**L’ACCUEIL DES PUBLICS  
EN DIFFICULTE**

**LE RAPPORT DES PUBLICS EN DIFFICULTE AVEC LES ORGANISMES SOCIAUX**

*« Vous êtes tous des fonctionnaires et pour vous nous ne sommes que des numéros… »*

Cette vision négative de l’organisme est souvent présente chez la personne en difficulté. La froideur des bâtiments administratifs et l’approche de l’usager purement technique pratiquée par certains agents lors de l’accueil peut déstabiliser un public fragilisé qui vient exposer un mal-être privé.

La vocation sociale et généreuse de l’institution est estompée…

La perception de l’organisme tient entre deux extrêmes :

* L’organisme est vu comme un lieu de pouvoir à ranger dans le camp des phénomènes à l’origine de leur condition. Ils perçoivent alors les agents d’accueil comme des personnes qui ont un emploi. Ils leur prêtent un savoir qui leur échappe, une autorité et l’intention de la fixer dans des cadres normatifs.
* L’organisme est perçu comme un lieu de lien social où l’on aime retrouver l’agent d’accueil connu à qui l’on peut exposer ses difficultés.

**LA DEMANDE**

La situation d’accueil place l’accueilli dans une position de demande qui peut activer des comportements régressifs. Le demandeur peut traduire ses sentiments par la plainte, les pleurs, une certaine agressivité.

L’incertitude dans laquelle le plonge certaines situations d’accueil le prédispose à des sentiments de crainte et d’exigence qui rendent difficile l’expression claire de sa demande.

Il en est souvent conscient et cela augmente encore son inquiétude.

Sa demande s’accompagne de la peur de ne pas pouvoir s’exprimer, d’être maladroit, de ne pas être compris, de ne pas comprendre, d’endurer un refus.

La demande fluctue donc entre docilité et agressivité, entre mutisme et déluge verbal.

L’accueilli pense qu’il ne donne jamais assez de détails, il cherche à créer un lien avec l’agent. Il désire se montrer éloquent afin d’influer sur la décision.

On constate aussi parfois, des attitudes de fuite par crainte d’être soupçonné, ou de dissimulation.

Souvent par rapport à ce qu’ils considèrent, à tort ou à raison, comme leurs droits, les accueillis se montrent combatifs et capables d’exigences qui vont jusqu’au chantage.

Les usagers ont parfois des difficultés à appréhender les processus logiques. Que tel document soit nécessaire pour prétendre à tel droit est une réalité qui peut leur paraître déroutante. La cohérence d’ensemble des pièces et justificatifs nécessaires au traitement d’un dossier peut sembler obscure.

Nous retrouvons là un décalage entre la technicité de l’univers administratif et la réalité des personnes en difficulté.

Plus la personne en charge de l’accueil sera consciente de la façon dont le demandeur structure sa pensée, plus il l’accueillera avec efficacité.

En l’occurrence, il ne s’agit pas de dire si le demandeur a raison ou tort, de voir les choses telles qu’il les voit (nous ne modifierons pas sa pensée), mais de savoir qu’il les voit ainsi et d’en tenir compte, pour moduler et conduire plus aisément l’entretien avec lui.

**III – VALEUR ET SENS DE L’ACCUEIL**

Avant d’être un métier, l’accueil est une situation privée des plus familières. On parle alors d’hospitalité.

D’une façon générale, l’accueil est une disposition d’esprit d’une grande profondeur qui caractérise une certaine santé psychique propre à s’adapter à l’inconnu, qu’il s’agisse d’événements, de personnes ou de la vie en général.

La personne en charge de l’accueil est conduite, devant la diversité des visages, des comportements, des situations à augmenter sa tolérance vis-à-vis de la différence. Cet élargissement vers un cercle plus large que celui fréquenté habituellement ne manque pas de l’enrichir.

Toutefois, l’accueil ne s’improvise pas, il se prépare dans l’objectif d’apporter une réponse, une indication, un soutien, un service à la personne accueillie.

**IV – LES SAVOIRS DE la personne D’ACCUEIL**

**Ses savoirs :**

* Savoir relativiser la technicité
* Savoir gérer son stress
* Savoir écouter
* Savoir s’affirmer par le langage non-verbal
* Savoir s’affirmer par la voix
* Savoir écourter une conversation
* Savoir faire face aux situations délicates
* **…**

sont des atouts qui permettront aux usagers de mieux vivre ces situations d’accueil.

* Savoir relativiser la technicité

Si pour traiter la demande, l’agent d’accueil ne s’appuie que sur son savoir, il faut qu’il sache que ce dernier ne se substitue pas à la gestion de la relation. La technicité constituant la partie de l’échange la plus contrôlée, on peut être tenté de s’y retrancher ou de se défendre avec elle.

Or, cette attitude peut faire perdre la maîtrise de la part émotionnelle de l’entretien et la perception des enjeux affectifs que toute relation comporte.

Il faut chercher à pondérer son attitude entre le formalisme et la réciprocité.

Parfois les formes informatisées et législatives des procédures ne facilitent évidemment pas la compréhension du public. Mais ici, il n’y a pas que la complexité qui est en jeu.

L’abstraction par rapport aux questions existentielles des accueillis est aussi une difficulté.

La technique peut devenir dans ces cas-là un moyen de retranchement mais il est douteux qu’elle puisse nous permettre de contrôler des situations difficiles. C’est pourquoi la technicité ne doit pas être mise en avant trop tôt ni être la dernière note de l’entretien.

Il ne faut pas toutefois gagner par un sentiment de réciprocité avec l’usager aller jusqu’à se désolidariser des procédures de la législation, c’est se fragiliser soi-même et encourir des reproches redoublés.

* Savoir gérer son stress

L’accueil est un poste où l’on se trouve sous tension et la somatisation peut être importante.

Les témoignages sur la symptomatique du stress sont nombreux :

* Tensions musculaires dans les trapèzes
* Douleurs dorsales à différents niveaux
* Boule dans la gorge
* Gorge sèche
* Boule à l’estomac
* Difficulté d’expression
* Respiration saccadée ou réduite
* Accélération cardiaque
* Légers tremblements
* Spasmes intestinaux…

Ces symptômes sont liés aux attitudes de contraction défensive dont les effets négatifs s’accentuent dans la station assise.

Les tensions peuvent être atténuées par des moyens physiques, en pratiquant un sport par exemple, du yoga ou autre méthode de relaxation.

Il est indispensable d’avoir une écoute de soi, qui restera compatible avec l’écoute de l’autre.

Ne pas négliger les pauses et/ou se lever sont également utiles. En position assise, libérer les bras, ne pas tenir les jambes croisées, passer d’une position verticale à une position plus détendue, adopter des réflexes de détente, de relâchement musculaire dans les membres et dans le dos :

* Respirer, prendre conscience du souffle de manière à le ralentir, l’amplifier, le réguler.
* Ralentir le souffle est le meilleur moyen de reprendre le contrôle de ses émotions, de sa compréhension et de son expression.

On peut considérer la respiration comme le frein comportemental qui permet de restaurer le contrôle de soi.

* Savoir écouter

L’accueillant doit rester leader de l’entretien mais pas au sens où il va imposer son point de vue, plutôt pour assurer un déroulement clair et efficace de l’échange.

On aurait tort de penser que seule la prise de parole assure la conduction et le contrôle de l’échange, que l’initiative ne passe que par le verbe.

L’écoute active, le silence de l’accueillant peut être un allié pour lui. L’écoute devient une initiative qu’il peut exprimer comme telle à son interlocuteur : « je vous écoute » et en demeurant très attentif.

Celui qui comprend la tournure de l’entretien pourra le piloter et la clé de cette compréhension est l’écoute attentive.

Nous ne sommes pas silencieux parce que l’autre nous y contraint mais parce que nous avons décidé de l’écouter.

Rappelez-vous que se taire est la première chose que les commerciaux apprennent (découverte des besoins du client).

* Savoir s’affirmer par le langage non-verbal

Ce dernier, nous le savons, compte beaucoup dans la communication d’un message.

Les composantes du langage non verbal :

* Le déplacement
* La démarche
* Le maintien
* La gestuelle
* L’expression du visage
* Le regard

Nous n’allons pas reprendre toutes les attitudes possibles mais insister sur le fait que si l’on est assis, il faudrait se dégager du dossier de notre chaise et ne pas systématiquement s’appuyer sur le bureau afin que la verticalité libère toute la mobilité expressive dont nous sommes capables.

Le buste est plus animé, les bras peuvent se dégager, les mains entrer en mouvement. Le port de tête, plus dégagé, aussi assure une présence accrue dans la réception comme dans l’expression des messages. Le regard plus assuré se dirige plus aisément vers l’interlocuteur, prolonge naturellement ce type de maintien.

Le « je vous écoute » en baissant la tête et sans regarder l’interlocuteur est peu efficace.

* Savoir s’affirmer par la voix

Elle peut calmer, rassurer, réconforter.

Une voix qui manque d’assurance perd le pouvoir de mettre autrui en confiance. D’une certaine façon, on peut dire que la voix est un geste.

Tout ce qui a été dit sur le langage non verbal est utile pour faciliter le travail de la voix puisqu’elle dépend étroitement de la position du corps et du souffle.

Les composantes de la voix comprennent :

* Le volume : la force
* Le débit : le rythme
* L’articulation : l’élocution
* La hauteur : le placement
* Le ton : l’expressivité
* Le timbre : notre couleur sonore personnelle.

Il s’agit d’un instrument de travail essentiel au poste d’accueil.

En fait seuls le manque ou l’excès de variations sont nuisibles.

Il faut combiner les effets. Parler bas et lentement sera soporifique. Parler fort et lentement exercera un effet d’autorité. Parler fort et vite traduira une agitation qui agacera l’interlocuteur.

Face à un public en difficulté une voix chaleureuse et réconfortante est de mise.

* Savoir écourter une conversation

Il faut profiter d’une pause pour reformuler.

Il est indispensable de prendre la parole sans brutalité en parlant du même sujet. L’accueilli n’aura pas l’impression d’être interrompu puisque l’on poursuivra sur le même thème. Il nous sera plus facile ensuite de revenir à l’objet précis de l’entretien.

* Savoir faire face aux situations délicates

Mener un entretien sans blesser la personne en difficulté requiert un questionnement délicat relatif à sa vie privée. Les questions de santé, de difficultés sociales sont rarement dénuées de liens avec le domaine privé dans ce qu’il a de plus confidentiel ou douloureux (placement des enfants, invalidité, …).

Les accueillis ne s’expriment pas de bon gré sur ce plan et nous pouvons craindre de les gêner en abordant ces questions.

Conseils :

* Préciser que nous posons ce genre de question dans le but de répondre à la demande de la personne
* Ne pas nous qualifier nous-mêmes d’indiscrétion comme pour nous excuser
* Les poser avec assurance.

Il est évident que malgré ces quelques conseils, la personne en charge de l’accueil va se trouver confrontée à des situations face auxquelles elle se sentira démunie.

Mais elle ne peut les ignorer. Toujours sur le terrain, elle est en quelque sorte « en ligne de front » car il lui faut écouter, répondre à la détresse, l’agressivité de ceux qu’elle accueille et faire comprendre les démarches à respecter.

Ces situations sont souvent le quotidien de nombreux professionnels.

**CREDITS**

* **ŒUVRE COLLECTIVE DE L’AFPA**

sous le pilotage de la Direction de l’Ingénierie et de l’Innovation Pédagogique (DIIP)  
Centre d’ingénierie sectoriel tertiaire-services

* **EQUIPE DE CONCEPTION**

**Sylvie CULAT (Ingénieur de formation)**

**Lise DELAPLANCHE (Formateur)**

**Marie Laure STELLA (formateur)**

* **DATE DE MISE A JOUR**

**11/12/2015**

**© AFPA 2014 – fi1accueil-publics-difficulté.docx**

**Reproduction interdite**

**Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle**

**« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l’auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l’adaptation ou la transformation, l’arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».**

**Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes**

13 place du Général de Gaulle - 93108 Montreuil Cedex

[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr/)