

L'espace de l'accueil : un bureau à mon image ?

*« Vivre, c'est passer d'un espace à un autre,
en essayant le plus possible de ne pas se cogner. »*

Georges Perec¹



De nombreux textes abordent l'accueil sous l'angle de l'interaction. Et c'est d'ailleurs l'un de ses aspects fondamentaux. L'accueil à Lire et Écrire Bruxelles est en effet l'espace où les (futurs) apprenants en alphabétisation peuvent déposer leurs attentes et leurs besoins en matière de formation. Mais c'est aussi un lieu où se racontent des histoires de vie, et où l'on tente d'aider, voire de régler les déboires administratifs, ou encore les difficultés liées à la situation de précarité dans laquelle se trouvent de nombreux apprenants. Ces interactions, ces échanges, prennent place dans des lieux particuliers, identifiables et identifiés comme les bureaux d'accueil. C'est donc par le biais de l'espace que nous aborderons l'accueil.

Par Claire CORNIQUET

¹ Georges PEREC, *Espèces d'espaces*, Galilée, 2000 (2^e édition).

SI LE TRAVAIL DE L'AGENT D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION requiert de solides compétences techniques et sociales, il se déroule dans un espace qui possède aussi sa « propre couleur ». L'espace de l'accueil est délimité par quatre murs et une porte, qui circonscrivent les pratiques de l'accueillant. L'espace est aussi signé et habité par le biais de mobiliers, d'objets (personnels, cadeaux d'apprenants), d'affiches (informations liées à l'orientation, manifestations diverses), de dessins d'enfants, ou de photos (d'apprenants, anciens ou nouveaux, etc.), qui en disent parfois long sur la spécification de l'espace où se déroulent l'accueil et l'orientation du public. Pas question de guichet uniformisé. L'accueil à Lire et Écrire Bruxelles est personnalisé par les individus qui l'incarnent. Chacun et chacune y met sa patte, son grain, sa touche. Nous proposons ici une réflexion sur ce que nous raconte la gestion de l'espace d'accueil, et ses marquages matériels, propres à chaque accueillant.

Afin d'impliquer les accueillants² dans cette analyse de leur espace de travail, je leur ai proposé de contribuer à cet article par le biais de la photographie et de la description de leur bureau d'accueil. Une ou deux photos qu'ils pourraient commenter avec ce léger canevas en tête : la place des meubles, le choix ou non-choix du mobilier, ce qui selon eux identifie leur bureau comme un bureau d'accueil (et non, par exemple, comme l'espace des formateurs, ou l'espace de formation), ce en quoi ils estiment qu'il est un bureau accueillant, et en quoi il représente leur accueil.

La porte et le seuil

La porte est un outil de l'accueillant. La laisser ouverte, c'est préciser sa disponibilité, et la fermer, c'est signifier à celui qui entre dans le bureau pour s'y installer, qu'il a tout l'espace environnant pour parler. La porte matérialise le passage entre le « dedans » et le « dehors ». Elle peut être marquée et identifiée par une pancarte ou laissée vierge. Mais, ce que

² Les prénoms donnés aux accueillants dans le texte sont des prénoms d'emprunt. Je tiens à les remercier sincèrement pour leur aimable et enthousiaste contribution.

la porte matérialise surtout, c'est le seuil. Rester au bord du seuil, ne pas s'engager dans le bureau, y faire quelques pas ou prendre un siège. Voilà des façons différentes d'aborder l'espace en fonction des pratiques ou des besoins. La personne ne prendra siège et ne sera invitée à fermer la porte que si l'entretien dépasse les quelques minutes, et s'il engage le ton dans une sphère plus intime et personnelle. Comme nous l'a dit Gary, si sa porte est « toujours ouverte », et indique donc sa grande disponibilité, il la ferme à certaines occasions :

« Si la personne est à l'intérieur, je la ferme. Si je vois que je vais rester avec elle un peu plus d'une ou deux minutes, si ce n'est pas juste pour une information. Donc si je vois qu'elle va me confier des choses, je ferme la porte. Si je dois faire un test³, je ferme la porte. Si j'ai un long entretien, je ferme la porte. »

Comme le note la sociologue Marion Segaud, « le seuil accueille les interactions entre individus ; elles font l'objet de rituels qui varient selon les règles sociales et les époques » (Segaud, 2010 : p. 133)⁴. Les règles et les rituels varient en fonction des endroits. Là où il sera de bon ton d'enlever son couvre-chef, ailleurs il faudra se couvrir la tête. Le fait de toquer à la porte avant d'entrer est un de ces rituels. Sofia nous expliquera que les gens toquent à la porte lorsque celle-ci est fermée. Néanmoins, sa porte reste ouverte une grande partie du temps. Pour cette accueillante, c'est une manière de créer du lien :

« (...) Les gens passent dans le couloir : 'Bonjour, comment ça va ?'. Je pense que c'est toutes ces petites choses-là qui font qu'à un moment donné on se connaît un petit peu mieux. On sympathise. Parfois ce n'est pas bien plus que ça, mais c'est quand même déjà ça. »

Ce lien, même ténu, aide à créer un espace d'accueil rassurant, dans lequel on peut plus facilement se confier, une fois la porte fermée...

³ Test de positionnement pour évaluer le niveau de la personne.

⁴ Marion SEGAUD, *Anthropologie de l'espace. Habiter, fonder, distribuer et transformer*, Armand Colin, 2010 (2^e édition).

Passer la porte

À proprement parler, l'espace de travail des agents d'accueil est leur bureau. C'est lui qui circonscrit la majeure partie des pratiques et des tâches associées à leur poste. Comme l'a noté Vincent Dubois dans son remarquable ouvrage *La vie au guichet*⁵, les agents d'accueil qu'il a rencontrés dans le cadre de son étude au sein des Caisses d'allocations familiales françaises ont souvent une double casquette. L'une qui est celle de la personnification de l'institution, et l'autre qui est celle de la personnalisation de l'accueil, qui relève de l'aspect relationnel et individuel. Comme le note Magali Joseph⁶, les agents d'accueil de Lire et Écrire Bruxelles portent également cette double casquette. Est-ce que cette dualité se marque au sein même de l'espace de l'accueil ?

Marquage institutionnel

Pour Anne Montjaret, auteure de nombreux articles sur la thématique du « bureau », « *on doit la physionomie moderne du bureau au développement de l'administration. Cette pièce se définit par sa culture matérielle que l'on pourrait qualifier de typique : mobiliers spécifiques (tables, bibliothèques, classeurs, etc.) et fournitures (papiers, stylos, etc.) en sont les principaux éléments fonctionnels et décoratifs* » (Montjaret, 2002 : p. 3)⁷.

Retrouve-t-on ces objets dans les bureaux des agents d'accueil et d'orientation de Lire et Écrire Bruxelles ? La réponse est oui. Dans un bureau d'accueil, on trouve nécessairement un bureau, au minimum trois sièges, un ordinateur, un téléphone. Des fournitures de bureau (stylos, agrafeuse, etc.), une armoire de classement, des post-it aussi, et des feuilles imprimées. Tout indique qu'on y déploie un travail de type « administratif », en d'autres termes un « travail de bureau ». Ces objets renvoient à la dimension institutionnelle du travail – classer, référencer, mémoriser, etc. – qui font partie des règles et des normes propres à l'institution qu'incarne dans sa tâche l'agent d'accueil et d'orientation.

5 Vincent DUBOIS, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Éditions Economica, 2008.

6 Voir article suivant.

7 Anne MONJARET, *Les bureaux ne sont pas seulement des espaces de travail...*, in *Communication et organisation*, 21/2002 (article en ligne : <https://communicationorganisation.revues.org/2645>).

Marquage personnel

« Le bureau est à l'image de son occupant et réciproquement. (...) Le bureau renvoie à la personnalité, l'activité et la position hiérarchique de l'individu (...). » (Montjaret, 2002 : p. 6). Marion Segaud dit elle aussi que « s'approprier un espace, c'est établir une relation entre cet espace et le soi (se le rendre propre) par l'intermédiaire d'un ensemble de pratiques. Il s'agit donc d'attribuer de la signification à un lieu ; cela peut se faire au niveau sémantique, à travers les mots et par les objets et les symboles qui leur sont attachés. » (Segaud, 2010 : p. 95). On y met sa trace, pour enlever celle de l'autre. Mais on peut aussi ne pas la mettre pour y laisser la place aux autres... C'est le choix qu'a fait Gary.



Quatre murs fraîchement repeints, une carte géographique imprimée sur l'un des murs, quelques affiches liées à l'alphabétisation, aimantées sur un grand panneau blanc. Lorsque je lui ai demandé de m'expliquer en quoi il estimait son bureau accueillant, et en quoi il représentait son accueil, Gary m'a répondu :

« Il est spacieux, lumineux, avec une grande fenêtre. C'est pas confiné, c'est aéré. Le jaune est une couleur gaie. Tel que les meubles sont disposés, le bureau, les chaises, tout ça fait que les occupants se sentent bien. Il n'y a rien d'agressif. C'est très neutre. Le bureau ne donne aucune information sur moi. Quand on monte ici, on vient avec des questions, avec un problème que l'on veut résoudre. Quand on voit le bureau comme il est fait, on est rassuré à mon avis parce que dedans, la personne est neutre. On ne voit pas si elle est engagée politiquement, si elle a des goûts artistiques, si elle aime telles ou telles choses de la culture. Une affiche d'une promotion de pièce de théâtre, ça peut être un engagement politique, artistique ou les deux. Même la petite affiche sur la porte, ça n'est pas moi qui l'ai mise [il s'agit d'une affiche présentant deux enfants asiatiques], c'est une collègue à qui j'ai fait plaisir. Je ne sais pas si l'affichette va rester longtemps ! »

Si le bureau de Gary est dénué d'objets personnels, cela ne signifie pas qu'il n'a pas été « décoré » :

« Il est décoré. On dispose les meubles comme on souhaite qu'ils le soient. Ce n'est pas parce qu'il n'y a rien qu'il n'y a pas de réflexion dessus. C'est minimal, hein ! J'ai pas 'travaillé' dessus, j'ai senti ça comme ça. »

Cette « neutralité », est aussi une forme de pudeur. Gary nous confiera d'ailleurs que son espace de vie personnel est lui aussi dénué d'objets et relativement « neutre ». Ainsi, au-delà de la place que laisse Gary aux apprenants qui prennent siège dans son espace de travail, il l'a aussi décoré... à son image.

Le bureau de Dani n'est, quant à lui, pas dépourvu d'objets. On y trouve beaucoup d'outils administratifs (post-it, stylos, bacs à rangement de documents, etc.) et quelques traces d'anciens occupants comme un papillon accroché à la fenêtre, et un dé qui était déjà là – que Dani a choisi de garder et de poser sur son bureau. Mais, dans le bureau occupé par Dani, hormis une photo de son enfant, il n'y a aucun objet personnel. Comme il nous l'expliquera dès le départ :

« (...) ce n'est pas chez moi, c'est chez Lire et Écrire. (...) Je ne me suis pas personnellement investi dans ces lieux. »

Il nous expliquera avoir rangé son bureau, d'habitude bien plus chargé de dossiers. Ce bureau, c'est son cadre professionnel, et le travail s'y lit par le fait que Dani n'a pas nécessairement le temps de l'ordonner.

À l'inverse de Gary et de Dani, Corine a choisi d'habiller son espace de travail avec de nombreux objets collectés patiemment, au fil du temps. Son bureau possède de multiples affiches, des dessins d'enfants, mais aussi quelques traces d'elle-même. C'est ainsi qu'elle a marqué l'un des murs de son bureau d'un joli tambourin marocain :

« Je tenais à ce qu'il y ait une trace de mon pays. »

Elle nous expliquera que ce tambourin fait parler :

« C'est un outil qui fait engager la discussion et qui met la personne à l'aise. C'est un outil de communication, en quelque sorte. »

Pour Gary, c'est une carte du monde imprimée sur l'un des murs qui fait office d'« outil de communication ».



Si l'idée de l'impression de la carte ne vient pas de lui, c'est lui qui a pensé à punaiser la « Belgique », et cela fait parler :

« Les gens essaient de savoir où ils sont. La punaise, c'est pour situer la Belgique et dire : voilà d'où vous venez et où nous sommes. J'aime bien cette carte. C'est discret comme déco. Elle n'exprime rien de personnel. »

Pour en revenir à Corine et à l'appropriation matérielle et physique du lieu, elle conserve de petits objets glanés ici et là qu'elle a disposés sous l'écran de son ordinateur, pour elle-même et posés dans un périmètre auquel les apprenants n'ont pas accès :

« J'ai besoin d'objets pour m'identifier à moi-même, à mon rôle aussi, pour mettre dans ma fonction un peu de facilité. S'identifier à un espace apaisant, ça aide dans le travail qui est d'accueillir des gens en difficultés. »



Elle a besoin de ces objets pour affronter les situations. Corine a changé de bureau récemment. Elle était, avant, dans un petit bureau :

« J'ai senti que les gens m'envahissaient un peu, du coup j'ai cherché des petits objets. »

Marquage propre au bureau d'accueil

En parallèle des dimensions institutionnelle et personnelle, on observe un troisième marquage propre à l'accueil et à la fonction d'accueillant.



L'agent d'accueil et d'orientation est bien souvent l'oreille discrète, celui à qui les apprenants confient leurs mésaventures familiales, de logement aussi, leurs déconvenues avec la justice, voire leurs soucis d'ordre psychologique.

Le bureau d'accueil est donc un lieu fréquenté par les apprenants, dont l'accueillant décide ou non de conserver des traces. Comme nous l'explique Corine :

« Ici, les objets d'apprenants ne se retrouvent que dans le bureau de l'accueillant. Il n'y a pas d'objets fabriqués par les apprenants – ou qu'ils apportent – dans le bureau de la coordinatrice du centre, par exemple. »

En cela, le bureau de cette accueillante possède son propre ton, et sa propre « culture matérielle », et diffère en cela du bureau des formateurs et de celui du coordinateur.

Sofia ne partage pas le point de vue de Corine. Son bureau à elle est rempli d'objets offerts par les apprenants ou qui identifient les activités qui se sont déroulées au sein du Centre alpha. « *Pour mettre un peu de vie* », nous dit-elle. Lorsque je lui ai demandé si elle l'avait décoré pour elle-même, elle m'a répondu :

« Pour que le bureau soit le plus agréable possible. Et qu'il montre aussi certaines choses... les apprenants... Tu vois, les groupes avec Micha... Avec Micha, on fait des photos de groupe en fin d'année. C'est vrai que parfois les gens regardent... Ah oui, et là [en montrant une photo], c'est des personnes connues dans le quartier, on voit qu'il y a quand même une communauté, les gens se connaissent. »

Du proche au lointain : stratégies de proximité et de mise à distance

Une des caractéristiques du travail de l'accueillant est que les personnes se confient sur leur trajectoire. Les compétences sociales sont alors ici vivement sollicitées. Les agents d'accueil sont réputés pour être à l'écoute des personnes qui viennent les voir. Ils se démènent pour trouver des solutions aux difficultés administratives, sociales, voire parfois familiales des personnes qui fréquentent les centres de formation de Lire et Écrire Bruxelles.

Or, on observe deux attitudes différentes, qui se combinent, et ne sont pas exclusives. Tous les accueillants rencontrés mettent en avant la nécessité de mettre à distance ce que leur livrent les apprenants, et, d'un autre côté, de contourner la dimension bureaucratique de leur emploi. Ces stratégies de mise à distance et de contournement se marquent parfois concrètement par la gestion de l'espace et des marquages matériels.

Mettre à distance

Un bon exemple de distanciation matérialisée est celui du bureau de Corine qui a ajouté une table supplémentaire à son propre bureau. Une manière pour elle de trouver la juste distance :

- « Pourquoi tu as rajouté cette table-là ? »

- « Ah ben justement, c'est mon espace vital en fait. Je n'aime pas que les personnes soient trop près de moi. C'est pas que je n'aime pas, je préfère avoir une distance. Quand tu accueilles, avoir cette distance-là, tout en étant là à l'écoute des personnes, c'est comme ça que je fonctionne. »

Contourner la dimension bureaucratique

Pour Gary, créer une relation de confiance, c'est permettre aux personnes de franchir le seuil, de pousser la porte et d'« affronter » le bureau sans crainte. Lorsque nous l'avons interrogé, Gary nous expliqua que le public avait peur de l'accueil, qu'il l'associait à l'administration. Laissons filer les mots de cet accueillant :

« En fait notre public a particulièrement peur de l'administration. Il parle mal, il s'exprime mal, il traîne un regard des autres qui est lourd à porter. Donc quand ils vont dans une administration – un bureau c'est une administration –, ils ne sont pas à l'aise, donc ils évitent, quoi ! Mais ici, on fait d'une façon qu'il n'y ait pas de problème, qu'il n'y ait pas d'appréhension de départ, et donc voilà, c'est pour ça que je te dis 'ils reviennent'. Ils reviennent parce qu'y a pas de souci, on n'a pas de jugement, on n'a pas de regard qui juge, c'est une personne comme une autre, on la considère exactement comme une autre et elle le sent bien. »

Quant à Sofia, elle contourne la dimension bureaucratique de son espace de travail en manipulant les espaces de rencontre. Elle a en effet installé une table un peu séparée (son grand bureau le lui permet) qui ne comporte ni téléphone, ni ordinateur et permet une rencontre frontale sans la barrière symbolique que représentent un écran d'ordinateur ou des classeurs :

« Moi je n'aime pas, quand je reçois une personne, être là devant l'ordinateur. Parce que je trouve que ça fait trop bureau... bureaucrate, je ne sais pas. Je préfère le face à face, comme on est là toutes les deux. »

Conclusion

Dans *Espèces d'espaces*, Georges Perec explique s'être plusieurs fois essayé à penser « une pièce inutile », « un espace sans fonction ». « *Il m'a été impossible, en dépit de mes efforts, de suivre cette pensée, cette image, jusqu'au bout.* » (Perec, 2000 : p. 66). L'espace, s'il peut être inutilisé, n'est jamais inutile. L'espace n'est pas neutre non plus. Il l'est encore moins lorsqu'il est occupé, traversé, pratiqué par des individus aux intentions différentes. L'espace est nécessairement marqué. Marquer l'espace, c'est l'entretenir, le décorer, l'aménager, le bricoler (voir Segaud, 2010 : p. 97). Qu'il s'agisse d'un bureau laissé « neutre » en apparence, ou chargé d'anecdotes matérialisées par de petits objets, affiches ou dessins, l'espace conditionne aussi les pratiques qui s'y déroulent.

L'espace est un outil dans le travail de l'accueillant, parce qu'il permet de personnaliser sa tâche, en veillant à mettre l'« autre » à l'aise, tout en gardant distance. Le bureau d'accueil est marqué aussi institutionnellement par le biais d'outils propres au travail de type administratif. On sent que les trois marquages (institutionnel, personnel, de l'accueil) s'entrecroisent et cohabitent en permanence. À l'image sans doute du travail de l'agent d'accueil de Lire et Écrire Bruxelles qui jongle sans cesse avec ses trois casquettes.

Claire CORNIQUET

Mission Recherche de Lire et Écrire Bruxelles