

Le soin commence par l'accueil

L'accueil est une dimension à part entière du soin. L'accueil est ce qui conditionne l'entrée dans un parcours de soin ou une institution, partie essentielle de la constitution de toute relation entre soignant et soigné. Un accueil raté ou manqué peut conditionner négativement toute relation médicale future, constituer une étape de plus d'un processus de désaffiliation ou contribuer au non-recours à des droits en matière de santé.

Comment penser dès lors cet accueil ? Faut-il prendre appui sur l'éthique de l'hospitalité ? Des auteurs comme Patrick Verspieren situent l'hospitalité au cœur de l'éthique du soin. Nul doute que l'expérience immémoriale de l'accueil et de l'hospitalité donnée à l'étranger est forte d'enseignement pour le soin. Instructive jusque dans la prise en compte de l'ambivalence située au cœur de l'hospitalité que signale étymologiquement le mot latin *hospis*, renvoyant tant à l'hôte, qu'à l'ennemi, l'hospitalité devenant *hostipitalité* selon le mot de Jacques Derrida. Le soigné peut ainsi, de manière intrusive, envahir le soignant. A l'inverse celui-ci peut tirer parti de l'inégalité de la relation d'hospitalité pour imposer au patient sa manière de faire ou nier tout espace d'intimité au soigné accueilli dans un établissement.

La première partie de ce dossier propose des initiatives concrètes qui illustrent comment éviter les dérives inhérentes à l'accueil. Sur le plan humain, l'accueil est un art qui associe à la fois l'attention à la personne accueillie, et une certaine capacité d'improvisation face aux situations inattendues. Ces deux qualités ne s'enseignent pas vraiment, mais elles se cultivent. J. Becchio nous confie quelques repères tirés de sa pratique. Mais des questions précises, dans des contextes particuliers, se posent en lien direct avec l'accueil. Nous en avons retenu trois : comment accueillir les enfants de parents hospitalisés, en particulier en psychiatrie ? Comment accueillir des personnes âgées en maison de repos, lorsqu'elles ne sont pas demandeuses ? Quand discuter avec elles de leur volonté relative à leur fin de vie ? Et enfin, que devient l'accueil lorsque le soin se passe au domicile du patient ? Qui est l'accueillant, qui est l'accueilli ? Une approche juridique s'impose aussi : que peuvent dire ou ne pas dire les professionnels dont la fonction est de travailler à l'accueil dans une institution ou un cabinet médical ? Sont-ils tenus au secret professionnel alors que leur fonction consiste entre autres à informer les visiteurs (ou ceux qui appellent par téléphone) de la présence ou non d'un patient, dans quel service et dans quelle chambre ?

Néanmoins, rester à ce niveau éthique interpersonnel pose plusieurs questions. Ce seul niveau ne risque-t-il pas d'héroïser la relation d'hospitalité en la faisant reposer sur les seules épaules des soignants, de même qu'il risque de la mythifier en l'appréhendant depuis une « scène magnifiée », « épurée »¹ ?

La seconde partie de ce dossier refuse une telle héroïsation et mythification de l'accueil en questionnant la manière dont il s'*institue*. La conviction commune aux différents auteurs qui interviennent ici est que l'accueil ne se réduit pas à la « posture morale » ou aux vertus des accueillants, ni même au respect scrupuleux des règles de droit. Ils ouvrent différents champs de réflexion sur la manière dont le « bon accueil » se *spatialise*, s'*incarne* dans l'architecture d'un lieu, s'*organise* et, enfin, s'*expérimente* et s'*apprend*.

¹ Fabienne Brugère et Guillaume Le Blanc, *La fin de l'hospitalité*, Paris, Flammarion, 2017, p. 205.

Ainsi, l'accueil passe-t-il par une réflexion sur les lieux. Vignes Maguelone et ses co-auteurs défendent ainsi l'idée que l'architecture d'un lieu n'est pas sans effets sur les pratiques d'accueil et sur la circulation des publics et des professionnels dans ces espaces. Comment penser l'organisation spatiale d'un lieu de manière à soutenir les pratiques d'accueil ? Telle est la question que cette contribution explore. Alain Loute montre l'intérêt des concepts de spatialité, technogéographie ou spatialisation – développés en géographie humaine, en sociologie des sciences et des techniques ou en philosophie de la médecine – pour penser les enjeux de l'accueil. Valérie Kokoszka et Frédéric Thys, quant à eux, abordent l'infrastructure comme la « première matérialisation des modalités possibles de l'accueil, son institution native », une matérialisation que risquent d'occulter les approches éthiques qui verraient dans l'éthique de l'accueil un supplément d'âme insufflé dans une organisation matérielle supposée neutre.

Ces articles mettent en avant le fait que la manière dont l'organisation spatiale supporte l'accueil est indissociable de la manière dont s'organise le soin. La spatialité, la manière dont les acteurs « font avec l'espace » comme le formule Michel Lussault, est fonction également de la manière dont les institutions sont structurées. Jean-Philippe Cobbaut, dans sa contribution, rappelle tout l'importance de ce que Nathalie Zaccai Reyners appelle le « style organisationnel » sur la texture des soins. Mais ces articles témoignent aussi, chacun à sa manière, de l'importance de penser l'accueil sous sa dimension expérimentale et d'en faire l'objet d'un apprentissage collectif. Des dynamiques de « co-design » et d'« intelligence collective » rendent possibles des expérimentations collectives d'aménagement des espaces de soin. Instituer des lieux d'accueil nécessite de mettre en œuvre une démarche qui implique tous les acteurs au niveau institutionnel.

A. Loute et J.-M. Longneaux