

# ACCUEIL

Par Caroline Rome le 7 mars 2018



**Accueil, accueillir du latin « accolligere » signifie « rassembler », ce qui peut-être décliné de manières différentes d'où plusieurs sens pour ce mot : manière de recevoir quelqu'un – lieu où l'on reçoit les visiteurs, notamment dans un musée ou une bibliothèque – manière dont est perçue une oeuvre, un objet comme exemple l'accueil fait à une pièce de théâtre.**

**Mais qu'en est-il de l'accueil dans le monde du travail ?**

## Service d'accueil au travail

L'espace d'accueil est le premier point de contact avec les visiteurs dans un lieu public, par exemple dans une administration ou une entreprise. C'est par ce biais que les clients, les prospects, les fournisseurs se font une première idée, une impression de l'ensemble.

Se présenter à un rendez-vous et tomber sur une hôtesse d'accueil style robot et qui débite des phrases toutes faites sans même un regard à la personne devant elle, cela donne envie de fuir ou de vite passer son chemin. Le manque d'attention rend, incite à la méfiance celui ou celle qui arrive.

Si derrière un guichet un super sourire accueille l'arrivant ou l'arrivante c'est réjouissant et communicatif, cela met dans de bonnes dispositions pour la suite. C'est Une tonalité qui laisse à penser que la bienvenue est annoncée et que le climat est favorable aux échanges à venir. Un accueil chaleureux est vécu comme un signe de reconnaissance qui met à l'aise d'emblée, ce qui est bénéfique dans toutes relations.

Les formations à l'accueil mettent souvent l'accent sur des techniques, alors qu'il s'agit juste d'ouvrir la porte pour faire le lien entre l'extérieur et l'intérieur et assurer une fluidité entre ces deux univers. La façon de le faire est essentielle : professionnalisme, mais surtout présence, ouverture, attention et bienveillance.

## Accueil au travail

En France un salarié sur cinq quitte sa boîte au bout seulement de trois mois à cause d'une mauvaise intégration, et 4% d'entre eux décident de partir à cause d'une première journée désastreuse. Comme pour la page d'accueil d'un site web repoussante, personne n'a envie d'y rentrer ou d'y retourner.

C'est sûr que de ne pas être accueilli le premier jour où l'on débarque dans un nouveau travail c'est la désillusion complète : ne pas savoir où aller, se perdre dans les couloirs, manger seul au restaurant, ne pas être présenté aux collaborateurs, ne pas savoir qui est qui, découvrir un bureau vide avec une corbeille pleine et la vieille plante décatie du salarié précédent... c'est très dur pour le nouveau ou la nouvelle qui ne connaît pas les codes de l'entreprise et a l'impression de tomber comme des cheveux sur la soupe ; en trop, pas de place, l'impression de ne pas être intéressant ou d'être transparent. Découvrir un nouveau cadre c'est ne pas avoir de points de repère, et commencer un nouveau job peut-être très déstabilisant et angoissant.

Ceux qui sont en place doivent être présents pour un accueil digne de ce nom, une sorte de cérémonie réservée à

un nouvel ou une nouvelle arrivant(e), consistant généralement à lui souhaiter la bienvenue et à l'aider dans son intégration ou ses démarches.

Tout le monde sera gagnant-gagnant, l'accueillant sera moins sollicité par le nouvel arrivant les jours suivants car le cadre sera clairement posé. L'accueilli n'aura pas besoin de sans arrêt interroger les autres pour s'y retrouver, et cela lui donnera l'envie de s'investir et de coopérer.

## **S'accueillir au travail**

La première impression est fondamentale et l'accueil doit être une priorité pour les organisations, à l'entrée, à l'intérieur, entre les différentes parties. L'accueil n'est pas une finalité en soi, mais c'est une ouverture au lien social, à la coopération. Il doit être inconditionnel, sans jugement, et en toute bienveillance pour l'optimisation de la relation juste, il est essentiel pour l'amélioration de la qualité de vie au travail. Sachant que le premier accueil est le sien propre, l'ouverture à soi pour prendre soin de soi, être à l'aise avec soi. C'est lui qui donnera la capacité d'accueillir les autres. C'est une synergie, si je me sens bien avec moi-même je suis capable d'être bien avec les autres et l'ensemble s'épanouit.

S'accueillir sans a priori pour accueillir les autres sans a priori et l'ensemble donne un beau bouquet, comme pour les fleurs !