

Propos sur l'hospitalité à l'hôpital

*Hassan EL BOUJARFAOUI **

Nous étions quatre personnes, dans une salle d'attente à l'Hôpital Michallon de La Tronche (NDLR : CHRU de Grenoble), et nous parlions de l'accueil. Nicole, la quarantaine, grenobloise, affirme que “l'accueil est une pratique en voie de disparition”. Jacques, la trentaine, originaire de Lille, trouve que “l'accueil ne disparaît pas, mais prend plutôt d'autres formes”. Il tourne le visage vers les deux autres, comme pour attirer leur attention sur ce qui va suivre, avant d'ajouter : “Autrefois, dans les sociétés traditionnelles et aujourd'hui, dans nos campagnes, l'accueil est spontané et naturel, alors que dans les cités urbaines, il devient une valeur marchande”. S'apercevant que toute le monde ne comprenait pas ce qu'il voulait dire, il explicite ses propos en disant : “Dans le commerce et dans l'entreprise privée, l'amélioration de l'accueil est un souci pour fidéliser le client. C'est accueillir mieux pour s'enrichir plus... !”.

Qu'en est-il des établissements publics, alors que ceux-ci, comme l'hôpital, ne cherchent pas le profit ? Au moment où Jacques s'apprêtait à me répondre, son nom fut appelé. Il s'est levé pour suivre l'infirmière

avant de s'enfermer dans la salle de consultation. Avons-nous tous la même approche de l'accueil et les mêmes exigences de l'accueillant ? Les différences de culture et donc de vision influencent-elles les modalités de l'accueil ?

J'ai posé la question à Rachid, 35 ans, Marocain, ingénieur informaticien, hospitalisé depuis une semaine : “Je suis en France depuis 12 ans, et je peux dire que la qualité de vie n'est pas la même en France et au Maroc” me répondit-il, et d'ajouter : “En France, compte-tenu de ma situation, j'ai un niveau de vie que je ne peux pas avoir au Maroc. En revanche, je vis le stress tous les jours, chose que je ne connaissais pas dans mon pays ! Je vis ici avec ma femme et mes enfants et pourtant je me sens seul !”. Les traits de son visage expriment une tristesse, mais on sent le désir de parler, comme s'il trouvait l'occasion pour la première fois de vider ce qui lui pèse sur le cœur : “La présence des collègues, d'amis, et les loisirs, n'ont pas pu briser cette solitude. Tout simplement parce qu'au Maroc, bien que je sois issu d'un milieu modeste, il y a une spontanéité dans les relations et une disponibilité chez les gens et on a l'impression qu'ils sont à ta disposition. Il y a une qualité

d'écoute que je ne trouve pas ici”. L'infirmière qui arrive me fait savoir qu'on doit le laisser se reposer. Je m'apprête à partir quand j'entends Rachid dire, comme s'il retrouvait de nouvelles forces : “Si j'étais au Maroc, cette chambre serait remplie de monde. Il n'y a que ma femme, mes enfants, et quelques amis qui viennent me rendre visite de temps en temps... quand ils sont libres !”. C'était comme un préambule avant de dire son sentiment sur l'accueil à l'hôpital : “Tu me parles de l'accueil, mais j'en ai perdu la notion. Etre accueillant, c'est un état d'esprit, c'est une disposition à mettre l'autre à l'aise. Si on ne pratique pas l'accueil chez soi, on ne peut pas le pratiquer à l'hôpital ou dans un autre lieu de travail. A l'hôpital, je crois qu'ils ne lésinent pas sur les moyens pour assurer un bon accueil : à l'entrée nous trouvons des dépliants qui vous indiquent les différents services d'accueil, de renseignements et d'accompagnement, aussi bien des professionnels que des bénévoles. Et, personnellement, bien que je sois typé, je n'ai pas remarqué de ségrégation à mon égard. J'apprécie la disponibilité de l'équipe du service et le sourire qui ne quitte pas leurs lèvres”.

Dans le même couloir, Ammar,

Algérien, 53 ans, ouvrier dans le bâtiment, occupe une chambre depuis quatre jours. *“Je suis un habitué de l’hôpital... Tu sais, quand on a une santé fragile !”* me dit-il quand je lui demande de se présenter. Il m'a parlé de sa vie, de sa famille restée en Algérie, et de ses 25 ans en France. Il n'a qu'un seul regret, c'est de ne pas pouvoir faire venir sa femme et sa fille aînée pour un séjour touristique à Grenoble. *“Je voulais leur montrer où j’habite et les chantiers dans lesquels je travaille...”*. Et d'ajouter avec un soupir qui en dit long : *“Chaque fois qu’elles présentent un dossier pour obtenir le visa, la demande est rejetée, et pourtant je travaille et je suis en mesure de les prendre en charge”*. Sur l'hôpital, dont il a fréquenté plusieurs services, il apprécie la qualité des soins, *“chose qui manque dans notre pays !”* rappelle-t-il, et d'ajouter : *“Ici, à l’hôpital, on m'a toujours réservé un bon accueil !”*.

Comme Ammar, la plupart des immigrés maghrébins que j'ai interrogé sur l'accueil à l'hôpital font le parallèle avec les hôpitaux dans leur pays d'origine : Tunisie, Algérie et Maroc. Ce sont les propos de Omar, Marocain, 58 ans, en France depuis 31 ans, qui illustrent le plus cette réalité : *“Au Maroc, la corruption s’infiltre dans l’ensemble des institutions et des rouages de l’Etat. Dans les hôpitaux, pour être bien accueilli et bien soigné, tu es obligé d’arroser”* le personnel, alors que dans les hôpitaux en France, on peut ne pas t'aimer, mais on t'accueille bien et on s'occupe de toi parce qu'ils estiment qu'ils sont payés pour ça, que l'accueil et les soins, c'est leur travail...”

Dans l'ensemble, mes interlocuteurs maghrébins hospitalisés

trouvent qu'on leur réserve plutôt bon accueil, bien que ce ne soit pas l'avis de Hafid et de Mimoun, deux retraités algériens, en France depuis plus de 30 ans. Ils étaient hospitalisés dans un même service, mais à des périodes différentes. *“La surveillante du service et une infirmière ne comprenaient pas que nous soyons en France alors que nous sommes à l’âge de la retraite”* me disait Mimoun et de poursuivre sur un ton interrogatif : *“Toutes les deux nous ont dit de rentrer et de nous soigner en Algérie !”*. Pour répondre à la curiosité sur la qualité de l'accueil de ces deux personnes, Hafid répond par un “non” catégorique. Dans un geste imitatif, il voulait reproduire le mépris dont il se sentait victime de la part de ces deux infirmières : *“Elles ne nous disaient pas bonjour et elles ne regardaient même pas de nos côtés. Chaque fois qu’elles s’adressaient à nous, elles affichaient un visage sévère ! Cependant, il faut reconnaître la vérité, elles nous ont bien soigné !”*.

Je ne voulais pas conclure ce témoignage, sans demander aux professionnels de soin et au personnel de l'accueil de réagir aux propos qui ont été tenus. Josette, une surveillante, m'a rappelé qu'un hôpital comme celui de Grenoble est une grande structure qui accueille une centaine de nouvelles personnes par jour. *“On agit souvent dans l’urgence et dans ces conditions, surtout qu’on manque de moyens matériels et humains, la qualité de l’accueil peut en souffrir !”* et d'ajouter avec un sourire, comme pour me rassurer : *“mais on fait de notre mieux pour bien accueillir tout le monde”*.

“Le problème avec un certain nombre d’étrangers, me confient plusieurs hôtesses d'accueil, c'est

celui de la communication. Ils maîtrisent mal le français et nous ne comprenons pas leur langue, ce qui peut être source de malentendus et d’interprétations qui nous échappent”. Sandrine, hôtesse d'accueil, me cite un exemple concret : *“Un monsieur de type maghrébin s'est présenté un jour à l'accueil. Il m'a parlé un français que j'avais du mal à déchiffrer. Voyant que je ne réagissais pas, il m'a tendu une feuille sortie de sa poche. C'était son médecin qui l'avait adressé à nous pour consulter un pneumologue. Le service de pneumologie se trouve à l’extérieur du bâtiment où se situe l'accueil. Je voulais le lui indiquer en disant : ‘sortez et tournez à gauche..’. A peine le terme ‘sortez’ fut prononcé — et visiblement c'est le seul mot qu'il a compris — que j'étais traitée de ‘raciste’. Le type était déjà loin avant même que je puisse rectifier le tir. J'en ai déduit qu'il pensait que nous ne voulions pas le recevoir. Il nous arrive, pas souvent Dieu merci, de nous confronter à des situations semblables”*.

Les instances dirigeantes de l'hôpital font de l'accueil une des priorités à améliorer. On le constate dans les différents réaménagements qui ont touché les services de l'accueil ces dernières années et aussi par la mise en place d'une Commission d'accueil qui fonctionne depuis plusieurs années. Elle est composée de personnels de soins et de personnels administratif. Elle réfléchit sur les différentes manières de rendre l'accueil à l'hôpital plus agréable. C'est une instance consultative et ses conclusions sont prises en considération par la Direction de l'hôpital. ■

* Interprète, ADATE, Grenoble