

# L'ACCUEIL



**R**iche aventure que ces deux dernières années pour la fonction d'accueil. La collaboration avec deux chercheurs nous a en effet permis de faire vivre la cause de l'accueil en lui donnant une assise nouvelle issue d'un travail d'observation et d'enquête sur le terrain.

De nouvelles perspectives s'ouvrent aujourd'hui pour nous tous, travailleurs de l'accueil des maisons médicales et des équipes d'autres fédérations de l'ambulatoire en social-santé. Nous partageons déjà des valeurs, nous avons déjà tissé des liens durables au-delà de nos différences respectives. Nous partageons aujourd'hui des questionnements sur l'accueil. Nous voulions confirmer, explorer, chercher,

comprendre, analyser et impulser pour l'avenir de la fonction accueil en social-santé des pistes de travail et de formation aussi passionnantes que novatrices pour mieux contribuer à la première prise en charge de l'utilisateur, dans un monde de plus en plus déshumanisé et excluant. Ce numéro de *Santé conjugulée* fait partie de cette démarche. Il exprime une transition à l'heure où d'aucuns seraient plus enclins à formater l'accueil dans un descriptif de tâches que de le décoder dans l'amplitude du sens qu'il donne à la relation professionnel-utilisateur.

Nous avons déjà beaucoup écrit sur l'accueil en maison médicale. Des textes, des notes de travail, des documents de positionnement, des argumentaires... un travail énorme mais peut-être un peu éparpillé. Parmi ces écrits, deux documents font néanmoins figures de textes fondateurs et restent aujourd'hui encore des références pour les accueillantes<sup>1</sup> : *l'ABCédaire de l'accueil* et le *Cadre déontologique de l'accueil*<sup>2</sup>. Fruits d'un long travail collectif d'élaboration et d'écriture, ils ont soudé le secteur.

Impatients de nous ouvrir à d'autres recherches, nous avons organisé dès fin 2014 une série de rencontres pour échanger autour d'études et de réflexions réalisées par d'autres fédérations de l'ambulatoire qui cherchent elles aussi à enrichir le métier d'accueil au sein de leurs équipes. En sont sortis de nombreux points communs : l'accueil est intégré dans une équipe pluridisciplinaire, il comporte une importante dimension en décodage de la demande et en gestion de l'urgence, il comporte une importante dimension psychosociale permanente, il implique une forte exigence d'écoute active et de relationnel, il mobilise l'autonomie du patient et encourage l'exercice de la citoyenneté active, notamment à travers la santé communautaire, il constitue une fonc-

1. Dans ce dossier, nous utiliserons le terme « accueillante » de façon générale pour les deux genres afin de faciliter la lecture mais aussi parce que la fonction est représentée par 90% de femmes.

Ce choix éditorial n'engage pas les auteurs.

2. Disponibles sur le site [www.maisonmedicale.org](http://www.maisonmedicale.org).

# UNE FONCTION UN MÉTIER EN TRANSITION

tion à responsabilité intrinsèque, apte à prendre des initiatives. L'accueil vise à être potentiellement une prestation de santé à part entière, en contribuant à son niveau à la prise en charge du patient-citoyen.

En octobre 2017, la journée d'études « Les déclinaisons de l'accueil en social-santé » fut un moment rassembleur, une confirmation que les acteurs du secteur ont des défis communs à travailler en matière d'accueil mais qu'ils ont aussi des visions différentes quant à la manière de l'exercer, de l'organiser, de le vivre avec l'utilisateur. Celui-ci est en tout cas au centre des préoccupations et constituera sans doute le fil rouge qui continuera à nous mobiliser dans les projets futurs.

## **Prendre soin de l'utilisateur, but ultime pour augmenter nos compétences**

Se former pour changer son propre regard, pour changer celui des collègues, des pouvoirs publics. Se former donc aussi pour les utilisateurs, dont certains expriment qu'ils apprécient une prise en charge thérapeutique dès leur arrivée à l'accueil. Cette première prise en charge, c'est aussi bien la gestion et le tri des urgences, la gestion de la communication non violente, l'ouverture à la diversité et à l'interculturalité, la confrontation aux problématiques d'assuétudes, de santé mentale, de parentalité, l'accueil inconditionnel des patients dits complexes, la médiation, le rôle d'*advocacy* (un rôle de médiation pour prendre en compte la parole de l'utilisateur et lui faire entendre celle de l'équipe de santé)... C'est, selon nous, une manière de « prendre soin » (*care*). Et ce « prendre soin », que ce soit dans les écrits, dans les premières formations ou les journées d'études, dans ce numéro de *Santé conjuguée*, avec les fédérations

partenaires, nous soutenons qu'il nécessite un niveau de compétences professionnel.

Nous rêvions depuis de nombreuses années à la perspective d'offrir aux professionnels de l'accueil, une formation commune solide qui permette à tous, tant en maison médicale que dans les autres services de santé, de se confronter aux questions éthiques autour d'un métier qui peut et doit être exercé comme une profession de changement social. Ce projet de formation en discussion depuis si longtemps a avancé à grands pas ! Un dossier pédagogique est réalisé, des contacts auprès des fonds de formation et de la promotion sociale nous font espérer qu'il pourrait trouver à se réaliser dans les deux prochaines années. La concrétisation de ce cursus de formation supérieure sera une étape symbolique d'un long chemin pour la reconnaissance de l'accueil de l'utilisateur. Pour les maisons médicales en particulier, l'enjeu sera aussi de continuer à nourrir ce métier et de le considérer comme une plus-value dans l'équipe, en complémentarité avec les autres disciplines.

Nous sommes très reconnaissants aux différents auteurs d'avoir accepté de contribuer à la rédaction de ce dossier spécial sur l'accueil. Il est le miroir de toutes ces collaborations construites depuis près de quatre ans. Ils enrichissent cette transition vers un accueil en social-santé qui vise à considérer encore et toujours, sans répit et de plus en plus, l'utilisateur avec toute l'humanité dont il a besoin pour se sentir unique, se sentir exister en tant que citoyen, se sentir vivre et résister. ■

**Anne Auverdin, Mireille Botte, Ginette Chabi, Isabelle Dechamps, Christel Engelen, Didier Sinon, membres du comité de pilotage du Groupe Accueil de la Fédération des maisons médicales (GAF).**