



L'ACCUEIL À L'INTERFACE DU SOCIAL ET DE LA SANTÉ

Un analyseur des implications
professionnelles

ACCUEIL & ADDICTIONS: UN ENJEU PROFESSIONNEL ?

Depuis 1990: généralisation de la notion d'accompagnement

➤ Une définition courante: se joindre à quelqu'un / Pour aller où il va, en même temps que lui

« la relation se forme à l'occasion d'un prétexte qui fait projet » (Maela Paul)

Quid de l'accueil ?

Fin 2016: Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité – Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social (EGTS)

➤ « recevoir toutes les personnes qui le souhaitent »

ACCUEIL & SOCIAL: UNE HISTOIRE EN SANTÉ...

- ❖ Dès le 5^{ème} siècle: dans des espaces de soins: maison des pauvres, premiers hôpitaux... hospice religieux
- Sa fonction « *n'est donc pas de soigner des individus malades mais de recueillir tous ceux qui temporairement ou définitivement ne sont pas pris en charge par la cellule familiale [...]* » (Maillard, 1986, p. 7).
- ❖ « *la manière de recevoir* » (Roman courtois au Moyen Age) *cnl/cnrs*

ACCUEIL & SOCIAL...: POUR QUEL SOIN?

- ❖ Depuis 1880: Aller vers les personnes pour les assister à leur domicile ou dans la rue...
- ❖ 1980: De l'accueil bureaucratisé et rationnel
- ❖ 1990: à l'accueil de « contact », le temps de la relation de service pour répondre aux demandes d'information, de diffuser de l'information dans une perspective globale et généraliste. (Weller, 2010)
- **Vers une relation de service et des effets sur les agents d'accueil: travailleurs sociaux et ou personnels socio-administratifs (Rapport premier accueil inconditionnel 2016)**

ANALYSEUR ET IMPLICATIONS : DÉTOUR CONCEPTUEL PAR L'ANALYSE INSTITUTIONNELLE

- ❖ Analyseur: L'analyseur est un élément ou une situation qui se présente, pouvant révéler des contradictions et des relations de pouvoir existantes dans les institutions. (Spagnol et al, 2016).
- L'accueil peut-être pensé comme un analyseur naturel
- ❖ Implications professionnelles: les différentes manières d'être impliqué d'un salarié (différent de l'engagement).
- Le caractère affectif, idéologique et organisationnel que revêt la mission d'accueil provoque une analyse de l'implication des individus (Lourau, 1990).

ACCUEIL & PRATIQUES

Etude en CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) 2015:

- ✓ Un premier résultat: l'articulation entre care et réflexivité
- des accompagnants (travailleurs sociaux, agents d'animation et administratifs) font d'abord l'expérience de « s'accompagner » avant d'accompagner la personne
- derrière un écran éthique voir moral et/ ou vocationnel apparait un accueil détourné de sa mission: accueil de protection des salariés, accueil spécialisé de seconde ligne pour les personnes

**Comment repenser l'accueil au sein d'équipes de santé au sens élargi
(action médicale et sociale) ?**

ACCUEIL ET ADDICTION: EXEMPLES DE PRATIQUES

3 Dimensions constitutives d'un accueil de qualité respectueux des personnes:

- L'adresse: l'accueil s'adresse à une personne considérable
- L'accueil est une fonction
- L'accueil est une méthode

SE RÉAPPROPRIER L'ACCUEIL DANS LES PRATIQUES

❖ Réinterroger les racines médicales: recueillir ou aller vers les personnes

« [...] un échange de confiance, un dialogue qui permet aux individus de progresser dans leur différence et dans un sentiment de commune appartenance à l'espèce humaine. Il est une qualité d'être, mais c'est aussi entrer en relation...c'est un point de départ pour une meilleure connaissance » (Diochon, 1988, p. 6).

➤ Vers une banalisation du concept d'accueil: comment dépasser les procédures et les protocoles?

BIBLIOGRAPHIE

Diochon, D. (1988). L'accueil du malade à l'hôpital : un soin infirmier. L'inter dit, n°16. Saintes Foy les Lyon, Amiec, p. 3-20.

Lourau, R. (1990). Implication et surimplication. Revue du Mauss, n° 10, p. 110-119.

Maillard, C. (1986). Histoire de l'hôpital de 1940 à nos jours. Paris, Dunod.

Paul, M, (2011). Accompagnement: entre autonomisation et territorialisation, <http://www.crefe38.fr/img/pdf>.

Rougerie, C. (2015). L'accueil : un analyseur des Implications professionnelles dans le travail social. Recherche socio-clinique en CCAS. Thèse en sciences de l'éducation. Université de Cergy Pontoise. France.

Spagnol Carla Aparecida, L'Abbate Solange, Monceau Gilles, Jovic Ljiljana, « Dispositif socianalytique : instrument d'intervention et de collecte de données en recherche qualitative en soins infirmiers », Recherche en soins infirmiers 1/2016 (N° 124), p. 108-117.

Weller, J-M. (2010). Contraintes et ambivalence du travail d'accueil du public. Informations sociales. n°158. p. 12-18.



MERCI.....

ATHS 2017