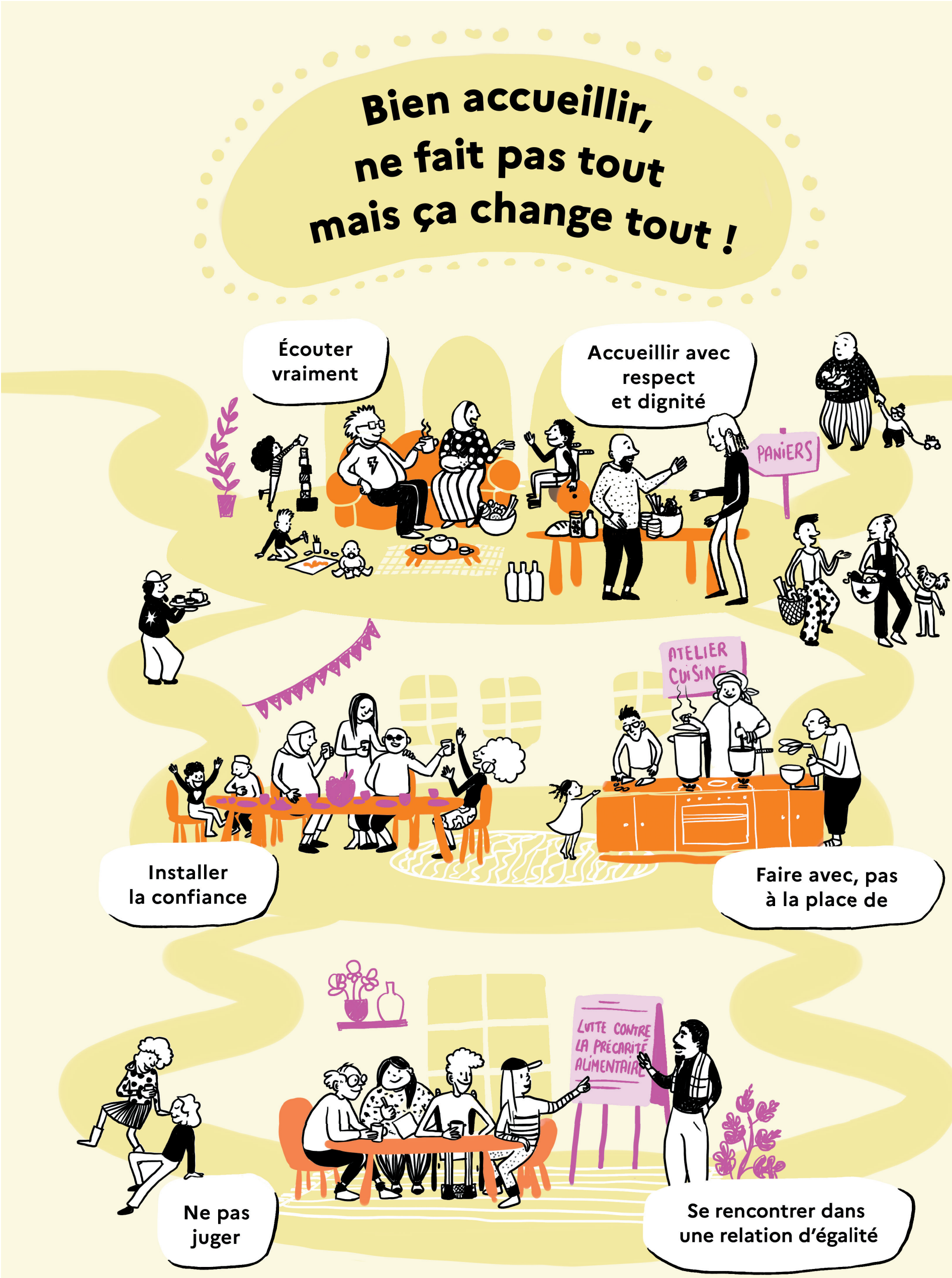
GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Bien accueillir, ne fait pas tout mais ça change tout !



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

La qualité de l'accueil joue un rôle essentiel.

Un accueil de qualité est une première condition pour permettre à chacun de retrouver confiance, dignité et autonomie.

Accueillir avec respect et dignité



Accueillir avec respect et dignité, c'est considérer la personne dans son individualité, sans la réduire à « une personne en précarité ». Cela implique de s'intéresser à ce qu'elle aime, à ce qu'elle fait, prendre de ses nouvelles. Cela passe aussi par les mots employés et par la manière de s'adresser à elle. Franchir la porte d'une structure d'aide à la précarité alimentaire peut-être très mal vécu.

Écouter vraiment



Écouter vraiment, c'est être pleinement attentif à l'autre, c'est avoir un contact humain et empathique : un sourire, un bonjour, une question simple sur comment va la personne, prendre le temps de partager ce qu'elle souhaite.
Cela peut aussi passer par une attention au non-verbal, à la posture, aux réactions. Quand des maladresses surviennent, le fait de pouvoir les reconnaître, s'excuser et s'adapter contribue aussi à la qualité de la relation.

Ne pas juger



Ne pas juger, c'est éviter de cataloguer sans connaître la personne. C'est aussi prendre du recul face aux idées reçues et aux préjugés qui entourent les situations de précarité.
Les parcours ne sont pas linéaires, et les accidents de la vie ne sont pas vécus de la même façon par toutes et tous. Cette posture permet de mieux comprendre les mécanismes à l'oeuvre et d'éviter de réduire les personnes à des représentations toutes faites.

Installer la confiance



Installer la confiance, c'est la donner a priori, sans suspicion.
Cela peut passer par le fait de demander le moins de justificatifs possible, de manifester de la considération et de laisser à la relation le temps de se construire. La confiance ne se décrète pas : elle s'installe peu à peu, dans la qualité de l'accueil comme dans la régularité des échanges.

Faire avec, pas à la place de



Faire avec, pas à la place de, c'est reconnaître qu'ensemble on peut trouver de bonnes idées de solutions.
Cela invite à ne pas être uniquement dans l'écoute mais dans un accompagnement qui laisse une place à l'initiative, au choix, à l'expérience et aux ressources de chacun.
Cette posture permet de redonner confiance, de l'estime de soi et de se sentir digne.

Se rencontrer dans une relation d'égalité



Se rencontrer dans une relation d'égalité, ce n'est pas nier les inégalités sociales, c'est faire exister une relation dans laquelle il devient possible de tisser les liens, d'avoir sa place dans une structure et de se sentir appartenir à un groupe.
Le pouvoir d'agir se construit aussi dans cette dimension collective : prendre conscience de sa situation, l'accepter et agir.

Pour en savoir plus sur le pouvoir d'agir, consultez les fiches pratiques !

ÉDITION : DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE – JUIN 2026
RÉALISATION : MISSIONS PUBLIQUES ET ANNE VANWYNSBERGHE

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Bien accueillir, ne fait pas tout mais ça change tout !



La qualité de l'accueil joue un rôle essentiel.

Un accueil de qualité est une première condition pour permettre à chacun de retrouver confiance, dignité et autonomie.

Accueillir avec respect et dignité



Accueillir avec respect et dignité, c'est considérer la personne dans son individualité, sans la réduire à « une personne en précarité ». Cela implique de s'intéresser à ce qu'elle aime, à ce qu'elle fait, prendre de ses nouvelles. Cela passe aussi par les mots employés et par la manière de s'adresser à elle. Franchir la porte d'une structure d'aide à la précarité alimentaire peut-être très mal vécu.

Écouter vraiment



Écouter vraiment, c'est être pleinement attentif à l'autre, c'est avoir un contact humain et empathique : un sourire, un bonjour, une question simple sur comment va la personne, prendre le temps de partager ce qu'elle souhaite.
Cela peut aussi passer par une attention au non-verbal, à la posture, aux réactions. Quand des maladresses surviennent, le fait de pouvoir les reconnaître, s'excuser et s'adapter contribue aussi à la qualité de la relation.

Ne pas juger



Ne pas juger, c'est éviter de cataloguer sans connaître la personne. C'est aussi prendre du recul face aux idées reçues et aux préjugés qui entourent les situations de précarité.
Les parcours ne sont pas linéaires, et les accidents de la vie ne sont pas vécus de la même façon par toutes et tous. Cette posture permet de mieux comprendre les mécanismes à l'oeuvre et d'éviter de réduire les personnes à des représentations toutes faites.

Installer la confiance



Installer la confiance, c'est la donner a priori, sans suspicion.
Cela peut passer par le fait de demander le moins de justificatifs possible, de manifester de la considération et de laisser à la relation le temps de se construire. La confiance ne se décrète pas : elle s'installe peu à peu, dans la qualité de l'accueil comme dans la régularité des échanges.

Faire avec, pas à la place de



Faire avec, pas à la place de, c'est reconnaître qu'ensemble on peut trouver de bonnes idées de solutions.
Cela invite à ne pas être uniquement dans l'écoute mais dans un accompagnement qui laisse une place à l'initiative, au choix, à l'expérience et aux ressources de chacun.
Cette posture permet de redonner confiance, de l'estime de soi et de se sentir digne.

Se rencontrer dans une relation d'égalité



Se rencontrer dans une relation d'égalité, ce n'est pas nier les inégalités sociales, c'est faire exister une relation dans laquelle il devient possible de tisser les liens, d'avoir sa place dans une structure et de se sentir appartenir à un groupe.
Le pouvoir d'agir se construit aussi dans cette dimension collective : prendre conscience de sa situation, l'accepter et agir.

Pour en savoir plus sur le pouvoir d'agir, consultez les fiches pratiques !

ÉDITION : DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE – JUIN 2026
RÉALISATION : MISSIONS PUBLIQUES ET ANNE VANWYNSBERGHE