

## Quelle politique d'accueil dans les Centres de jour ?

Par Gisèle Thibaut

### L'accueil – la perception de la Marelle

Pourquoi l'appellation de La Marelle – Quelle est sa représentation symbolique ?

Dans nos services d'accueil, il y a des possibles, des obstacles, du chaos parfois.

On avance, on recule, on fait des pauses ...et cela dans la rencontre avec l'autre.

De plus, et toujours dans la symbolique, sur le damier de La Marelle, c'est la personne qui choisit et effectue ses déplacements, ses trajectoires.

C'est lui permettre de découvrir, d'anticiper, de se choisir un but, de tenir bon malgré les chemins chaotiques, les chemins de traverses.

En préparant ce témoignage, c'est une phrase de François Tosquelles qui a fait émergence en moi et qui dit :

**« Avant de t'occuper des autres,  
il vaudrait mieux que tu saches  
ce que tu es venu faire ici »**

L'accueil est un véritable travail de conscientisation. C'est un engagement fort et intentionnel, ou rien ne peut être banalisé parce qu'il risque de perdre son sens, son essence. Gardons en mémoire que nous sommes face à des personnes aux besoins spécifiques, liés à un état spécifique.

Être présent à l'autre pour vivre quelque chose ensemble et avoir le souci de l'instant qui rassemble. C'est non seulement un état d'esprit mais aussi un état « d'être », c'est une disponibilité et une disposition d'esprit.

Cette « présence à l'autre ». se traduit par des gestes, un regard, une parole, une complicité ou rien ne peut être fait de manière machinale mais toujours comme une action de la plus haute importance. Au quotidien, nous connaissons tous dans nos services où, tel un *Jean-Pascal* qui arrive tous les matins, inquiet de ce qui va lui arriver, de ce qu'il a perdu, et qui fait de lui un être tendu parfois, agressif. Tantôt, c'est *Anne-Caroline*, qui anticipe sans cesse les situations catastrophiques ou *Pascale*, qui est sans cesse débordée par ses idées, ses pensées, sa mère..... C'est encore *Véronique*, qui aux prémices de la maladie d'Alzheimer, sanglote parce que ses parents ne sont plus là. C'est *Carine* qui arrive le matin de la maison de repos où elle est hébergée et qui vit à un rythme trop rapide, la maladie, le départ de résidents devenus ses proches. C'est un parent, qui attend voire exige trop de nous....

Comment imaginer le désarroi de ces personnes accueillies si elles ressentent une impression de négligence ou d'indifférence de notre part ? Comment comprendre ces attitudes alors que notre mission est d'accueillir et de partager ensemble chaque journée.

Ces multiples situations sont vécues dans un temps très court. Chacune ayant besoin, d'une attention toute particulière, si personnelle de notre part.

Accueillir un chagrin, apaiser une colère, c'est agir sur le moment et éviter que tout le groupe n'en subisse les conséquences.

« Patience-Tolérance » fameux tandem, et qui met sans cesse à mal notre capacité d'adaptation, de rigueur.



---

Quelle politique d'accueil dans les Centres de jour ? Quelques points critiques

Pour les usagers, pensons au « temps de passage » : ce sont pour certains des moments vides, peu ou mal investis de la vie quotidienne, temps de transition entre deux activités ou de fins de journée, des temps qui laissent la personne avec ses propres angoisses, ou le groupe est confronté à ses déviances potentielles.

Chaque jour, nous soutenons des demandes parfois bien difficiles. Chaque jour, c'est accueillir les contrastes et faire confiance à l'inattendu, accueillir cet inattendu. C'est vivre aussi des moments magiques où l'émerveillement prend toute la place, la bouffée d'oxygène qu'on accueille avec bonheur.

Dans cette quête de sens, pensons à la place de l'humour dans nos pratiques et non de l'ironie. L'humour qui permet le détachement, la prise de distance, un travail sur le sens.

De la tendresse à l'égard de la vie, à l'égard de l'autre et de soi-même.

Notre présence quotidienne dans laquelle nous baignons est révélatrice de nos potentialités, de nos travers, de nos qualités, de nos petitesse aussi, mais surtout des grandeurs de la personnalité de chacun. Bien sûr, nul n'est parfait mais nous sommes tous perfectibles à condition de se remettre en question et d'accepter d'être remis en question.

Dans nos services d'accueil de jour, nous avons un facteur fort avec nous qui est celui du « temps ». Ce facteur temps, permet à chacun de donner ou de prendre une place et de la valeur. Nous sommes de réels points d'appui pour que chaque usager tisse sa propre vie.

L'accueil et l'accompagnement qui va s'en suivre, sera une rencontre de soi à travers l'autre et de l'autre à travers soi.

Service d'Accueil, lieu de solidarité, de lien social, de sociabilité et d'intégration, mais un accueil réussi, ne se décrète pas, cela s'apprend mutuellement