

# L'accueil dans le soin,

De quoi est fait l'accueil en médecine générale, au cabinet, à domicile, à l'hôpital, en cabinet de psychiatre ou de psychanalyste, ou en hôpital psychiatrique ? Comment les soignants et les soignés s'y préparent, ou ne s'y préparent pas ? Et si cette étape incontournable conditionnait ensuite toute la suite du soin ? Comment accueillir quand l'accueil des réfugiés s'appelle aujourd'hui dans les media, « la crise des migrants » ?

## Une histoire d'ambiance, de climat, d'engagement

C'est une première rencontre, un rendez-vous, dont on va se souvenir. Tous les détails vont avoir de l'importance. « Oui, il s'est levé, il est venu me chercher dans la salle d'attente, oui, il m'a souri, oui, il s'est assis à côté de mon lit. » Oui ou non, il y aura eu du corps, de la présence physique. On saura si c'était juste les recettes du dernier cours de communication fait par un habitué du marketing. Ou si ce soignant était sincèrement engagé dans la rencontre.

Et la question de l'écoute, de l'attention, du silence pour faire la place à l'autre, faire hospitalité à ses questions, à ses peurs. Et de l'intérêt pour ce que le soigné veut dire, expliquer, demander, et aussi pour ce qu'il n'ose pas dire, penser. Etre mobilisé. Une atmosphère d'intimité, de sérieux, de tranquillité,

Et le temps de l'avant, celui où chacun se prépare ? Les soignants avec plaisir (quand ils sont en forme, qu'ils reviennent de vacances, ) ou avec appréhension, (quand ils sont fatigués : est-ce que cela va être grave, compliqué ? Est-ce que la personne va être hargneuse, désagréable, est-ce qu'on va se comprendre ?) En même temps, il faut bien travailler, gagner sa vie. De l'autre, les soignés, avec espoir et/ou crainte (pouvoir dire, être rassuré, soigné, si celui qui est là veut bien écouter, si il est compétent si , et si..., et si il ne sait pas, si il s'en moque...)

« L'accueil, ce n'est pas l'admission », disait Jean Oury de la clinique La Borde. Certes, il faut bien remplir des fiches avec les données administratives, ça c'est l'admission, mais l'accueil, c'est autre chose.

Et si penser l'accueil, c'était d'abord pouvoir ensuite se laisser surprendre ?

## L'espace, le cadre

Penser l'espace conditionne la qualité de l'accueil. Organiser la salle d'attente, chaleureuse. Avec des jeux pour les enfants. Voire des tables de bistrot pour que les gens puissent se parler. Penser aussi la place du bureau. Pour certains dans les années 70 et ensuite, le fait de ne pas être caché derrière son bureau, mais assis à côté, à angle droit, autour d'une table ronde, était un quasi mot d'ordre syndical au Syndicat de la Médecine Générale. L'arrivée des ordinateurs a rajouté une nouvelle donne. Est-ce que le soigné peut lire aussi ce qui s'écrit ? Est-ce que le soignant regarde l'écran ou le visage de celui qu'il accueille ?

Comment faciliter la scénographie du soin pour que chacun ait sa place, le temps de prendre son espace, de dire toutes ses répliques ? Comment faire quand on partage son bureau ? Ranger pour ne pas envahir ? Mettre un peu de touche personnelle ?

Comment faire aussi quand on est au domicile de celui qu'on soigne ? Là c'est le soignant qui est accueilli, à qui on ouvre la porte, à qui on offre un café, ou même un repas. Il s'agit alors d'être disponible pour échanger, entendre la plainte, la demande. En prenant en compte le milieu de vie, en s'adaptant aux lieux( accepter ce qu'on vous offre, enlever ses chaussures pour marcher sur le tapis, demander où on peut se laver les mains). Mais aussi accepter de ne pas avoir ses marques, ni son matériel, de se mettre à disposition pour examiner ailleurs que dans un cabinet, avoir la famille comme témoin...

## Le temps

La question du temps va conditionner beaucoup de choses. Est-ce que le soignant et le soigné pourront avoir le temps de s'écouter, le temps du silence, de l'hésitation, de l'émotion, de la réflexion ... pour pouvoir ensuite peser les pour et les contre de décisions thérapeutiques et les partager ?

## Les entraves à l'accueil

L'accueil a des entraves , nombreuses, organisées, dans des collusions redoutables : le paiement à l'acte en cabinet où plus on vide vite sa salle d'attente, mieux on expédie les malades, plus on gagne d'argent. A l'hôpital, en dispensaire, en clinique, l'ennemi s'appelle la rentabilité, la T2A, la tarification à l'acte, avec les rendez-vous toutes les 10 minutes., où le manque de personnel, ou l'obsession de la rentabilité font que les directions ne parlent que d'objectifs chiffrés, et que ceux qui veulent garder du temps avec les patients sont considérés comme de mauvais professionnels. Si bien qu'on oublie le sens du soin, le plaisir de la rencontre.

Et les entraves à l'accueil liées aux conditions de travail : quand on est stressé, surbooké, qu'on n'arrive pas à tenir le rythme ou qu'on a plein de choses dans la tête : comment rester disponible, a-t-on le droit de rater le premier accueil puis de se rattraper ensuite, si la relation de soin s'installe finalement?...

## Est-ce que l'hospitalité, ça s'apprend ?

Comment d'un côté favoriser un compagnonnage pour aider les futurs soignants à mieux accueillir, sans formage dans un vernis de communication ? Comment les soignés peuvent-ils collectivement et individuellement susciter des relations plus respectueuses où les demandes sont accueillies, reconnues de façon plus égalitaire ?

« S'habiller le cœur »

**A. de Saint-Exupéry** dans *Le Petit Prince*

« Nous nous trouvons confrontés à une tâche nouvelle qui consiste à créer d'autres climats thérapeutiques »

**M. Balint** dans *Le Défaut fondamental*

« Dans un travail sur la psychologie des « enfants non bienvenus » qui viennent plus tard en analyse, je préconisais une sorte d'accueil chaleureux. »

**S. Ferenczi** dans *Psychanalyse, tome 4*

« L'acte d'hospitalité se rapproche de la rencontre amoureuse, qui met le sujet en acquiescement avec le monde et la vie. »

**A. Dufourmantel** dans *Un ravissement sans violence*



## L'accueil dans le soin

Cordel écrit par Elisabeth Maurel-Arrighi, médecin généraliste, psychanalyste, et les participants à des discussions au printemps 2016 à Nuit Debout, à l'atelier d'écriture d'octobre dans la Drôme et au café cordel de novembre 2016. Collectif Outils du soin, partage de savoir, en accès libre [www.outilsdusoin.fr](http://www.outilsdusoin.fr)  
Janvier 2017 Cordel N° 44

cordel : petit fascicule brésilien de poèmes ou écrits subversifs accrochés à une corde à linge et vendus dans les marchés

« Elle a la fonction de rassembler ce qui se passe dans l'espace et le temps... Elle permet de manifester qu'il y a un lien entre nous. » « On » est, ensemble, concernés par la Feuille. Ensemble, et avec d'autres. »

Danièle Roulot, une des psychiatres, la décrit dans son ouvrage *Paysages de l'impossible*. « C'est une feuille qui paraît tous les jours, qui contient la liste des activités quotidiennes. Elle est élaborée tous les jours de 14h à 17h, par des patients, avec ou non un moniteur. Ils rassemblent les activités prévues le lendemain, ateliers, réunions, venue de visiteurs. Tous ceux qui veulent peuvent y participer. Des gens passent pour savoir où elle en est. La feuille est photocopiée, et affichée le lendemain matin en 33 lieux de la clinique. » Elle est discutée, commentée, rectifiée à une réunion appelée « réunion orange-accueil », à cause du jus d'orange qu'on est censé y boire. »

Dans cette clinique psychiatrique fondée par Jean Oury, un des pionniers de la psychothérapie institutionnelle, il a été instauré un dispositif intitulé « la Feuille de jour ».

### La Feuille de jour à la clinique de La Borde

**Le drame des guichets**

Aujourd'hui, être au guichet pour un employé d'une administration, c'est une épreuve. Et pour un citoyen, qui essaie de rencontrer quelqu'un pour une démarche, c'est un parcours du combattant.

Sous prétexte d'améliorer l'accueil, des logiciels ont été établis pour mesurer le temps nécessaires à chaque étape, à chaque dossier, en fait pour évaluer l'agent. C'est une politique du chiffre où tout dossier compliqué va pénaliser l'employé et va conduire à son refoulement sous des prétextes divers (« il manque tel ou tel papier », pourrât déjà maintes fois donné) Et ceux qui essaient de bien faire leur métier d'accueil, on leur reproche de se prendre pour des assistantes sociales. Et ceux qui demandent, ils se font accuser d'être des profiteurs et des fraudeurs, surtout s'ils sont pauvres, et encore plus s'ils viennent d'ailleurs.