

LA FORMATION « ACCUEIL » EST SUR LES RAILS

Depuis longtemps, le Groupe Accueil Fédéré (GAF) souhaitait la création d'une formation qualifiante. C'est chose faite : les premiers étudiants sortants viennent de recevoir leur titre.

Pascale Meunier, rédactrice de *Santé conjugulée*.

Le projet d'une formation professionnelle spécifique à l'accueil était dans les cartons depuis des années, « une formation commune solide qui permette à tous, tant en maison médicale que dans d'autres services de santé, de se confronter aux questions éthiques autour d'un métier qui peut et doit être exercé comme une profession de changement social », écrivions-nous dans un dossier dédié en septembre 2018¹.

« Avant, on assistait à une sorte de mouvement, de dynamique interne au secteur de l'accueil, se souvient Isabelle Deschamps, alors active au sein du comité de pilotage du GAF et accueillante à la maison médicale Le Gué à Tournai. Avec cette formation qualifiante, nous avons aujourd'hui une reconnaissance officielle qui nous permet de croire que l'accueil est reconnu comme un métier à part entière. C'est un peu l'aboutissement de près de trente ans de travail de mobilisation au sein du secteur accueil. » Le monde actuel chargé de problématiques d'appauvrissement, de santé mentale, de stress, de difficultés de résilience donne en effet de plus en plus de corps à cette fonction d'accueil. Mais on ne s'y improvise pas pour autant, car, même s'il requiert des inclinations naturelles, le « métier » nécessite aussi un certain bagage psychologique, des compétences d'analyse sociétale et sociale, de médiation, d'information, de communication. Il touche à l'action en santé communautaire, à l'action sociale et culturelle, à l'action citoyenne, c'est également une fonction d'accompagnement et d'éducation, une interface entre différentes disciplines et entre les collègues de différentes disciplines.

Outils et structurer

La formation d'accueillant psycho-socio-éducatif du secteur ambulatoire social-santé est actuelle-

ment proposée par trois établissements de promotion sociale : à Bruxelles, Charleroi et Liège, où Alan Kyndt coordonne la section. Il explique pourquoi son école a répondu favorablement à la proposition de l'APEF² : « Nous formons déjà des éducateurs de niveaux secondaires et bacheliers,

Où, quand, pour qui ?

La formation s'adresse aux (futurs) professionnels de l'accueil dans des organismes tels que les centres de service social, de santé mentale, d'aide aux justiciables, de planning familial, de prévention et d'éducation à la santé, de télé-accueil, d'aide en assuétudes, d'insertion socioprofessionnelle, de lutte contre la toxicomanie, les équipes SOS enfants, les maisons médicales...

Plusieurs établissements d'enseignement de promotion sociale la proposent en cours du jour ou du soir. Charleroi : Institut provincial Lise Thiry (anciennement IPSMa PS, tél. : 071 552 306, site : www.etudierenhainaut.be). Grivegnée : Cours pour éducateurs en fonction (CPSE, tél. : 04 343 00 54, www.cpse-liege.be). Bruxelles : information sur le site www.apefasbl.org.

Conditions d'admission : être en possession du certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS). Il est possible de valoriser l'expérience professionnelle et les capacités acquises dans tous les types d'enseignement et modes de formation.

Initiatrice de cette formation, la Fédération des maisons médicales reste un partenaire actif en fournissant de nombreuses possibilités de stages aux étudiants.

Prochaine rentrée en janvier 2021.

1. Dossier « L'accueil, une fonction, un métier en transition », *Santé conjugulée* n° 84, septembre 2018.

2. L'APEF asbl regroupe les organisations d'employeurs et de travailleurs qui gèrent les fonds de sécurité d'existence du secteur non marchand francophone et germanophone : fonds sociaux de formation, fonds Maribel social et fonds d'aménagement de carrière. www.apefasbl.org.

dit-il. *Nous travaillons avec des aides familiales, des aides-soignants, avec le secteur des soins palliatifs. La dimension de l'accueil est présente dans tous ces métiers-là, mais la fonction de l'accueil n'était pas travaillée en tant que telle. Nous avons jugé intéressant d'ajouter cette corde à notre arc en l'outillant avec des approches plus structurées. Pour tout qui a envie de travailler dans le social, cette formation est pertinente. On travaille énormément la communication, la méthodologie, on prend du recul par rapport à la manière dont fonctionne la société.* »

Anne Gochel est accueillante à la maison médicale Cap Santé, à Huy, et vient de terminer sa formation à Liège. Elle revient sur ses motivations. *« Je suis accueillante depuis une dizaine d'années, dit-elle. Notre public est fort varié et, mal-*

L'accueil est la porte entrée d'une institution, sa vitrine, la plaque tournante, une source concentrée d'informations.

gré l'expérience, je sentais qu'il me manquait quelque chose pour renforcer le côté communication, surtout face à des patients agressifs par exemple ou qui présentent des problèmes de santé mentale. La psychologie de la maison médicale nous donne des conseils aux autres accueillantes et à moi et nous avons eu une plénière concernant les patients agressifs, mais je pense qu'on avait

aussi besoin d'une certaine prise de distance. Et en particulier d'apprendre à gérer nos émotions, car c'est un domaine que l'on n'aborde jamais. »

Donnia Chaoui Mezabi est sociologue du travail, son cours intitulé « contexte social et institutionnel » aborde l'évolution socioéconomique et sociopolitique de notre société, et son impact sur le métier d'accueillant. Pour elle, la gestion des émotions est en effet au cœur de l'accueil. *« C'est le dénominateur commun des aspirants à ce métier, une sorte d'identité professionnelle : gérer les émotions de l'autre, faire en sorte qu'elles soient positives, sans oublier de ménager les siennes propres.* »

Des candidats très diversifiés

L'accueil est la porte entrée d'une institution, sa vitrine, la plaque tournante, une source concentrée d'informations. La tentation – et la pression ! – est grande de vouloir tout contrôler, même l'imprévu. *« Il y aura toujours une question à laquelle on ne saura pas répondre, prévient Donnia Chaoui Mezabi. Ce souci d'efficacité pèse*

sur les épaules de la personne qui est à l'accueil et qui, tout compte fait, n'est pas censée tout savoir sur tout... même si le patient le pense, et ses collègues parfois aussi. » Ce certificat est un pas vers la reconnaissance des compétences et de la place de l'accueillant au sein d'une équipe, Alan Kyndt en est convaincu. *« Dans les centres de santé mentale, les centres de planning familial, dans les maisons médicales, on se rend compte que cette fonction est un peu le parent pauvre, dit-il. Dans pas mal d'endroits, elle est assurée par un travailleur qui complète son horaire. Le niveau de formation de nos étudiants est extrêmement varié. Certains ont déjà de la pratique et une solide réflexion même s'ils n'ont pas de diplôme. D'autres ont beaucoup de bonne volonté, mais un profil plus faible. Nous leur apportons un socle.* »

La formation attire en effet un public diversifié : des accueillants déjà en fonction bien entendu, mais aussi des candidats à la reconversion ou en recherche d'un appoint professionnel. *« Nous avons aussi des étudiants qui ne sont pas encore prêts à se lancer dans une formation longue d'éducateur, mais qui le sont peut-être pour une formation de six mois. Une sorte de rampe de lancement... et un temps judicieusement mis à profit, car la réussite de la formation à l'accueil accorde des crédits négociables pour d'autres études par la suite »,* ajoute Alan Kyndt. En proposant une rentrée en janvier, ce parcours attire également des gens en rupture dans leur parcours scolaire et qui devraient attendre l'année académique suivante pour le reprendre. *« C'est la logique de la promotion sociale d'aller chercher les gens là où ils se trouvent »,* souligne-t-il.

Évidemment, le Covid s'est invité dans cette session, obligeant de réaliser une partie des cours à distance. *« Mais c'était aussi très intéressant de s'en saisir, poursuit Donnia Chaoui Mezabi, et d'en faire l'objet d'une réflexion plus globale sur l'attitude de l'accueillant et ses réponses à l'improvvisé. Comment sourire quand on porte un masque, par exemple, comment sourire au téléphone ou par mail quand aujourd'hui de plus en plus de contacts sont virtuels ? »*

Pour Anne Gochel, le basculement vers une posture professionnelle est déjà palpable. *« J'ai une autre vision de mon métier, dit-elle. Je l'aborde différemment et je me protège plus, j'y suis attentive en tout cas. Avant, j'étais plus dans la sympathie que l'empathie. » ■*