

3 Dynamiques de l'accueil



Pourquoi ?

- 1 La qualité de l'accueil des personnes et des familles est un **préalable pour favoriser la participation**.
- 2 L'accueil **conditionne la relation** (avec une institution ou avec une personne).
- 3 L'accueil a pour **objectif la mise en confiance**, l'établissement des liens, la recherche de l'adhésion de la personne et de la famille à un projet co construit. Ce projet peut être en partie non choisi (décision du juge, orientation MDPH).
- 4 L'accueil vise à favoriser l'émergence d'une **expertise partagée**.
- 5 **L'accueil appartient tout autant au professionnel qu'à la personne** : c'est quand la personne accueille le professionnel que l'accompagnement peut commencer.

Comment ?

- 6 **Les qualités relationnelles de l'accueillant** sont essentielles pour «aller vers» la personne et nécessitent :
 - La sincérité et la bienveillance,
 - La disponibilité des professionnels, même en cas d'urgence ou de perturbations,
 - La prise en considération des émotions des personnes et de leurs familles lors des premiers accueils,
 - L'adaptation aux représentations diverses : culturelles, sociales ...
 - Une posture d'écoute active : l'attention et la prise en compte par les professionnels de ce qui est dit par la personne ET par la famille ou les proches aidants : attentes, inquiétudes, rêves/désirs, propositions, refus...
- 7 L'accueil est un **espace-temps de présentation et de communication** aux personnes et aux familles sur la base de documents concis et accessibles.
- 8 La qualité de l'accueil suppose d'être **vigilant aux conditions matérielles et organisationnelles** : signalétique, locaux, amplitude horaires d'ouverture.
- 9 **Au quotidien**, la question de l'accueil se joue aussi **en tous temps** (matin, reprise d'activité, soirée) **et en tous lieux** (secrétariat d'accueil, transports, bureau, domicile).
- 10 L'accueil est un temps **institutionnel** qui doit être **individualisé** et **adapté** à chaque situation (de l'informel au ritualisé).