



Accueil, accueillir : du latin *colligere*, cueillir. Être présent, recevoir quelqu'un à son arrivée. Quelques synonymes : accepter, admettre, recevoir, agréer...

L'accueil n'est pas vraiment un concept, c'est plutôt un ensemble de pratiques. Il s'agit d'une rencontre où chacun est acteur. Chaque rencontre, chaque accueil, à chaque fois différent, enrichit notre expérience, notre savoir-être et donc notre façon de cueillir.

L'accueil physique et/ou téléphonique est la première image d'une structure, sa première voix, son premier sourire, celui qui laissera une impression, positive ou négative, sur le visiteur. L'accueil est le premier maillon d'une chaîne, et dès les premiers instants, le langage verbal ou non verbal, doit traduire un intérêt pour l'interlocuteur.

Le secteur de l'accueil s'est professionnalisé. Il s'est également masculinisé (actuellement près de 20% d'hommes), exigeant des compétences de plus en plus pointues et nécessitant de véritables talents humains.

Accueillir, c'est :

- savoir écouter
- mémoriser des informations afin de traiter les demandes le plus rapidement possible
- s'exprimer de façon claire et concise, opter pour un registre de langage courant et privilégier l'efficacité,
- être diplomate lorsqu'on est confronté à des situations délicates voire embarrassantes,
- soutenir l'écoute par une prise de notes
- garder son sang-froid pour gérer une situation de crise,
- prendre en compte la préoccupation de son interlocuteur en se mettant en situation d'empathie (la capacité à pénétrer l'univers de l'autre)

L'accueil est une alchimie... du savoir vivre, du savoir être, et beaucoup de savoir faire. Tout accueil exige de la qualité. Le réseau ARA, par les activités d'information et de formation qu'il propose, vise à garantir cette qualité au bénéfice du public en insertion.

Ce que le réseau offre à ses membres

- des contacts, des partenariats, des synergies, une dynamique commune,
- la connaissance mutuelle, le partage des expériences, l'échange de pratiques,
- il génère de la cohérence et de la cohésion à l'échelle du territoire.

CALENDRIER 2008 EVENEMENTIEL ARA

Programme de formation « Base »

Jeudi 13 novembre 2008
Saint-Chamas
Salle du Conseil municipal

Lundi 17 novembre 2008
Salon-de-Provence
Centre social Mosaïque

Vendredi 21 novembre 2008
Salon-de-Provence
MJC des Canourgues

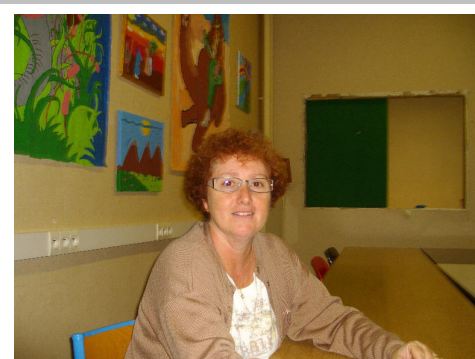
Jeudi 27 novembre 2008
Salon-de-Provence
Maison de la Justice et du Droit

Vendredi 5 décembre 2008
Salon-de-Provence
Mission Locale du Pays
Salonais

Colloque

Lundi 1^{er} décembre 2008
Salon-de-Provence - Atrium
« Les métiers ont-ils un sexe ? »
animé par le Centre
d'information des Droits des
Femmes et de la Famille
(CIDFF)

Les voix du réseau : témoignages d'Agents Relais d'Accueil du Pays Salonais



Sylviane Lombardi-Chastang
Secrétaire d'accueil
Centre social AAGESC
Salon-de-Provence

« Depuis que je travaille, j'ai pu constater une évolution de l'accueil qui a dépassé le stade de l'hôtesse d'accueil. Aujourd'hui, l'accueil est personnalisé, chaque structure a son public, son autonomie, son organisation et le réseau apporte de la richesse et de la diversité.

Pouvoir échanger de l'information sur un même dossier, dire la même chose mais de façon différente, c'est tenir un discours cohérent pour le public. Le réseau, c'est la fiabilité d'une réponse.

Etre un Agent Relais d'Accueil, c'est être un agent engagé dans sa fonction »

« Je suis Agent Relais d'Accueil depuis 2003 et je dois dire que la plus-value apportée par le réseau est de pouvoir mettre un nom sur un visage. C'est aussi l'occasion de se former et de s'informer sur des thématiques afin de mieux répondre à la demande des publics. Le réseau ouvre des portes et rassure.

Le réseau, c'est un magnifique partenariat ».



Fatima Schaguene
Responsable du service emploi - Mairie de Sénas

Chiffres-clés

Les points du réseau ARA

51 Agents Relais d'Accueil
Issus de
structures publiques et
associatives

10 Communes

Septembre 2008