

# La culture de l'accueil

EXPLOREZ ET GUIDEZ LES  
SITUATIONS INDIVIDUELLES





## sommaire

- 4 **Les conditions** en amont d'un entretien
- 6 **A PROPOS DE L'ILLETTRISME** en amont d'un entretien
- 8 **Les attitudes** au cours d'un entretien
- 10 **FACE À L'ILLETTRISME** au cours d'un entretien
- 14 Les dispositifs en région
- 17 **FACE À L'ILLETTRISME** au cours d'un entretien
- 18 **Les règles** à l'issue de l'entretien

## En intro

L'accueil du public est une étape importante qui bien souvent conditionne l'engagement d'une personne et la poursuite de ses démarches.

Citons un des écueils qui consiste parfois à gérer les situations trop rapidement c'est-à-dire, à penser savoir ou comprendre ce que l'autre demande, ce qu'il souhaite et, par conséquent, à être davantage centré sur la réponse à faire, sur la solution à trouver ou alors sur l'information à donner au détriment d'une recherche de compréhension de ce qui est dit.

Celivret a pour objectif d'aider à construire ou à améliorer une posture professionnelle en attirant l'attention sur quelques repères pour optimiser la qualité de la communication dans les situations ordinaires d'accueil du public.

Il vise également à permettre d'appréhender des situations complexes et difficiles en particulier celles liées à l'illettrisme.

# Les conditions en amont d'un entretien



*Je suis venue avec Mme X qui a un rendez-vous, c'est pour son dossier*

La conseillère n'est pas encore arrivée, si vous voulez vous asseoir et patienter, elle ne devrait pas tarder

*Il faudrait que je vois tout de suite un conseiller pour un travail qu'on me propose*

*Je n'ai pas pu venir hier, est ce que vous pouvez me prendre aujourd'hui ?*

J'ai des rendez-vous toute la journée mais je vais essayer de vous prendre entre deux, vous pouvez patienter un peu ?

*J'avais rendez-vous à 9h et ça fait déjà une demi-heure que j'attends...*

J'ai juste un coup de fil à passer et je suis à vous. En attendant, vous pouvez commencer à remplir ce formulaire

Il y a du monde aujourd'hui, il faut attendre votre tour !

*Je ne peux pas remplir ce formulaire tout de suite, je n'ai pas pris mes lunettes*



## A retenir

### Toute personne souhaite se sentir attendue

La saluer par son nom au premier contact renforce son sentiment d'être bienvenue

### Chaque personne considère importante sa propre situation et précieux le temps dont elle va disposer

Vous consacrer entièrement à elle (sans répondre au téléphone ou gérer d'autres préoccupations) est un impératif

### Chaque rendez-vous se planifie Votre timing est à respecter

Répondre systématiquement à des demandes imprévues contribue à faire subir à d'autres votre mauvaise gestion du temps  
Ce sont les frustrations qui provoquent des tensions

### En bref

A un sourire, on ne peut répondre que par un sourire !  
Cela engage une relation positive

Planifiez et respectez vos rendez-vous pour être crédible et encourager à donner suite



## 3 PROFILS À DISTINGUER

*Faites la différence !*

**ILLETTRISME**  
désigne la situation des personnes scolarisées en France mais qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture et du calcul pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante

**ALPHABÉTISATION**  
désigne la situation des personnes qui, parce qu'elles n'ont jamais été scolarisées, entrent dans les premiers apprentissages du code écrit

**FRANÇAIS, LANGUE ÉTRANGÈRE**  
désigne la situation des personnes scolarisées dans leur langue maternelle et qui ont acquis les savoirs fondamentaux. Dans leur cas, apprendre le français représente l'apprentissage d'une langue étrangère

## 2 QUESTIONS À POSER

Avez-vous été scolarisé-e ?

non  
profil « alphabétisation »

oui

Votre scolarisation a-t-elle été effectuée en langue française ?

non  
profil « français langue étrangère »

oui  
profil « illettrisme » ou « remise à niveau »

# Les attitudes au cours d'un entretien



CLARIFIEZ UNE DEMANDE

## ECOUTEZ AVEC CONSIDÉRATION

Une demande qui peut s'avérer floue

« Je veux apprendre le français... »

« Je voudrais bien faire une formation... »

« Je souhaite passer un concours... »

Une demande qui peut s'exprimer avec conviction

« Je veux suivre une formation en comptabilité sur le logiciel X... »

« Mon projet est de travailler avec les jeunes enfants... »

« Je voudrais me réorienter vers un métier en lien avec la nature... »

## EXPLOREZ AVEC ATTENTION

Les raisons et l'origine de la demande

« Qu'est-ce qui vous pousse à cette démarche ?... »

« Comment vous est venue cette idée, ce projet ?... »

« En avez-vous déjà parlé avec quelqu'un ?... »

## EVALUEZ AVEC PRÉCISION

Le parcours scolaire

« Avez-vous été scolarisé-e ? Où s'est déroulée votre scolarité ? »

« A quel âge ou en quelle classe avez-vous quitté l'école ? »

La situation d'intégration

« Depuis quand date votre arrivée en France ? »

Les capacités et aussi les difficultés

« Avez-vous un ordinateur chez vous ? Utilisez-vous Internet ? Seul-e ? »

« Aimez-vous écrire et quoi ? Aimez-vous lire et quoi ? »



## A retenir

### Toute personne aime mériter de l'attention

Accorder de l'importance et de la place à ses propres paroles renforce son sentiment d'être écoutée

### Chaque personne a une manière propre de s'exprimer

#### Certaines avec un débit de paroles lent et hésitant

Refrenez alors toute envie de deviner et de finir les phrases à sa place

#### Certaines avec un débit de paroles fluide et continu

Adoptez alors une manière de canaliser et de recentrer sur l'essentiel

### Chaque rendez-vous se personnalise Votre interlocuteur-trice est à découvrir

Enchaîner systématiquement une série de questions risque de vous faire passer à côté des réalités de l'individu

Ce sont ses réponses qui doivent guider vos questions

### En bref

Si la parole est d'argent, le silence est d'or !  
Il préfigure d'une écoute sincère

Adaptez-vous à votre interlocuteur-trice pour questionner avec perspicacité et créer une relation de confiance





## QUELQUES DIFFICULTÉS À IDENTIFIER

**Le type d'emploi** recherché est imprécis « n'importe quoi ».

À vos questions ouvertes les réponses sont souvent un « oui » ou un « non », ne sont guère étoffées, exprimées de manière inaudible...

*Soyez attentif à certains indices !*

Les éléments apportés sur le parcours personnel, professionnel et sur la chronologie des événements peuvent être confus, désordonnés

Des démarches prévues non effectuées sont justifiées par des raisons du style « j'ai pas trouvé », « y avait personne », « j'ai oublié », « j'ai pas eu le temps »...

## QUELQUES STRATÉGIES À CONNAÎTRE

Une personne « tiers » est présente et fait une demande, répond ou écrit à la place de l'individu concerné

Les papiers d'identité vous sont transmis en réponse à des questions administratives ou servent de modèle pour recopier une information

Votre demande de remplir un document simple sur place est déclinée en étant justifiée par une mauvaise écriture, par une douleur (à la main, à l'épaule, au poignet), par l'oubli de lunettes, la perte de lentilles, etc.



## DES OBSERVATIONS À CONFIRMER

Un indice, à lui seul, ne suffit pas pour attester d'une situation d'illettrisme. En cas de doute, il est possible :

- de solliciter la personne pour écrire quelques mots devant vous, sous un prétexte que vous trouverez
- d'aborder le problème directement et simplement  
« C'est difficile pour vous de... »,  
« Vous n'avez peut-être pas l'habitude de... »

Une attitude bienveillante, à elle seule, peut suffire pour initier et encourager un dialogue sur le problème

## QUELQUES ATTITUDES À RECONNAÎTRE

**La timidité**  
la « fermeture » en raison de la peur du regard de l'autre (et donc du vôtre)

**L'agitation, la fuite**  
face à vos demandes ou vos questions perçues comme difficiles

**L'agressivité**  
en protection d'une situation où la crainte d'être jugé-e par vous est forte

**La menace**  
devant l'impression de n'avoir rien obtenu de vous comme solution immédiate

**La provocation**  
qui peut servir à camoufler un sentiment de honte ou d'insécurité ressenti face à vous

Devenez compréhensifs face aux défenses !

# Les dispositifs en région

## ➔ Chèque Formation

FINANCEUR CONSEIL REGIONAL

Pour les personnes en recherche d'emploi / des salarié-es du secteur associatif ou en contrat aidé de la fonction publique territoriale souhaitant accéder à une formation qualifiante, passer un concours ou acquérir une compétence technique particulière à un métier

### UN OBJECTIF

qui s'inscrit dans le cadre d'une étape d'un parcours vers la qualification

*Pour un public proche de l'insertion professionnelle*

### UNE ORGANISATION

qui associe présentiel et distance s'appuyant en grande partie sur de l'autoformation

*Pour un public autonome dans la compréhension de consignes et à l'aise avec l'outil informatique*

### UN MODE D'ACCÈS

exclusivement par une prescription des Missions locales ou de Pôle emploi

*Pour un public volontaire pour se former avec un projet professionnel bien défini*

## ➔ Apprentissage de la langue française



FINANCEUR OFII  
OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTÉGRATION

Pour les personnes en recherche d'emploi de plus de 26 ans avec un profil « Alphabétisation » ou « Français Langue Etrangère » nécessitant une connaissance de la langue pour agir et participer au sein de la collectivité

### UN OBJECTIF

qui s'inscrit dans le cadre d'une aide à l'intégration en France

*Pour un public dont la barrière de la langue constitue un frein dans la communication et la compréhension de l'environnement*

### UN MODE D'ACCÈS

essentiellement par une prescription de Pôle emploi

*Pour un public diagnostiqué avec des besoins linguistiques et donc peu à l'aise ou familiarisé avec l'utilisation de la langue française*

### UNE VALIDATION OBLIGATOIRE

des acquis par l'acquisition d'un diplôme

- Le DILF « Diplôme Initial de Langue Française » suite à une formation d'environ 180 heures
- Le DELF « Diplôme d'Etudes en Langue Française » ou le DALF « Diplôme Approfondi de Langue Française » suite à une formation d'environ 320 heures



# Les dispositifs en région

# suite à une proposition de formation



## Formations aux compétences clés



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
CHAMPAGNE-ARDENNE

FINANCEURS : DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) FSE (Fonds social européen)

Pour des personnes en recherche d'emploi / des jeunes 16/25 ans sortis du système scolaire / des salarié-es en contrat aidé ou en structure d'insertion par l'activité économique avec un profil « illettrisme » maîtrisant insuffisamment les savoirs de base nécessaires pour gérer le quotidien de la vie personnelle et professionnelle

### UN OBJECTIF

qui s'inscrit dans le cadre d'une aide au réapprentissage des activités d'écriture, de lecture, de calcul et à l'utilisation des technologies de l'information

*Pour un public dont les obstacles à l'accès ou à l'évolution dans le monde du travail sont importants*

### UNE ORGANISATION

uniquement en présentiel s'appuyant sur une dynamique d'apprentissage en groupe et associant des travaux individuels

*Pour un public fragilisé dans le raisonnement faisant appel à l'abstraction mais avec une plus grande capacité pour des apprentissages concrets*

### UN MODE D'ACCÈS

par une prescription des Missions locales, de Pôle emploi ou Cap emploi

*Pour un public repéré par ses difficultés et qui demande à être encouragé pour suivre une formation dans la perspective de développer un projet d'insertion ou d'évolution professionnelle*

## QUELQUES RÉSISTANCES À ACCEPTER

La peur de la moquerie des autres en intégrant un groupe

L'appréhension à l'idée d'affronter les oppositions de l'environnement familial

L'habitude de « faire avec », de pouvoir se débrouiller malgré tout avec une vision traditionnelle du travail sans réelle conscience des profondes mutations en cours

*Soyez tolérants face aux craintes !*

La crainte de ne pas y arriver, d'échouer une nouvelle fois en raison de souvenirs négatifs de l'école, d'une image de soi fragilisée

# Les règles à l'issue d'un entretien



## PRENEZ LE TEMPS, NE TERMINEZ PAS DANS LA FUITE

L'essentiel des points évoqués est à rappeler  
Faites-en une brève synthèse

Les démarches prévues d'un commun accord seront à réaliser

Évaluez-en la bonne compréhension

Faites reformuler par votre interlocuteur-trice

Le cas échéant, profitez-en pour aborder les difficultés repérées

Les lieux ou contacts évoqués ainsi que les documents transmis doivent être compris

Vérifiez-en la bonne appropriation

Profitez-en pour faire noter certains éléments par votre interlocuteur-trice

## PRENEZ LES DEVANTS, ENVISAGEZ LA SUITE

Une date pour un prochain rendez-vous est à définir

« On se verra quand ? »

Un objectif pour ce prochain rendez-vous est à fixer

« On se verra pour quoi ? »



## A retenir

### Toute personne désire être comprise

La rassurer en lui démontrant votre capacité à saisir l'essentiel renforce son sentiment d'avoir été entendue

### Chaque personne retient davantage ce qui lui paraît important

Vous préoccuper de ce qui lui reste en tête (sans croire au mythe de la communication limpide) est un indicateur de son engagement futur

### Chaque rendez-vous se clôture Votre dossier est à suivre

Intégrer quelques minutes de plus dans la durée de votre entretien pour la prise de notes supplémentaires et l'archivage concourt à vous faire gagner du temps ensuite C'est l'organisation qui rend performant

### En bref

Les gens ont quelque chose en commun, ils sont tous différents ! Cela suppose une adaptation permanente

Traitez dans la foulée ce qui peut étoffer le dossier pour limiter les oublis et éviter toute déperdition d'informations

# AR*i*FOR

GIP Action Régionale pour l'Information sur la Formation et l'Orienteation

GIP ARIFOR - Mission professionnalisation  
79 avenue de Sainte-Ménéhould  
51037 Châlons-en-Champagne cedex  
tél : 03 26 21 73 36

Contact : Marie Liesse Nimier - email : [mlnimier@arifor.fr](mailto:mlnimier@arifor.fr)  
[www.arifor.fr](http://www.arifor.fr)

