



# L'accueil du public en alpha

## Sélection bibliographique commentée

2016

### INTRODUCTION

En 2005, le Centre de documentation du Collectif Alpha avait déjà produit une sélection bibliographique commentée sur l'accueil et l'accompagnement des publics de l'alphabétisation<sup>1</sup>. Son introduction débutait ainsi : « *Caisse de résonance de notre société, l'accueil représente un lieu qui évolue en fonction du contexte institutionnel, du public qui le fréquente, des enjeux, des réflexions, des états d'âme, de la diversité des demandes et des orientations.* » Elle précisait que c'était, dans notre secteur, une « *fonction relativement nouvelle qui embrasse plusieurs champs d'activités, plusieurs dimensions, à l'intersection du travail d'assistant social, de psychologue et de pédagogue* ». Déjà conscients de son importance dans le dispositif d'alphabétisation, ses auteurs l'avaient pensée comme une « *fonction à part entière* », en constante mutation sous la pression des évolutions sociétales, et donc, en perpétuel questionnement.

Depuis, la destruction continue des acquis sociaux, la pression des nouvelles politiques sociales de « *gestion de la misère* » (pour reprendre l'expression de V. Dubois<sup>2</sup>) et du « *marché* » du travail ont placé nos pratiques d'accueil devant de fortes exigences, souvent paradoxales tant du côté des pouvoirs subsidiaires que des personnes qui se présentent à l'accueil... Parallèlement à ces évolutions, les pratiques et les outils de l'accueil ont continué à se professionnaliser. Nous avons donc voulu cette nouvelle sélection comme une ébauche de réflexion sur ces évolutions et les conséquences pour la fonction d'accueil en alphabétisation, tout en proposant parallèlement des références pratiques.

L'ordre de présentation proposé ici suit un continuum qui part de documents abordant la réflexion sur les pratiques d'accueil et d'accompagnement de manière plus globale, pour aller vers d'autres qui sont plus spécifiques aux pratiques dans notre secteur et trouvent, de fait, une utilisation plus immédiate.

Le premier ouvrage est, de toute évidence, le plus sociologique de tous. Cette étude sur le travail de guichetiers des caisses d'allocations familiales françaises nous renvoie, comme un miroir grossissant, les contradictions communes à l'ensemble des agents d'accueil. Postés en première ligne sur le front social, les agents des services publics, comme ceux des associations, sont confrontés en permanence à des injonctions contradictoires : ils doivent aider et contrôler, faire part d'empathie mais maintenir une distance, gérer « *une réalité* » individuelle et trouver des solutions dans les limites d'une fonction institutionnelle bien précise, sans aucune prise sur les causes structurelles... Pour suivre, nous référons une étude réalisée à partir de rencontres avec des professionnels de différents horizons qui utilisent le terme « *accompagnement* » pour définir leurs pratiques. Sa lecture permet de bien cerner les enjeux fondamentaux qui se jouent autour des différentes approches qui se réclament de ce concept.

Les deux livres suivants qui portent, de manière très significative, le même titre, *L'accueil des publics difficiles*, traduisent la manière dont sont perçus les publics populaires à travers le discours idéologique actuel et dans le cadre des nouvelles politiques de responsabilisation individuelle. Ces dernières conditionnent aussi bien les attentes et le comportement des publics

<sup>1</sup> Sélection téléchargeable : <http://www.cdoci-alpha.be/Record.htm?idlist=43&record=19110052124919382349>

<sup>2</sup> Vincent DUBOIS, *La vie au guichet. Administrer la misère*, Points, Essais, 2015.



que les conditions et les finalités du travail des accueillants. Ces ouvrages actent de la dégradation des conditions économiques et sociales d'une part importante de la population qui se répercute sur le comportement du public (emportement, agressivité,...). En réponse, les auteurs plaident pour une plus grande « professionnalisation » des travailleurs de l'accueil (appel à des techniques de communication plus perfectionnées, gestion du stress,...).

Après trois autres ouvrages centrés sur l'écoute et la relation d'aide, les derniers documents de cette sélection sont des outils produits par notre secteur : test de positionnement pour l'alphabétisation, organisation d'un module d'accueil pour les nouveaux apprenants, et accueil spécifique des demandeurs d'asile.

**Par Eduardo CARNEVALE**



## SELECTION

DUBOIS Vincent, **La vie au guichet : Administrer la misère**, Points, Essais, 2015, 359p.  
Cote : DIV TRVSOC dub

Dans cet ouvrage, Vincent Dubois pose la question du « traitement de la misère », montrant la manière dont les agents d'accueil sont souvent amenés à s'engager : la vie au guichet est surtout une gestion des tensions et une gestion d'une population précarisée. Pour y arriver, les guichetiers adaptent leurs comportements, non pas pour simplement « faire avec » la population qu'ils rencontrent, mais plutôt pour parvenir à concilier leur carrière professionnelle et leur rôle social (leur individualité et leur morale).

Dans la première partie, l'auteur cherche à expliquer les processus du traitement et de l'identification bureaucratique des individus, l'« acculturation », et les mécanismes socialement différenciés d'intériorisation des identités bureaucratiques. Dans la deuxième partie, il nous parle de la double face du métier de guichetier. Entre réincarnation de l'État et individus concrets, le guichetier peut se trouver en tension face aux situations auxquelles il est confronté. Cependant, « *cette double face constitue aussi une ressource importante qui permet aux guichetiers de conserver le contrôle de la situation et d'obtenir 'en douceur' l'assentiment des visiteurs* » (p. 81). Enfin, dans la troisième partie, l'auteur montre que « *les agents employés par une institution et ceux qui ont affaire à elle disposent toujours de marges de manœuvre, et peuvent y déployer des pratiques et en faire des usages qui limitent son emprise – voire même la transforment* » (p. 145).

L'intérêt de l'ouvrage tient au fait que l'auteur parvient à dépasser l'analyse d'un univers particulier (celui des Caisse d'Allocations Familiales) pour ouvrir à une vision plus globale des rapports sociaux et de l'action publique. Dans le cadre d'une réflexion sur nos politiques d'accueil dans nos associations d'alphabétisation, la lecture de cet ouvrage nous fait prendre conscience de la contradiction que vivent les travailleurs de l'accueil qui veulent à la fois aider – et même, très sincèrement, émanciper – leur interlocuteur et sont en même temps contraints par les impératifs de leur institution, des pouvoirs subsidiaires et par la prégnance de la réalité socioéconomique, sur lesquels ils n'ont pas immédiatement prise.

BARTHOLOMÉ Christophe, **L'accompagnement : Des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder**, in *Intermag*, décembre 2007, 23 p.

Très utilisé dans le secteur social, « l'accompagnement » est un terme qui paraît adéquat aux travailleurs sociaux pour caractériser leur pratique et leur travail avec la personne aidée/suivie. Cette dénomination, d'apparence simple et explicite, génère pourtant des controverses, tant au niveau de son utilisation que des pratiques d'accompagnement concrètement observées. En effet, aujourd'hui, le concept d'accompagnement est de plus en plus employé dans les dispositifs relevant de l'État social actif. Or ces derniers reposent sur des postulats pédagogiques diamétralement opposés à ceux que veulent défendre la plupart des intervenants sociaux. L'enjeu devient donc la définition de l'accompagnement, notamment entre les pouvoirs subsidiaires et les professionnels de terrain.

Cette étude propose une définition qui s'articule autour d'un certain nombre de caractéristiques que l'on peut associer à la notion de travail avec autrui. Selon cette définition, l'accompagnement serait une aide réalisée en faveur d'un destinataire-mandataire, ayant un pouvoir de décision conséquent concernant l'intervention. Dans ce cadre, le travail d'accompagnement apparaît comme sous-tendu par un projet pédagogique fort qui a pour objectif l'émancipation et la reconnaissance de la personne en tant que sujet d'intervention. Il ne s'agit donc plus de réparer ou de guérir ce qui dysfonctionne mais bien d'aider les personnes à trouver une place dans la société.

Étude téléchargeable : [www.intermag.be/images/stories/pdf/accompagnement.pdf](http://www.intermag.be/images/stories/pdf/accompagnement.pdf)



SERRANO Pascal, **L'accueil des publics difficiles**, Territorial, 2013, 61 p.  
Cote : DIV TRVSOC ser

Quand dit-on que l'accueil d'un public est « difficile » ? Qu'est-ce qui pousse des personnes à être dans des comportements violents ? Comment faire face à l'agressivité ? Comment anticiper et désamorcer les conflits ? Quelles sont les règles relationnelles que doit respecter l'organisation des accueils pour minimiser les conflits ? Faut-il faire un accompagnement psychologique après une agression ? Comment gérer son stress dans des situations difficiles ? Comment apporter des réponses pragmatiques aux réalités vécues par les accueillants ?

L'auteur propose des méthodes pour gérer et améliorer le contact avec un public fragilisé, minimiser les tensions et désamorcer les conflits, élaborées à partir de sa pratique professionnelle en zones urbaines sensibles. À l'aide d'exemples et d'exercices, il explique comment gérer le stress et comment faire face aux comportements violents.

Cet ouvrage s'adresse aux professionnels qui sont dans un métier d'accueil ou de relation d'aide (agents sociaux, services logement, éducateurs spécialisés, assistantes sociales, gardiens d'immeuble,...) avec des publics que l'on dit « difficiles ». Il s'appuie sur des concepts relationnels connus (Programmation Neuro-Linguistique/PNL, Communication Non Violente/CNV, gestion du stress, triangle dramatique, pyramide de Maslow, débriefing psychologique post traumatique,...) mis au service du métier d'accueillant.

Bien sûr, ici, le public est qualifié de « difficile » à travers le point de vue de l'accueil dans une administration de l'État. Pour nous, dans l'alpha, le point de vue est différent, ce n'est pas le public qui est « difficile »... Mais le livre reste techniquement intéressant car, même si les situations de violence sont rares dans nos bureaux d'accueil, elles peuvent néanmoins se produire, surtout dans le contexte actuel où les gens sont de plus en plus mis sous pression.

PASZT Maya, **L'accueil des publics difficiles**, Demos, 2012, 181 p.  
Cote : DIV TRVSOC pas

La communication est la base de tout rapport humain. Échanger, entrer en interaction avec l'autre nous paraît simple, évident, inné. Néanmoins, délivrer des informations claires, être à l'écoute de manière active, comprendre l'autre et sa demande est souvent beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît. Savoir communiquer exige de se connaître soi-même, d'identifier ses atouts et ses faiblesses. Comprendre l'autre requiert des compétences en matière d'écoute, d'observation, d'analyse. L'entretien d'accueil forge la première image du service, il en est sa représentation, sa vitrine. L'accueil est déterminant pour la suite de la prise en charge. L'auteure nous fait découvrir et expérimenter des techniques de communication dont l'objectif est d'optimiser l'accueil de l'utilisateur. Comme le précédent, cet ouvrage part du constat de la recrudescence de l'agressivité des usagers. En conséquence de quoi, il va proposer aux professionnels de l'accueil des pistes d'amélioration des conditions de travail, des techniques et des outils de communication pour faciliter les échanges et aider à la gestion du stress quotidien.



GERMAIN-THIANT Myriam et GREMILLET-PARENT Martine, **La relation à l'autre : L'implication distanciée**, Chronique sociale, Savoir communiquer, 2015, 122 p.

Cote : O DYN ger

« L'enjeu de toute communication consiste à créer du lien avec l'autre, en gérant une relation avec lui. L'ensemble des participants à la rencontre partage la responsabilité de sa réussite ou de son échec. Mais le professionnel a une place toute privilégiée à tenir. Pour arriver au mieux, il lui faut chercher en permanence la distance appropriée. Or, cette distance ne peut jamais être définie à l'avance. (...) La technique de l'implication distanciée qui nous est proposée ici consiste justement à savoir gérer cette distance qui nous sépare de l'autre, choisissant tantôt de s'approcher de la logique qu'il exprime, tantôt de s'en éloigner. L'implication est ce processus d'engagement relationnel qui se manifeste par le biais de l'expression verbale, mais aussi d'indicateurs tels la présence physique (posture corporelle, gestes, regard), émotive (façon dont on montre ses sentiments) ou cognitive (compétence, rigueur, précision de l'argumentaire). La distanciation est ce recul sur la situation dans laquelle on est impliqué. Ses mécanismes sont d'ordre affectif (identifier ses propres sentiments), cognitif (connaître les représentations à la base de sa subjectivité) et relationnel (gérer les écarts entre ses propres référentiels et ceux de l'autre).

Les phases d'implication et de distance ne sont pas successives mais simultanées.

'Paradoxalement, je me distancie pour mieux écouter, donc pour mieux me rapprocher d'autrui et je m'implique pour mieux me distancier de lui en exprimant un point de vue divergeant.' (p. 20). Cette technique de communication permet tout particulièrement de s'adapter à toute situation qui, par définition, n'est jamais figée, mais au contraire est toujours en suspens, tendue vers des possibilités diverses, se façonnant en permanence : l'implication distanciée facilite la canalisation de l'imprévu et la renégociation du réel à tout moment. » (Extrait de la rubrique *Critiques de livres* de la revue *Le lien social*, n°672, juillet 2003, [www.lien-social.com/la-relation-a-l-autre-l](http://www.lien-social.com/la-relation-a-l-autre-l)).

DEPENNE Dominique, **Éthique et accompagnement en travail social**, ESF, 2014, 159 p.

Cote : DIV TRVSOC dep

Le sens commun tend à rendre synonymes des notions qui ne recouvrent aucune réalité commune. L'éthique, de nos jours, n'échappe pas à ce travers.

Cet essai tente de soustraire l'éthique au sens commun en la différenciant de la morale et de la déontologie. Ainsi s'attache-t-il à mesurer les enjeux qui viennent au jour, à partir du questionnement éthique, lorsqu'il s'agit d'accompagner des personnes dites « fragilisées ».

L'accompagnement est d'abord et avant tout une relation. Qu'est-ce qu'une relation, d'un point de vue éthique ? Qu'est-ce que l'accueil, la rencontre, l'hospitalité, le face-à-face... ? Autant de dimensions qui retrouvent, au travers du questionnement éthique, toute leur profondeur. C'est ainsi que l'auteur souligne la nécessité de refuser « l'infâme prise en charge » qui chosifie les individus accompagnés. Accompagner, c'est « aller de compagnie avec ». Dès lors, toute réflexion éthique exige la prise en compte de la singularité et de l'altérité de l'Autre-homme. Ce n'est qu'à partir de là que l'on peut penser ce qu'est une relation humaine d'accompagnement.

Dominique Depenne trouve ici, en l'œuvre d'Emmanuel Levinas, une référence irremplaçable pour penser l'éthique. Cet ouvrage est destiné à tous les professionnels du travail social, quels que soient leurs métiers et leurs postes, qui, d'une façon ou d'une autre, sont confrontés à la dimension relationnelle de l'accompagnement.



HERMIER Michel, **L'écoute centrée sur la personne : Principes et pratique en relation d'aide**, Chronique sociale, Comprendre les personnes, 2013, 223 p.  
Cote : DIV TRVSOC her

Cet ouvrage est destiné aux écoutants, accueillants, accompagnants non professionnels et bénévoles, exerçant (ou appelés à exercer) dans des associations d'écoute proprement dites, ou dans d'autres associations, organismes, institutions, de solidarité notamment, ayant affaire aux publics porteurs de difficultés et de souffrances. L'écouter y trouvera des éléments suffisamment précis et concrets de réponses à ses interrogations, des données susceptibles de prévenir ses inquiétudes et, peut-être, de surmonter ses difficultés.

Cet ouvrage constitue ainsi, pour l'écouter, une aide à mieux entendre la personne et pour cela, avant tout, à mieux percevoir et mieux reconnaître l'essentiel de « ce qui est là », présent : son état émotionnel, son mal-être, ses souffrances, ses ressources personnelles..., c'est-à-dire son vécu intérieur, habituellement peu explicité. Il l'aidera également à mieux cerner son attente. Il y est souligné qu'à tout instant de la rencontre, les réponses à l'attente passent par les manières d'être et les attitudes d'écoute s'exprimant, avant tout, dans le langage non verbal et le silence, tout comme elles s'expriment aussi parfois par quelques mots qui rendent plus vivante la présence de l'écouter, mieux perçue et intériorisée son acceptation inconditionnelle de l'écouter, sa compréhension empathique, et par toutes manières d'être propres à l'écoute qui permettent de mieux faire vivre une relation d'humanité.

**Le positionnement linguistique pour l'accueil et l'orientation en alphabétisation**, Lire et Écrire Bruxelles, 2015  
Cote : EVA REF lee

Cet outil complète et remplace le *Référentiel de compétences et le test de positionnement pour l'alphabétisation* publié en 2008 par Lire et Écrire Bruxelles. La révision a été réalisée sur base des remarques et des commentaires des utilisateurs.

L'objectif du test proposé est d'évaluer les compétences de base en langue française (compréhension et production orale et écrite) des personnes qui se présentent à l'accueil des centres d'alphabétisation. Pour être efficacement au service de ces centres, et plus particulièrement des personnes chargées de l'accueil et de l'orientation des publics, l'outil se compose de trois parties :

- La première partie est consacrée à l'accueil et à l'orientation. Elle traite du premier accueil du public, des personnes accueillies, des « bonnes » conditions de ce premier accueil, de son enjeu et de ses aspects pratiques. Elle présente le « positionnement » comme une série d'informations utiles à recueillir pour pouvoir informer et orienter au mieux les personnes.
- La deuxième partie partage une réflexion sur la notion de test de positionnement linguistique, puis présente les choix qui ont été faits pour la réalisation du test proposé : choix et champs des compétences testées, niveaux de positionnement, supports pour le test de positionnement, rôle de l'évaluateur, cotation des résultats, repérage pour savoir à quelle épreuve commencer le test, quand terminer la passation du test, etc.
- La troisième partie est constituée des aspects concrets de l'outil : mode d'emploi, compétences testées par épreuve, descriptif des épreuves, supports visuels et audios, feuilles de notation, grille de positionnement final et parcours des épreuves.

> Pour en savoir plus voir : [www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation)



### **Faire connaissance et participer : 1001 idées pour lancer une formation en alpha,**

Collectif Alpha, 2004, 96 p.

Cote : O PRAT fair

Cet ouvrage propose 25 démarches pédagogiques créées et expérimentées par les travailleurs du Collectif Alpha autour de l'entrée en formation de personnes adultes peu ou pas scolarisées, via l'organisation d'un module d'accueil qui vise à « *déterminer les compétences, demande et besoins du public, repérer et commencer à lever les obstacles à l'entrée en formation et dans un processus d'apprentissage, ainsi que réorienter plus efficacement vers une autre formation les personnes pour lesquelles l'offre de formation ne convient pas ou qui sont trop forts et plus scolarisés, et qui pourraient tirer meilleur profit d'un autre type de formation* ». Les principes pédagogiques qui animent ces démarches sont l'expression des représentations, l'auto-socio-construction des savoirs, la valorisation des personnes (leurs compétences, expériences, savoirs, cultures...), la prise en compte de la personne dans sa globalité.

Les démarches sont regroupées en cinq chapitres : *Faire connaissance avec l'autre et le monde ; Faire connaissance avec l'association ; Faire connaissance avec l'apprentissage ; Faire connaissance avec les maths ; Faire connaissance avec l'expression écrite et orale, faire connaissance avec le livre.*

### **Les bonnes conditions d'accueil en formation des demandeurs d'asile à partir de nos pratiques en français pour non-francophones,**

Lire et Écrire en Wallonie, 2003, 20 p.

Cote : DIV TRVSOC acc

Comment améliorer l'accueil et la formation de demandeurs d'asile ? À quoi faut-il être attentif ? Comment éviter les difficultés couramment rencontrées ?

Des personnes expérimentées dans l'organisation de formations en français pour non-francophones se sont attelées à réaliser cette brochure sur l'accueil des personnes en situation d'exil ou de migration en rassemblant ce qui, à leurs yeux, sont de bonnes conditions tant pour l'accueil en formation que pour la formation elle-même. L'ensemble de ces conditions constitue un idéal à atteindre, tout en sachant que la réalité demande parfois des accommodements... Ce document est destiné non seulement aux opérateurs en contact avec les demandeurs d'asile (formateurs en alphabétisation ou français pour non-francophones, intervenants sociaux des Initiatives Locales d'Accueil (ILA), des centres d'accueil collectif,...) mais également aux instances politiques et administratives.

Brochure téléchargeable : [www.lire-et-ecrire.be/demandeurs](http://www.lire-et-ecrire.be/demandeurs)

### **Eduardo CARNEVALE**

**Centre de documentation du Collectif Alpha**

Ces ouvrages ont disponibles en prêt au  
Centre de documentation du Collectif Alpha :  
rue d'Anderlecht, 148 – 1000 Bruxelles  
tél : 02 540.23.48 – courriel : [cdoc@collectif-alpha.be](mailto:cdoc@collectif-alpha.be)  
Catalogue en ligne : [www.cdoc-alpha.be](http://www.cdoc-alpha.be)

