

Accueillir, un état d'esprit

Accueillir quelqu'un, un nouveau, un invité, c'est faire une place à cette personne, c'est jouer le jeu de la rencontre et savoir faire preuve d'empathie en se posant une première question : « Et moi, comment aimerais-je être accueilli ? ».

→ Un premier contact déterminant

Les premières minutes de l'accueil sont primordiales car elles vont déterminer la suite. Présence, enthousiasme et convivialité seront nos maîtres mots. Si par exemple un nouveau arrive et que personne ne le prend en charge il va avoir l'impression qu'il n'est pas attendu.

L'accueil est donc un moment qui se prépare sérieusement en amont.

Si la personne accueillie connaît déjà quelqu'un dans l'unité, cette personne va pouvoir l'aider à vivre au mieux son accueil. Si la personne accueillie ne connaît personne, fais en sorte que quelqu'un se détache pour le faire (une personne du même âge et dynamique !).

→ Découvrir les invités et expliquer qui nous sommes

Pour réussir l'accueil, il est important de prendre le temps de s'intéresser à la personne invitée : ses centres d'intérêt, ses loisirs, son établissement scolaire,... Cela permettra de favoriser les liens entre les jeunes. Pour cela, propose un jeu où chacun va pouvoir se présenter et découvrir les autres.

En tant que scouts et guides, nous sommes porteurs d'une histoire. Au même titre que notre tenue ou notre vocabulaire, sois attentif à ce que la personne accueillie reçoive des clés de compréhension. Ainsi il faudra prendre le temps :

- de se présenter les uns les autres,
- de se situer dans l'espace (local ou nature),
- de dire ce que nous allons faire tout au long de la journée ou du week-end,
- d'expliquer notre vocabulaire scout (tribu, peuplade, cap, expériment, quart, sardine) pour se rendre accessible et compréhensible par tous.

→ Accueillir les adultes, de futurs responsables

Pour des jeunes adultes, propose dans un premier temps une sérieuse et conviviale (repas, jeu, verre, préparation d'activités, etc.) entre adultes uniquement. Au même titre que les jeunes, les cheftaines et les chefs forment aussi une « bande de potes ». On prendra le temps de se découvrir, de s'intéresser à la personne que l'on accueille.

Sois clair sur ce qu'implique un engagement en tant que responsable (temps de préparation, journées avec l'unité, rencontres en groupe et en territoire).

La notion de bénévolat n'est pas évidente pour tous. Cet engagement apporte beaucoup à un jeune adulte au-delà du « je donne à mon tour ce que l'on m'a donné plus jeune ».

Le temps de l'accueil n'est qu'une étape, qu'il te faut réussir, si tu souhaites permettre à la personne accueillie de nous rejoindre. Viendra ensuite le temps de la fidélisation.

Si un invité ne revient pas, analyse pourquoi !

Ces conseils sont extraits des livrets « Préparer » et « Animer » Mission aventure, en ligne sur Doc en Stock.

→ Accueillir les familles

En premier lieu rassure les parents et explique leur ce que sont le scoutisme et le projet du groupe. Dis leur ce qui va être vécu pendant la journée ou le week-end et remets leur le livret « Questions de parents » (disponible sur Doc en stock). Pendant que certains chefs s'occupent déjà des enfants, un chef et d'autres membres de l'équipe de groupe prennent le temps de les accueillir, d'offrir un café et de faire connaissance.

Viendra ensuite le temps de dire au revoir, car le scoutisme, c'est aussi le plaisir et l'aventure de passer un week-end sans les parents !

→ Remettre le foulard et jouer ensemble !

Le foulard est un symbole d'appartenance à la grande famille du scoutisme et du guidisme. Même si ce n'est que pour une journée, on rentre ainsi dans « l'imaginaire » scout et guide.

Participer pendant une journée ou un week-end entier à une aventure scout n'est pas évident pour un nouveau. Alors donne lui dès le départ tous les moyens pour qu'il puisse s'intégrer au groupe.

Si ton stock ne permet pas de les donner à tous, prévois en amont un atelier couture avec les jeunes et les parents.

Rapidement, pendant que quelques-uns s'occupent des parents, les autres partent déjà jouer avec les enfants. Un petit jeu bien connu de tous, habituel dans les cours de récréation suffira déjà à briser la glace. Ensuite profite-en pour faire un jeu de présentation qui permettra à tous de s'identifier et de mieux se connaître comme le jeu du portrait chinois.

→ La fidélisation : donner envie à l'enfant ou au jeune de rester

Durant l'accueil, nous allons créer des liens. Fidéliser c'est entretenir ces liens, installer une relation durable. La qualité de la relation viendra du fait que chacun est à l'écoute, connaît les attentes de l'autre. Qu'est-ce qui fait que l'autre aura envie de rester ?

Existe-t-il des obstacles qui peuvent le freiner ? (entente avec les autres, coût des activités, quel type de communication, la qualité des activités, etc.)

Fidéliser, c'est aussi être capable de connaître, dans la mesure du possible, l'environnement du jeune, notamment ses parents, voire ses grands frères ou sœurs (qui peuvent parfois être intéressés par le scoutisme). Une manière aussi de dire « on se connaît ».

Une autre clé de la fidélisation est le temps. Une fois le premier week-end passé, c'est se rendre disponible pour poursuivre les contacts avec la famille et le jeune dans le temps : pour faire le bilan du week-end et transmettre les dates des prochaines rencontres...

Le processus de fidélisation concerne tout le monde, du jeune dont c'est la première journée au jeune dont c'est la troisième année.



Accueillir un enfant en situation de handicap : quelques spécificités

Pour que tout se passe bien le jour J, demande à tous les parents « si leur enfant a des besoins spécifiques (un handicap, une maladie, de s allergies...), afin d'y répondre au mieux ». Ainsi, ceux qui ne penseraient pas à communiquer là-dessus le feront.

Ensuite, il faut prendre un temps de communication privilégié avec les parents de ce jeune : que sait faire cet enfant et que ne sait-il pas faire ? S'il fait des crises dans telle ou telle situation que mettez-vous en place à la maison pour le rassurer ? Il est important de connaître les difficultés du jeune, pour adapter les activités et penser à la vie quotidienne sur le camp. Mais il faut aussi connaître ce qu'il aime et sait faire : il pourra ainsi avoir un rôle particulier sur un jeu et être ainsi valorisé, en confiance. Les autres enfants et les jeunes verront alors ce qu'il sait faire, ce qu'il apporte par sa personnalité, et ne focaliseront pas sur ses incapacités. Pour plus d'infos consulte le dossier Handicap sur Docs en stock et handicap@sgdf.fr