

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

L'accueil au cœur de l'activité institutionnelle

RAVEZ, LAURENT; Robert, Patrick; D'Arcangelo, Tonino; Goethals, J.; Lebon, C.; Letellier, M.

Published in:
Ethique et Santé

Publication date:
2020

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

RAVEZ, LAURENT, Robert, P, D'Arcangelo, T, Goethals, J, Lebon, C & Letellier, M 2020, 'L'accueil au cœur de l'activité institutionnelle', *Ethique et Santé*, vol. 17, numéro 1, pp. 52-57.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

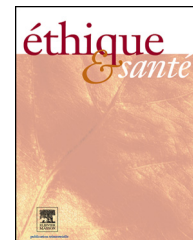


Disponible en ligne sur

ScienceDirect
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France

EM|consulte
www.em-consulte.com



ARTICLE ORIGINAL

L'accueil au cœur de l'activité institutionnelle



Reception: at the heart of institutional activity

L. Ravez^{a,*}, P. Robert^b, T. D'Archangelo^b,
J. Goethals^b, C. Lebon^b, M. Letellier^b

^a Centre de bioéthique de l'université de Namur, Institut Esphin, Belgique

^b Services d'accueil de jour pour adultes avec handicap mental et services ambulatoires, La Galice, Belgique

Available online 27 février 2020

MOTS CLÉS

Éthique;
Accueil;
Admission;
Hospitalité;
Autonomie;
Liberté;
Institution;
Don

Résumé Cet article rend compte du cheminement éthique accompli par une équipe belge d'accueil et d'accompagnement de personnes porteuses d'un handicap mental autour de la question de l'accueil. Au centre de la vie institutionnelle, l'accueil est souvent confondu avec l'admission. Pourtant, l'accueil n'a rien d'une procédure qui serait du ressort de quelques personnes désignées spécifiquement, c'est un processus qui se déploie tout au long de l'accompagnement et qui concerne l'ensemble du personnel des institutions. Pour accueillir, il faut être capable de libérer du temps et de l'espace pour que la parole de l'autre puisse se libérer, dans le respect de ses spécificités et de son autonomie. Une telle approche s'avère tout à fait en phase avec la Convention des nations unies relative aux droits des personnes handicapées qui promeut notamment l'autodétermination des bénéficiaires de nos services.

© 2020 The Author(s). Published by Elsevier Masson SAS. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

KEYWORDS

Ethics;
Welcome;
Admission;

Summary In this article, we report on an ethical journey around the issue of reception experienced by a Belgian team accompanying people with a mental disability. At the center of institutional life, reception is often confused with admission. But welcoming is not a procedure that would be the responsibility of some people specifically designated, it is a process that unfolds throughout the accompaniment and which concerns all staff of the institutions. In order to welcome, one must be able to free time and space so that the word of the other can be released, in respect of its specificities and its autonomy. Such an approach is very much in line

* Auteur correspondant. Département sciences, philosophies, sociétés, université de Namur, rue de Bruxelles, 61, B 5000 Namur, Belgique.
E-mail address: laurent.ravez@unamur.be (L. Ravez).

Hospitality;
Autonomy;
Freedom;
Institution;
Gift

with the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, which promotes the self-determination of the beneficiaries of our services.

© 2020 The Author(s). Published by Elsevier Masson SAS. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introduction

La Galice¹ est une institution belge tournée vers l'accueil et l'accompagnement de personnes porteuses d'un handicap mental. Outre une unité administrative centrale, elle regroupe deux services d'accueil de jour pour adultes ainsi que deux services d'accompagnement, le premier spécifiquement dédié aux enfants et aux adolescents, et le second aux adultes.

Entre juin 2015 et février 2018, les membres du comité de direction réunis au sein de « *l'atelier éthique* » accompagnés d'une personne-ressource extérieure, ainsi que de professionnels venant des diverses entités de l'association se sont réunis périodiquement pour discuter d'un thème qui apparaissait d'emblée essentiel aux yeux de chacun : l'accueil des bénéficiaires. Au fur et à mesure de la réflexion, la démarche d'accueil nous est progressivement apparue comme le cœur même de nos pratiques. Sans l'accueil, notre travail quotidien perdrait son sens et se déshumaniserait. Ainsi, notre discussion a moins porté sur les modalités de l'accueil que sur les motivations profondes de celui-ci.

Durant toutes nos rencontres et réunions autour de l'accueil, il s'est bien agi pour nous de « *faire de l'éthique* », au sens où l'éthique peut se définir, dans un premier temps, comme un travail de réflexion critique à propos des valeurs en jeu dans une situation donnée. Autrement dit, la démarche éthique que nous avons suivie a d'abord consisté en un effort d'élucidation critique de ce qui se trame du côté des valeurs lorsque l'on parle d'accueil. Dans un second temps, en nous appuyant sur notre réflexion critique, nous avons cherché à savoir ce que pourrait être le contexte d'un accueil de qualité pour nos bénéficiaires, en insistant sur l'importance de l'autonomie individuelle et de la parole propre du bénéficiaire.

Ces deux temps de notre réflexion se retrouvent dans cet article. Ainsi, animés pour notre goût de la réflexivité, nous nous interrogerons sur ce qu'est l'accueil et sur les valeurs qui se cachent derrière ce concept. Nous verrons que l'accueil ne va pas de soi, même si historiquement les êtres humains ont toujours été appelés à s'accueillir les uns les autres. Nous mettrons également en évidence que l'accueil possède un rythme propre et nous évoquerons les concepts connexes de don et d'hospitalité. Sur un plan plus pratique, nous mettrons l'accent sur l'importance de l'ancrage institutionnel de toute réflexion sur l'accueil. C'est une institution qui accueille et c'est l'accueil qui fait l'institution. Dès lors, pour réussir le défi de l'accueil,

un balisage institutionnel solide est indispensable. Ainsi encadré, notre parcours réflexif insistera notamment sur les différences entre l'accueil et l'admission, sur les risques liés à l'accueil et sur la nécessaire inscription de celui-ci dans la durée.

L'accueil ne va pas de soi

Comme l'indique son étymologie (le verbe *colligere* qui désigne l'action de cueillir, recueillir auquel on adjoint le préfixe *ad* qui signifie vers, ajouté à), le verbe accueillir est associé à une démarche volontariste. Accueillir ne se fait pas spontanément, il faut aller vers l'autre, celui ou celle que l'on accueille [1], p. 11-12 .

Nous le vivons quotidiennement dans notre institution, l'accueil demande beaucoup de travail, notamment en termes de qualité de présence, de disponibilité et de capacité à affronter l'inattendu, voire le non-souhaité. Il faut le souligner : accueillir ne va pas de soi. Cela demande parfois une fabuleuse énergie, notamment pour se rendre pleinement disponible à la parole des bénéficiaires et écarter les jugements trop hâtifs ou les représentations qui inhibent notre capacité d'écoute et de pensée. Ces difficultés sont liées à la structure même du phénomène de l'accueil.

L'accueil, historiquement, a été rendu nécessaire par les déplacements que les êtres humains font depuis toujours [1]. L'accueille, c'est avant tout l'étranger que l'on est amené à accueillir, celui qui n'est pas d'ici, qui est différent de nous [2] ([3] Verspieren, 2006, [4] Montandon, 2004). À côté de la différence, il faut également pointer la fragilité de la personne accueillie. En accueillant celle-ci, on la met à l'abri des dangers du monde extérieur. Dans l'Antiquité, pouvoir être accueilli par un hôte bienveillant était une condition indispensable à la survie du voyageur. Plus tard, l'accueil institutionnel des personnes les plus fragiles motivera la création des hôpitaux, lieux par excellence de l'hospitalité [3]. La différence et la fragilité de l'accueille constituent ainsi les motivations de l'accueil, mais en font également un exercice particulièrement difficile.

En tant que professionnels du secteur de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées mentales, nous portons une responsabilité très lourde quant à ce que nous mettons en place pour et avec la personne accueillie, d'autant que celle-ci ne dispose pas nécessairement d'un vécu positif par rapport aux accueils qui lui ont été réservés au cours de son existence. Il n'est pas inutile de rappeler que les services d'accueil et d'accompagnement comme le nôtre ont été créés pour accueillir des personnes qui ne pouvaient pas l'être ailleurs. Peut-être pourrions-nous parler,

¹ <https://www.guidesocial.be/lagalice-asbl/?page=2>.

pour certains de nos bénéficiaires, d'un accueil pour « *sans-abris psychiques* », c'est-à-dire, pour des personnes à la recherche d'un lieu pour s'abriter, se protéger, mais aussi plus fondamentalement pour survivre psychiquement ?

L'accueil, c'est l'institution

Par ailleurs, il est clair qu'il n'y a probablement pas d'institution sans une fonction d'accueil. Peut-être pourrait-on même dire que : « *L'accueil, c'est l'institution...* ». L'institution préserve sa qualité d'institution tant que nos métiers persèverent dans le maintien de la fonction d'accueil. C'est parce que nous réservons et faisons place à l'accueil que nous pouvons espérer aller plus loin dans l'exercice de nos métiers d'éducateurs et de soignants. Pour mieux comprendre cela, on pourrait faire appel, par analogie, à ce qu'écrivent Fabienne Brugère et Guillaume Le Blanc à propos de l'hospitalité à l'hôpital : « *Mais si l'hospitalité n'est rien sans l'hôpital, il reste que l'hôpital n'est rien non plus sans l'hospitalité* » [5]. Par-là, il faut entendre que c'est dans le geste même de l'accueil du patient vulnérable ou tout simplement en souffrance que s'institue l'hôpital, même si sans la structure hospitalière, cette hospitalité-là n'existerait pas.

L'accueil n'est donc pas l'apanage de quelques héros du quotidien qui deviendraient en quelque sorte des professionnels de l'accueil ; il passe par une réelle institutionnalisation. Pour réussir ce pari institutionnel, l'accueil doit devenir l'affaire de tous, à tout moment. À La Galice, il n'y a donc pas de « *spécialistes* » de l'accueil ni même un moment précis pour accueillir ; la posture d'accueil est en question de façon permanente. C'est au nom de l'institution que nous accueillons, c'est donc collectivement que nous devons chercher les moyens d'accueillir. Mais comment peut-on donc instituer l'accueil, pour reprendre une question que se pose notamment Alain Loute ? [6] Autrement dit, comment peut-on inscrire l'accueil dans l'espace-temps d'une institution ?

L'accueil, ce n'est pas l'admission !

Dans les institutions comme la nôtre, les termes « *accueil* » et « *admission* » sont parfois utilisés comme des synonymes pour désigner le protocole à suivre à l'arrivée d'un nouveau venu. Toutefois, en y regardant de plus près, on voit bien que l'accueil est très différent de l'admission.

L'accueil n'a pas le côté administratif et ponctuel, évidemment indispensable, que peut avoir l'admission. Celle-ci se fait à un moment précis et a pour fonction principale d'inscrire le nouvel arrivant dans les registres de l'institution. L'accueil, quant à lui, doit être envisagé comme une fonction ou un processus qui ne s'arrête pas à un lieu ou à un moment [7] [8].

L'exemple suivant, recueilli lors d'un séminaire d'éthique institutionnelle, peut nous aider à comprendre cette différence. Elisabeth est infirmière dans une unité de soins psychiatriques. Elle accueille Louis qui est orienté par son médecin traitant pour un tableau symptomatologique de type maniaco-dépressif. Elisabeth accompagne Louis dans l'unité, elle lui indique les différents lieux qui

sont dédiés aux malades : le salon TV, l'ergothérapie, la salle des kinés, des infirmiers, etc. Elle l'aide à s'installer dans sa chambre et à défaire sa valise. Ensuite, l'infirmière retrouve ses collègues dans le bureau. Ceux-ci lui posent des questions relatives aux contacts à enregistrer sur la fiche d'admission, aux démarches à effectuer auprès de la mutuelle dont dépend Louis, aux médicaments dont il dispose, etc. Elisabeth ressent l'impression coupable de n'avoir pas fait ce que ses collègues attendaient d'elle. Pourtant, elle a également le sentiment d'avoir participé à un moment extrêmement important dans le processus de soin de Louis en lui ayant offert un temps d'accueil ! On voit bien ici que l'on peut « *réussir* » un accueil et rater une admission ou, plus significatif encore, réussir une admission et rater l'accueil de la personne.

À La Galice, l'arrivée d'un nouveau venu est ponctuée par deux moments spécifiques : la préadmission et l'admission.

La préadmission est l'organisation et la formalisation d'une réponse à une demande d'intégration dans les structures de La Galice. Elle correspond à ce que l'on appelle la « *prévisite* » à la Clinique de La Borde : « *le futur entrant est invité à visiter la clinique avec des "poissons-pilotes" : des pensionnaires qui, tout en lui faisant visiter les lieux, l'informent de la vie, telle qu'eux la vivent, à la clinique. Donc, toutes sortes d'informations qui sont du domaine des hospitalisés sont ainsi données au visiteur, qu'il soit, il est intéressant de le signaler, futur pensionnaire, famille de pensionnaire, stagiaire ou visiteur d'un jour sans statut de malade. Des interrelations se tissent qui ne sont pas de l'ordre de l'administratif.* » [8].

L'admission correspond, quant à elle, à la mise en place d'un protocole administratif pour intégrer le nouveau venu dans l'institution pour une période déterminée. Si l'admission constitue un moment important, voire capital pour la suite de la prise en charge du nouveau venu, elle n'efface cependant pas la nécessité d'une disponibilité et d'une qualité de présence qui sont au fondement d'une initiative d'accueil.

Accueillir, c'est accepter de faire de la place à l'autre en lui donnant la parole et en lui permettant d'être ce qu'il est, sans précipitation ni jugement hâtif. En ce sens, l'accueil se situe davantage dans la sphère de l'être que du faire. L'accueil correspond à une attitude, à une posture, pas à une liste de choses à faire. Pour accueillir, il ne s'agit donc pas de mettre en avant nos savoirs et nos techniques ou la bonne réputation de notre service, mais au contraire de se mettre en retrait pour laisser à la personne accueillie l'espace et le temps nécessaires pour raconter son histoire et énoncer la demande dont elle est porteuse.

Il faut bien insister sur ce dernier point qui est tout à fait en phase avec l'un des points essentiels de la Convention des nations unies relative aux droits des personnes handicapées. En effet, on y retrouve une insistance particulière sur « *l'importance pour les personnes handicapées de leur autonomie et de leur indépendance individuelles, y compris la liberté de faire leurs propres choix* » (préambule), ainsi que sur la participation aux processus de décision qui les concernent. Or, c'est bien de cela qu'il est question lorsque nous parlons d'accueil : libérer du temps et de l'espace pour que la parole de nos bénéficiaires puisse être entendue, en insistant sur l'importance de l'autonomie de ceux-ci.

Les trois temps du processus d'accueil

On ne peut évidemment pas en rester là dans la compréhension de ce qu'est l'accueil. Pour aller plus loin, on pourrait se laisser guider par Pierre Gouirand qui distingue trois temps dans le processus d'accueil.

Le premier temps est celui de la reconnaissance : « *Celui qui reçoit, doit avant tout, reconnaître celui qui arrive comme pouvant ou devant être ou ne pas être accueilli. Sans reconnaissance, il n'y pas d'accueil.* » [1], p. 60. C'est avec cette phase de l'accueil que celui qui doit être accueilli passe du statut d'étranger, voire d'ennemi à celui d'hôte. Il y a dans ce premier temps quelque chose de l'ordre de l'urgence. Nous avons tous un immense besoin d'être reconnus par les autres et ce besoin augmente en fonction de l'étrangeté des lieux que nous avons à explorer. Le mouvement inverse de la reconnaissance est l'ignorance, voire le rejet. La reconnaissance dont il est question implique le respect par l'accueillant de l'altérité de l'accueilli. En reconnaissant l'autre, on le reconnaît tel qu'il/elle est et non pas tel que l'on voudrait qu'il/elle soit.

Accueillir nos bénéficiaires, c'est d'abord les reconnaître dans ce qu'ils sont en propre. Les professionnels de services d'accueil de jour et d'accompagnement doivent donc accepter de se dégager de leurs certitudes et de leurs routines, en créant dans leur esprit un espace désencombré et ouvert, ce qui peut parfois être particulièrement insécurisant. On comprend ici tout l'intérêt d'un travail en équipe lors de la confrontation à l'insupportable d'une histoire, d'un événement, d'un traumatisme ou d'un destin.

Le deuxième temps de l'accueil est incarné par l'hospitalité. On peut donc considérer que l'accueil est un mouvement plus large que l'hospitalité. Une fois reconnu comme un hôte possible, l'accueilli peut alors se voir offrir l'hospitalité. Dans la Grèce et la Rome antiques, l'hospitalité privée était soumise à des règles précises. « (...) on devait au visiteur le logis et la nourriture. On l'invitait à la table familiale le premier jour. Ensuite on lui envoyait des provisions. Lors de son départ, on lui faisait des cadeaux et si, par malheur, il décédait pendant son séjour, on devait pourvoir à sa sépulture, car on ne pouvait laisser une âme errer sans repos » [1], p. 84). L'hospitalité est également très présente dans la tradition judéo-chrétienne et on trouve de nombreux passages de l'Ancien et du Nouveau Testaments l'évoquant. Le Coran n'y fait pas allusion directement, mais considère comme essentielle la charité à l'égard du voyageur et de l'étranger ([9] Gotman, 2001, p. 17–18). L'hospitalité est alors envisagée comme un devoir sacré : en accueillant l'étranger, c'est Dieu lui-même que l'on accueille. Par ailleurs, le voyageur accueilli évoque également métaphoriquement la condition humaine : les êtres humains ne sont que des voyageurs sur terre et leur séjour sera de courte durée, avant de rejoindre leur créateur après leur mort. Mais parallèlement, l'hospitalité est aussi l'expression d'une forme de réciprocité, car dans l'Ancien Testament, les Juifs sont eux-mêmes considérés comme des étrangers dans leur exil en Égypte. Nous devons accueillir le pauvre, l'affamé ou le malade, parce que nous pouvons, nous aussi, être un jour pauvres, malades ou affamés. Accueillir ne consiste pas ainsi à agir « gratuitement » pour le bénéfice de l'autre en détresse, mais plutôt à faire société, à se rendre solidaire, d'un être

humain en difficulté, comme je l'ai été et le serai moi-même.

En ce sens, l'hospitalité entretient des rapports étroits avec le don. Pour qu'il y ait don — et non pas simple échange, troc ou transaction —, il faut avant tout qu'il y ait une recherche de réciprocité. On ne donne pas gratuitement, mais pour créer un lien avec l'autre. Par ailleurs, pour que l'on puisse parler de don, il faut qu'il y ait de la part de celui qui donne de la spontanéité, de la liberté, de l'imprévisibilité [10].

Progressivement, l'hospitalité va se déplacer de la sphère privée à la sphère publique. D'ailleurs, on pense que le mot « *hospitalité* » serait apparu en 1206 forgé sur la racine latine *hospitalitas* et désignant « (...) l'hébergement gratuit et l'attitude charitable qui correspond à l'accueil des indigents, des voyageurs dans les couvents, les hospices et hôpitaux » [9], p. 13. Petit à petit, le champ de l'hospitalité familiale, qui s'étendait initialement à tous les visiteurs, va se réduire aux proches et aux amis. Une hospitalité publique va alors se développer, d'une part, pour les étrangers accueillis dans des auberges payantes et, d'autre part, pour les indigents qui seront accueillis dans des institutions charitables comme les hôpitaux et les hospices [9], p. 20–23.

Après la reconnaissance et l'hospitalité, le troisième temps de l'accueil mis en évidence par Gouirand est celui du maternage. Ce terme n'est sans doute pas le plus adéquat, mais il désigne tout simplement l'offre de services proposés par l'accueillant à l'accueilli. « *Le maternage de l'accueil est la volonté de veiller à ce que celui qui est accueilli ait ce dont il a besoin : ce peut être un toit, un repas ou un mot aimable, ce qui bien souvent est le plus important* » [1], p. 99. L'offre de services doit évidemment tenir compte de l'altérité de l'accueilli pour qui ces services peuvent être inappropriés ou ne pas correspondre à ses besoins. La boucle est bouclée et nous retournons vers le premier temps de l'accueil : la reconnaissance.

On peut illustrer ce point en faisant appel au témoignage d'un ancien bénéficiaire des services de La Galice : « *Peut-être que ça peut aider un professionnel de savoir ce qui s'est passé à ma naissance. (...) Qu'est-ce que ça vous apporte de savoir que je suis né à six mois ? Oui, peut-être que ça vous apporte, je n'en sais rien, mais ça m'intéresse plus que l'on me demande : Comment puis-je t'aider aujourd'hui ? De quoi as-tu besoin ? Dois-je te laisser te débrouiller tout seul ? Oui, c'est une satisfaction aussi de faire les choses par moi-même... Ce dont je suis capable bien évidemment, mais si j'acceptais toute l'aide, je serais un pantin, je ne serais plus moi-même* ». L'offre de services n'a de sens que si le bénéficiaire est reconnu dans ses spécificités et le respect de son autonomie individuelle.

L'accueil, c'est parfois risqué

Accueillir, c'est parfois prendre un risque, comme celui de laisser émerger de l'inaudible, de l'imprévu ou de l'impensable. N'est-ce pas une des conditions essentielles à un bon accueil institutionnel d'être prêt à entendre l'énonciation d'une demande, d'un besoin ou d'une préoccupation qui sortirait de notre cadre organisationnel quotidien ou encore de nos techniques professionnelles

maîtrisées ? Il ne s'agit pas ici d'être forcé de devoir répondre immédiatement et positivement à la sollicitation, mais de ne pas esquiver ou rejeter son existence ou son émergence.

À l'appui de cette réflexion, on pourrait donner l'exemple suivant. Un bénéficiaire vient demander de l'aide pour passer son permis de conduire. Il s'avère que le demandeur est porteur d'une déficience intellectuelle et qu'il semble impensable pour son entourage (famille, réseau) qu'il soit un jour capable d'obtenir ce permis. L'équipe de professionnels en contact avec lui a également des doutes sur la possibilité de mettre en œuvre ce projet. Comment allons-nous accueillir cette demande ? Allons-nous d'emblée la rejeter en répondant au bénéficiaire que ce n'est pas envisageable ? Allons-nous l'esquiver en la noyant dans la longue liste de nos interventions à l'intention du bénéficiaire, en comptant ainsi sur le temps pour faire taire la demande ? Ou allons-nous oser accueillir cette demande et tenter d'en faire institutionnellement quelque chose ?

Il ne suffira pas ici d'invoquer l'un ou l'autre article de la Convention des nations unies relative aux droits des personnes handicapées. Un vrai travail de fond personnel et institutionnel sera nécessaire. Un tel travail est risqué, car l'ouverture aux vulnérabilités des autres qui est au cœur du processus d'accueil peut parfois de peser lourdement sur nos propres fragilités. Dans l'exemple cité, les accompagnants pourraient être très embarrassés de devoir affronter la crainte de l'échec manifestée par l'entourage du bénéficiaire. Cette crainte pourrait par exemple leur rappeler leurs propres échecs dont ils devraient à nouveau subir les effets psychiques s'ils encourageaient la demande du bénéficiaire. Le risque est grand alors de chercher à évacuer le plus rapidement possible le malaise ressenti au détriment d'une posture d'accueil qui ferait place à la demande en lui accordant le droit d'être énoncée et traitée avec soin dans une réflexion institutionnelle collective.

Un accueil dans la durée

Cela étant, il est important de préciser que l'attitude inconditionnelle et bienveillante propre à une posture d'accueil n'exclut en rien le fait de s'inquiéter de l'avenir. Combien de fois n'avons-nous pas accueilli des personnes qui, par leurs comportements déstructurés, ont mis à mal la possibilité de garantir la qualité de l'accueil auquel les autres usagers avaient droit. Ces situations souvent très difficiles à vivre nous ont appris, de façon on ne peut plus abrupte, la difficulté de maintenir l'accueil de l'un lorsqu'il réduit, voire empêche l'accueil des autres.

Il faut pouvoir se rappeler ici que l'accueil ne doit pas être confondu avec l'admission. On peut offrir un accueil de qualité à une personne en l'orientant vers d'autres services que le nôtre, en estimant tout simplement que nous ne serons pas adéquats face aux besoins exprimés. L'accueil construit et structure dans la durée une institution, il ne doit pas la conduire au chaos.

Conclusion

Dans cet article, nous avons voulu rendre compte de notre cheminement réflexif autour de ce qui constitue le cœur

de notre travail quotidien dans nos centres de jour pour personnes porteuses d'un handicap mental : l'accueil. Celui-ci, dont nous avons montré les spécificités par rapport aux procédures classiques d'admission, ne va pas de soi. Il est même souvent risqué, car l'accueil de l'autre peut parfois nous confronter à de l'inattendu, voire de l'impensable, en pesant sur nos propres fragilités.

Nous avons décrit l'accueil comme une démarche volontariste qui vise à libérer du temps et de l'espace pour que celui que l'on accueille puisse être pleinement lui-même, dans le respect de son autonomie et de ses spécificités. Bien que répondant parfaitement aux besoins contemporains, les fondements de l'accueil nous renvoient à un passé très lointain, à l'époque où les êtres humains ont commencé à voyager. Tout au long de l'histoire humaine, il est alors apparu vital de pouvoir être accueilli par nos semblables lorsque nous étions loin de chez nous.

Loin d'être une tâche parmi d'autres, l'accueil est au centre de l'activité institutionnelle. C'est l'affaire de chaque intervenant, sans que l'on puisse le confiner à des moments précis de l'accompagnement. L'accueil est un processus qui se déploie dans le temps, pas une procédure. Plus précisément, inspirés par Pierre Gouirand, nous avons décrit un processus axé sur trois moments : la reconnaissance, l'hospitalité et le maternage. Dans un premier temps, on reconnaît donc l'autre comme devant être accueilli, dans le respect de ses spécificités. Ensuite, viennent le temps de l'hospitalité et celui de maternage où l'on veille à ce que l'accueilli ait ce dont il a besoin. Ces trois temps de l'accueil forment une boucle, car on ne peut offrir l'hospitalité à autrui que dans le respect de son positionnement singulier.

Nous refermons cette réflexion avec le sentiment d'avoir pu montrer que ce qui semble aller de soi est parfois particulièrement difficile à mettre en œuvre. S'il est évident que dans des institutions d'accueil et d'accompagnement, l'accueil est central, encore faut-il savoir ce qu'accueillir signifie et au nom de quelles valeurs on le fait.

Remerciements

Nous souhaitons toutes celles et ceux qui nous ont aidés dans ce travail de réflexion autour de l'accueil institutionnel, en particulier les personnes suivantes: Natacha Legrand, Marie-Pierre Lefebvre, Jean-Christophe Robert, Laetitia Fersini.

Déclaration de liens d'intérêts

Les auteurs déclarent ne pas avoir de liens d'intérêts.

References

- [1] Gouirand P. *L'accueil. Théorie, histoire et pratique*. Paris, France: L'Harmattan; 2011.
- [2] Sabatier A. *Critique de la rationalité administrative. Pour une pensée de l'accueil*. Paris, France: L'Harmattan. Coll. « Des Hauts et Débats »; 2010.
- [3] Verspieren P. *L'hospitalité au cœur de l'éthique du soin*. *Laennec* 2006;54(4):33–49.
- [4] Montandon A. *Le livre de l'hospitalité. Accueil de l'étranger dans l'histoire et les cultures*. Paris, France: Bayard; 2004.

- [5] Brugère F, Le Blanc G. La fin de l'hospitalité. Paris, France: Flammarion; 2017. p. 198.
- [6] Loute A. Comment instituer l'éthique de l'accueil ? *Sante Conjuguee* 2018;84:22–5.
- [7] Oury J. Pathique et fonction d'accueil en psychothérapie institutionnelle. In: Schotte J, editor. *Le contact*. Bruxelles, Belgique: De Boeck; 1990. p. 111–25.
- [8] De Luca-Bernier, De Luca-Bernier C. L'accueil à la clinique de La Borde; 2019 [Consulté le 23/09/2019. Disponible sur : <http://pig.asso.free.fr/Couvaccueil.dir/TextesActesLB09/Accueil.pdf>].
- [9] Gotman A. Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre. Paris, France: Presses universitaires de France, Coll. « Le lien social »; 2001.
- [10] Ravez L. Les amours auscultées. Une nouvelle éthique pour l'assistance médicale à la procréation. Paris, France: , Le Cerf; 2006.