



# Gérer l'accueil comme un.e CHEFF

## En bref

L'accueil d'un cercle est la première ligne, le premier contact réel d'une personne qui s'est décidée à franchir la porte du pôle. L'accueil sert à écouter, mais aussi à informer sur le cercle et ses activités. Il a pour but de mettre en confiance la personne accueillie pour favoriser ensuite son intégration.

## La fonction idéale pour développer...


- Ton écoute
- Ta capacité d'empathie (mettre les lunettes de l'autre sur ses propres yeux)
- Ton sens du respect de l'autre, en tenant compte de sa différence
- Ton sens d'un accueil chaleureux, détendu et convivial
- Ta confidentialité
- Ta capacité d'adaptation à l'autre

## Tâches de la personne en charge de l'accueil :

- Préparer les documents nécessaires à l'accueil
- Relever les différentes boites mails pour y trouver les demandes de contact
- Etre présent.e aux moments prévus de l'accueil
- Respecter le code de déontologie de l'accueillant.e
- Se présenter à la personne accueillie
- Adopter une attitude chaleureuse, conviviale, en gardant une distance adéquate
- Remplir les documents utiles en posant des questions
- Proposer un suivi d'accueil
- Si nécessaire, orienter l'accueilli.e vers une personne plus adéquate, vers un relais extérieur au pôle

## Tâches de la personne responsable de l'accueil :

- Répartir les accueillant.e.s sur le planning de l'année
- Garder le contact avec eux/elles
- Etre à l'écoute des difficultés
- Recruter de nouveaux/elles accueillant.e.s

- 
- Organiser (avec les permanent.e.s des CHEFF) des formations à l'accueil
  - Veiller à ce qu'il y ait des exemplaires des documents d'accueil

### **Déroulement type de l'accueil :**

- Arrivée de la personne
- L'accueillant.e demande à la personne si elle souhaite être accueillie (même si la rencontre a lieu à la permanence d'accueil)
- Si la personne accepte, aller dans la pièce prévue, en tout cas s'isoler
- Proposer une boisson (prévoir un budget boisson accueil)
- Demander le prénom et le pronom, en expliquant le pourquoi de cette question (voir plus loin)
- Présenter les CHEFF, le pôle, les activités
- Donner le tas accueil (brochures utiles) et le Guide des jeunes LGBTQI
- Donner de la place aux questions de l'accueilli.e
- Proposer un suivi d'accueil
- Retour dans le groupe, l'activité. Intégrer l'accueilli.e, le/la présenter aux autres membres présent.e.s


Conseil : oser les silences ! Ne pas parler tout le temps. Laisser le temps à l'accueilli.e d'intégrer les informations, de formuler ses demandes, ses questions.

### *La question du prénom et du pronom :*

Afin d'éviter des confusions qui portent préjudices aux personnes TQI, les CHEFF ont décidé de systématiser la question du prénom et du pronom lors des accueils. Cette question s'accompagne d'une explication qui aborde, entre autres, le fait que les CHEFF veulent se monter inclusifs et veulent lutter contre la transphobie, même maladroite. L'idée est 'respecte la différence de chacun si tu veux que l'on respecte ta différence'.

### *Quelques conseils pour cette explication :*

- Certain.e.s sont en questionnement. Ils/elles ne souhaitent pas répondre, ou ne savent pas comment répondre
- L'idée est de demander 'comment je te présente aux autres', si tant est que la personne souhaite être présentée publiquement
- Dire que l'on pose la question à tout le monde au sein des pôles des CHEFF, que cela fait partie de la philosophie de l'association
- Proposer d'aller voir IdenTIQ en plus du pôle local
- C'est la notion de respect qui amène cette question
- Le principe est de s'adapter à la personne, en fonction de son aisance ou de son malaise
- Formuler la question 'quel pronom ?' plutôt que 'il ou elle ?'
- Illustrer par son cas personnel : 'Moi c'est (prénom) et j'utilise (pronom). Et toi ?'

- 
- Donner des exemples : 'certain.e.s utilisent il, elle, ielle, ...'
  - Ne pas craindre de poser des questions, d'aller chercher l'information, mais dans ce cas, mieux vaut généraliser les questions, plutôt que de les centrer sur la personne (par exemple, plutôt que 'tu veux être opéré-e ?, dire 'certain·e·s trans souhaitent l'opération')
  - Eviter à tout prix de prendre un ton d'évidence pour annoncer son pronom si on est cisgenre

#### *Formation TQI des CHEFF :*

Les CHEFF ont développé une formation concernant les personnes TQI à destination des membres des pôles, et en particulier les accueillant.e.s et les membres du comité. L'information est la première étape de l'inclusion. Elle s'organise à la demande des pôles en contactant l'équipe de permanents.

#### **Questions et commentaires à éviter :**


- Les questions sur l'orientation
- Tes parents/ami.e.s/proches sont au courant ? Ils/elles l'ont pris comment ?
- Les questions sur le corps, la chirurgie réalisée ou envisagée
- Tu en es où ? Depuis quand tu as su ? Comment tu as su ?
- Donc, tu coucherais avec un garçon/une fille ?
- Les questions sur les pratiques sexuelles
- Il y a untel/unetelle dans le pôle qui est aussi comme ça
- Tu as du courage, ça doit être difficile à vivre
- Ne pas parler que de la transidentité ! Parler aussi de loisirs, de passions,...
- Dire « Quel gâchis ! », même pour rire
- Tu te compliques tellement la vie

Il s'agit d'une question de confiance, de proximité. Certaines questions plus personnelles pourront être posées si l'on est proche de la personne.

#### **Contacts :**

Liste des contacts utiles à avoir sous la main pendant l'accueil afin d'orienter l'accueilli.e (à adapter aux réalités locales de l'accueil)

- Planning familial (chaque pôle des CHEFF a un planning de référence)
- Service social (celui de l'Université, de la Haute-Ecole)
- CHEFF, les autres pôles, Wel Jong Niet Hetero
- Des associations pour les plus de 30 ans (voir dans les Maisons Arc-en-Ciel)
- Kots à projets spécifiques
- Associations de prévention, de dépistage
- Rainbow Cops

- 
- Why me ?, association de migrants LGBTQI, Croix-Rouge
  - Genres Pluriel.LE.s

Chaque pôle réalise sa fiche de contacts et l'envoie aux CHEFF.

### **Annexes**

Code de déontologie

L'accueil en quelques pistes

Compte-rendu de l'accueil

Registre des permanences

Idées d'activités « brise glace »

### **Et pour mon cercle en particulier, que faut-il savoir ?**

.....

.....

.....

.....

.....