

Les écrits professionnels en pratique

Guide à l'usage des travailleurs sociaux

© 2014, ESF Editeur
Division d'Intescia
52, rue Camille-Desmoulins
92448 Issy-les-Moulineaux Cedex

Responsable éditoriale : Martine Ollivier

ISBN : 978-2-7101-2668-3
ISSN : 1269-8377
www.esf-editeur.fr

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple ou d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou ses ayants droit, ou ayants cause, est illicite » (art. L. 122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Bruno Laprie
Brice Miñana

Les écrits professionnels en pratique

Guide à l'usage
des travailleurs sociaux



Remerciements

Nous remercions toutes les personnes qui alimentent depuis de nombreuses années notre réflexion sur les écrits professionnels. Si nous espérons, en tant que formateurs, contribuer au développement de leurs compétences, ils nous apportent de leur côté la richesse de leurs questionnements et expériences.

Nous tenons à mentionner tout d'abord les travailleurs sociaux. C'est à partir de leurs écrits que nous pouvons élaborer des apports et des conseils de méthode.

Nous remercions également les équipes de direction pour la confiance qu'ils nous accordent en nous ouvrant les portes des institutions et pour leur implication dans la réflexion sur l'écriture professionnelle.

Enfin, un grand merci à nos proches, pour leur patience et leur tolérance lors des nombreux week-ends d'écriture...

Sommaire

| | |
|---|----|
| Remerciements | 4 |
| Préambule | 9 |
| À qui s'adresse ce guide ? | 9 |
| Que contient-il ? | 9 |
| Comment le lire ? | 10 |
| Avertissement. | 10 |
| Enjeux et fonction des écrits – Repères généraux | 11 |
| Les enjeux actuels des écrits professionnels dans le secteur social et médico-social | 11 |
| L'acte d'écriture | 12 |
| Quels sont les écrits des ESMS ? | 13 |
| Repères pour une méthode générale | 18 |

Première partie – Les écrits en pratique

| | |
|--|----|
| 1 – Les courriers | 21 |
| Tour d'horizon | 21 |
| Définition, objectifs | 22 |
| Comment les rédiger | 23 |
| Exemple | 28 |
| 2 – Les notes d'information | 29 |
| Tour d'horizon | 29 |
| Définition, objectifs | 30 |
| Comment les construire | 31 |
| Exemples | 34 |
| 3 – Les comptes rendus | 37 |
| Tour d'horizon | 37 |
| Définition, objectifs | 38 |
| Comment les rédiger | 39 |
| Exemples | 43 |
| 4 – Les transmissions | 49 |
| Tour d'horizon | 49 |
| Définition, objectifs | 50 |
| Comment les construire | 51 |
| Exemples | 55 |

● Sommaire

| | |
|--|----|
| 5 – Les rapports | 57 |
| Tour d’horizon | 57 |
| Définition, objectifs | 58 |
| Comment les construire | 58 |
| Exemple | 64 |
| 6 – Les écrits de l’accompagnement personnalisé | 75 |
| Tour d’horizon | 75 |
| Comment construire un bilan d’observation | 77 |
| Exemples | 79 |
| Comment construire une proposition de projet | 82 |
| Exemples | 84 |
| Comment construire un bilan d’action | 87 |
| Exemples | 92 |

Deuxième partie – La pratique des écrits

| | |
|---|-----|
| Éthique et déontologie | 99 |
| Repère 1 – Et si quelqu’un écrivait sur moi ? | 101 |
| Repère 2 – Soyez explicite ! | 112 |
| Repère 3 – Qu’en est-il du secret professionnel dans l’écrit ? | 116 |
| Repère 4 – L’écrit est-il consultable ? Le droit d’accès aux écrits par l’usager | 121 |
| Repère 5 – La communication directe de ses écrits à l’usager | 126 |
| Questions de méthodes | 131 |
| Repère 6 – Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ? | 133 |
| Repère 7 – Qu’est-ce que j’écris, qu’est-ce que je n’écris pas ? | 140 |
| Repère 8 – Une distinction fondamentale : l’information et l’analyse | 143 |
| Repère 9 – Qu’est-ce que construire un plan ? | 150 |
| Repère 10 – Écrire une problématique | 162 |
| Repère 11 – Restituer sa pratique dans l’écrit | 170 |
| Pratique de tous les jours | 179 |
| Repère 12 – La prise de notes | 181 |
| Repère 13 – Que faire de ses ressentis ? | 189 |
| Repère 14 – Comment lire un écrit professionnel, un dossier ? | 196 |
| Repère 15 – Je suis toujours en retard pour rendre mon rapport ! | 201 |
| Repère 16 – Écrire en équipe | 207 |
| Styles et techniques | 213 |
| Repère 17 – Règles de présentation et de lisibilité de l’écrit | 215 |
| Repère 18 – Ai-je le droit d’utiliser des tableaux ? | 220 |
| Repère 19 – Le jargon | 228 |

| | |
|--|-----|
| Repère 20 – Questions de style | 233 |
| Repère 21 – Les courriels | 241 |
| Repère 22 – L'utilisation d'un traitement de texte | 245 |

Troisième partie – Mise en pratique

| | |
|---|-----|
| Pour une pédagogie de l'écrit | 249 |
| Exercice 1 – Faire le bilan de mes compétences | 249 |
| Exercice 2 – Se repérer dans les différents écrits | 252 |
| Rendre accessible et expliciter l'écrit | 254 |
| Exercice 3 – Rendre un écrit accessible à l'utilisateur | 254 |
| Exercice 4 – Repérer la communication implicite | 255 |
| Repérer les liens entre l'objectif, le contenu et la forme de l'écrit | 257 |
| Exercice 5 – Repérer les effets produits chez le destinataire et adapter l'écrit en fonction | 257 |
| Exercice 6 – Identifier les informations utiles à restituer en fonction de l'objectif de l'écrit | 260 |
| Exercice 7 – Adapter un contenu en fonction de l'objectif stratégique visé | 262 |
| Catégoriser les informations | 264 |
| Exercice 8 – Établir un plan à partir d'un texte | 264 |
| Exercice 9 – Construire des plans | 266 |
| Exercice 10 – Distinguer les faits de leur analyse | 269 |
| Rédiger des objectifs | 271 |
| Exercice 11 – Différencier les objectifs et les moyens | 271 |
| Exercice 12 – Rédiger des objectifs | 272 |
| Développer un style simple et fluide | 274 |
| Exercice 13 – Rendre un texte plus lisible | 274 |
| Annexes | 277 |
| Les principaux textes qui ont organisé le droit d'accès aux informations | 277 |
| La diffamation | 277 |
| Les délais de conservation des écrits dans les établissements sociaux et médico-sociaux | 278 |
| Exemples d'outils de synthèse de dossier | 281 |
| Les principaux mots de liaison | 283 |
| Table des sigles | 285 |
| Index | 286 |



Préambule

À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide a été conçu pour les travailleurs sociaux, novices ou expérimentés, souhaitant réactualiser leur savoir, interroger leur pratique ou approfondir leur maîtrise des écrits professionnels.

L'ouvrage s'adresse aussi aux étudiants en travail social. Nous souhaitons les aider à appréhender les écrits professionnels auxquels ils se confrontent pour la première fois au cours des stages en établissements et services sociaux et médico-sociaux. Il importe pour eux d'acquérir des repères pour la construction de leur pratique professionnelle.

Les professionnels en formation continue et travaillant pour la validation des acquis de l'expérience y trouveront un appui pour faire le bilan de leurs compétences d'écriture et identifier leurs besoins. Il peut être un outil pour les formateurs et pour les référents professionnels sur les sites qualifiants en leur donnant des supports pour guider et accompagner leurs stagiaires.

Il constitue enfin, une aide à la réflexion pour les cadres techniques et de direction encadrant et validant les écrits professionnels.

Que contient-il ?

Il est structuré en trois parties distinctes :

Première partie : Les écrits en pratique

Nous avons identifié les grandes familles d'écrits du secteur : courriers, notes d'information, comptes rendus, transmissions, rapports, écrits de l'accompagnement personnalisé.

Pour chacun d'eux, nous donnons un *mode d'emploi* pour le professionnel confronté à un besoin immédiat : « j'ai tel type d'écrit à faire et je ne sais pas très bien comment m'y prendre ». Chaque écrit est défini et remis dans son contexte professionnel. De nombreux conseils pratiques ainsi que des modèles de trame ou d'écrit vous sont proposés. Attention toutefois : vous n'y trouverez pas, par exemple, une notice pour un rapport de signalement enfance en danger mais une méthode pour rédiger tout type de rapport d'évaluation de situation en vue d'une prise de décision.

Deuxième partie : La pratique des écrits

Elle traite des questions de fond, du point de vue éthique, méthodologique et technique. Si la première partie est suffisante pour débloquer une difficulté, la deuxième est fondamentale pour approfondir des notions et des repères à la base de la pratique. Comprendre les enjeux est essentiel pour justement se dégager des *modes d'emploi*, des trames préétablies et acquérir une autonomie dans la rédaction de tout écrit.

Troisième partie : Mise en pratique

Les mises en pratique proposées n'ont pas la prétention de garantir la maîtrise de toutes les compétences nécessaires, mais simplement de mettre l'écrit au travail pour favoriser l'appropriation de certaines notions. Les corrigés apportent des éclairages méthodologiques et théoriques complémentaires aux parties précédentes. Si le principe des exercices vous rebute, vous pouvez vous contenter de les lire. Mais attention, l'écrit est plus une pratique qu'un savoir.

Comment le lire ?

Le premier conseil à vous donner est de ne pas chercher à lire ce manuel d'un trait, ni dans l'ordre, mais plutôt de consulter les différents chapitres en fonction de vos intérêts, de vos questions, des difficultés que vous rencontrez. Ces trois parties sont toutefois reliées : vous serez régulièrement invité à vous référer à d'autres chapitres.

Avertissement

Vous constaterez rapidement que l'ouvrage est illustré de nombreux exemples. Ils sont tous tirés de situations réelles et d'extraits de documents existants. Cette approche nous semble essentielle pour donner corps à certaines démonstrations et rappeler les réalités du terrain. Notre propos n'est pas de stigmatiser des difficultés d'écriture ou d'ériger certaines pratiques en modèle. Nous tenons à préciser qu'ils ont tous été abordés dans le cadre de formations et que leurs auteurs ont participé à l'élaboration des analyses et réponses correctives formulées.

Les noms, lieux et dates de ces exemples ont naturellement été modifiés...

Enfin, vous trouverez une table de l'ensemble des sigles utilisés en fin d'ouvrage.

Enjeux et fonction des écrits

Repères généraux

Les enjeux actuels des écrits professionnels dans le secteur social et médico-social

Une nouvelle culture de l'écrit

Il est d'usage de reconnaître que le travail social se base avant tout sur la transmission orale. Pour autant, les professionnels sont depuis toujours confrontés à la question de l'écrit. Nous pensons bien sûr aux nombreux rapports jouant un rôle déterminant dans le parcours des personnes accompagnées. N'oublions pas les courriers, notes, comptes rendus, cahiers de transmission... autant d'écrits inscrits dans la communication et les échanges au quotidien.

Ce changement de culture est impulsé aujourd'hui par l'environnement social depuis les différentes réformes de l'action sociale et médico-sociale (loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, mais aussi tous les nouveaux textes relatifs à la protection de l'enfance, à la prévention de la délinquance, à la protection des majeurs). Un nouveau cadre se développe. Il est fondé sur le droit des usagers (contractualisation, accès au dossier, personnalisation des prises en charge), mais aussi sur les démarches qualité (appui sur des recommandations professionnelles, des procédures, meilleure traçabilité des actions...).

Ainsi, les professionnels doivent aujourd'hui élargir leurs compétences en communication écrite tout en préservant le sens de leur mission. L'enjeu est de taille et le risque est de considérer l'écrit comme un instrument distinct de la pratique professionnelle. Si j'écris pour faire plaisir à l'administration de mon établissement, me dédouaner d'une formalité, respecter les normes, faire comme tout le monde ou me couvrir, il y a de fortes chances que je *passe à côté* de l'usager. Il est primordial de promouvoir l'écrit comme outil intégré au processus d'accompagnement des personnes : il est un soutien indispensable au travail en équipe, à la continuité des actions, à la qualité des décisions et à la relation avec l'usager.

À ce changement de culture, il faut ajouter une autre révolution. Considérés auparavant comme *propriété* du professionnel, l'écrit et le dossier ouvrent aujourd'hui à des droits plus étendus pour l'usager (droit d'accès au dossier, contradictoire en assistance éducative, demande de consentement pour la transmission de pièces). Ce dernier devient même coauteur quand il participe à l'écriture de son projet, à l'élaboration du contrat de prestation. Cette évolution apparaît légitime et naturelle. Elle est aussi déstabilisante et pose de nombreuses questions aux professionnels. Comment écrire de façon nuancée,

● Enjeux et fonction des écrits

mais sans se censurer ? Comment rendre compte de la complexité en restant compris par l'utilisateur ?

Il est indispensable de reconnaître l'écriture comme une activité professionnelle directement productrice de sens, en phase avec la relation à l'utilisateur, en interaction permanente avec les autres actions d'accompagnement (entretiens, ateliers, soins, démarches...).

L'adaptation des cursus de formation

Les cursus de formation en travail social traduisent cette évolution en accordant une place importante aux domaines de compétences (DC) liés aux écrits. Le DC3 *Communication professionnelle en travail social* interroge notamment les positionnements professionnels dans la communication écrite et la maîtrise des différents supports. Ces exigences se traduisent pour les éducateurs spécialisés (DC3.2) par la validation d'écrits, réalisés durant les stages, faite par les responsables/référents des sites qualifiants.

L'acte d'écriture

Fonction de l'écrit

L'écriture professionnelle n'est pas un acte gratuit, elle est toujours liée à l'action. On considère même que c'est un acte majeur puisque les décisions prises, basées sur les écrits, modifient de façon notable la trajectoire de vie des personnes concernées.

Le lecteur doit accéder au raisonnement, à la pensée de l'auteur pour fonder son avis, sa décision... pour se l'approprier ou s'en distancier par la suite. Ce processus intellectuel s'alimente, se développe, se régénère à la source de l'information, quelle que soit sa nature : faits directement observés, informations transmises par des tiers, réflexions, analyse, contenu d'une réponse, proposition, projet, outils techniques, message.

L'écriture est aussi une réponse technique pour gérer ou traiter une situation. Ainsi, tous les écrits, notamment les rapports, sont légitimés par des finalités et des objectifs :

- synthétiser une somme d'informations ;
- appréhender la complexité d'une situation ;
- aider, préparer, permettre une décision ;
- servir de repères pour la conduite d'un projet, d'un accompagnement, d'une action professionnelle ou d'une intervention ;
- laisser des traces de l'action menée pour garantir sa continuité ;
- communiquer des résultats, des effets, témoigner de l'évolution d'une situation en vue d'une nouvelle décision.

Caractéristiques de la communication écrite

Rédiger est une activité cognitive complexe. D'une manière générale, nous associons l'acte d'écriture à la transcription graphique de notre démarche intellectuelle. L'intérêt et la difficulté de l'écrit en travail social résident dans ses spécificités.

➔ La trace laissée par l'écrit

Les informations saisies garantissent une référence stable, toujours accessible, mais datée. Les informations et les hypothèses ne valent qu'à un moment et dans un contexte précis. La stabilité de l'écrit n'est pas synonyme de vérité immuable sur la situation.

➔ L'engagement personnel de l'auteur de l'écrit

L'auteur engage sa responsabilité sur le contenu de l'écrit, en particulier sur :

- la précision des informations restituées et leur fidélité à l'observation faite ;
- la pertinence de la sélection des informations communiquées ; ce tri étant nécessaire au regard de la somme d'observations recueillies ;
- les analyses développées, en accord avec la technicité et la déontologie professionnelle.

➔ La distance entre l'auteur et le destinataire

À l'oral, deux personnes peuvent ajuster immédiatement leur communication. Je peux identifier comment je suis compris et m'adapter si besoin à mon interlocuteur : changer mon registre de langue, reformuler ou compléter mon propos, développer une argumentation sous un autre angle... Mon auditeur peut m'interrompre, me poser une question, me demander de répéter, contre-argumenter.

L'écrit ne permet pas cette interaction. De plus, il doit être limité et il est impossible d'ajouter une information, une fois qu'il est transmis. D'où une question récurrente : comment puis-je être sûr de me faire comprendre ? La réponse ne vient que bien après. Je la déduis souvent de la décision prise suite à mon rapport ou de l'action réalisée par un collègue après lecture du cahier de transmission. Mais cela dépend parfois plus du lecteur que de l'écrit...

➔ L'engagement institutionnel

Les écrits finalisés (courriers, rapports) sont validés institutionnellement :

- leur contenu et leur forme sont conformes à des repères éthiques ou méthodologiques ;
- les analyses et les projets sur les situations des personnes sont cohérents avec le projet institutionnel et la mission de l'établissement social et médico-social (ESMS).

Quels sont les écrits des ESMS ?

Les principaux supports de communication écrite dans les ESMS ne sont pas repérables d'emblée. Chaque institution, voire chaque professionnel, baptisant à sa façon les outils employés, cela génère une multitude d'appellations plus ou moins contrôlées. Il est pourtant intéressant de distinguer ces nombreux écrits et de les regrouper en grandes familles selon leurs fonctions, leurs destinataires, leurs enjeux ou les responsabilités engagées. La désignation de chaque écrit doit rendre compte du sens et du contenu de l'écrit autant pour les rédacteurs que pour les destinataires.

● Enjeux et fonction des écrits

Une première façon de classer les écrits professionnels est de considérer leurs fonctions, indépendamment de leurs destinataires (équipe, partenaires, usagers).

Typologie des écrits professionnels selon leurs fonctions

| Fonctions de l'écrit | Objectifs | Exemples de supports |
|--------------------------------|--|--|
| Informer | En soi, tous les écrits sont informatifs. On peut cependant repérer des écrits exclusivement centrés sur la transmission d'informations, sans appeler une décision ou une action. L'information communiquée est le plus souvent circonstanciée (à la différence d'un rapport portant sur une période d'accompagnement). | Courrier, note d'information, transmission, compte rendu |
| Aider à une prise de décision | L'écrit, adressé à un décideur (autorité administrative ou judiciaire, financeur...), fournit des éléments d'information, une étude des différentes solutions envisageables, leurs avantages et inconvénients, les conséquences des décisions prises. | Rapport |
| Rendre compte | La mission des professionnels les amène à rendre compte à intervalles réguliers de la conduite des accompagnements auprès de responsables. En interne, des comptes rendus viennent ponctuer les différentes séances de travail. | Rapport, compte rendu |
| Accompagner la prise en charge | Les supports écrits permettent de définir les objectifs et modalités d'accompagnement (projets), de réaliser des bilans, de coordonner la prise en charge (transmissions) et de communiquer avec les familles et partenaires. | Projet, bilan, courrier, transmission, compte rendu |

Typologie des écrits utilisée dans ce guide

Nous avons regroupé les écrits selon des types d'appellations les plus fréquemment rencontrés et les supports employés : les courriers, les notes d'information, les comptes rendus, les transmissions, les rapports, les écrits de l'accompagnement personnalisé.

| Types d'écrit | Appellations | Définition/objectifs | Destinataires internes | Destinataires externes |
|--------------------|--|---|------------------------|--|
| Courrier | Courrier d'information, courrier aux familles, courrier d'accompagnement, courrier de demande de rencontre, courrier de demande d'informations, courrier de rappel | Le courrier est une correspondance. Il s'adresse à un destinataire identifié pour lui communiquer quelque chose. Il est souvent utilisé pour marquer la date d'une transmission ou d'une demande d'informations. Il atteste d'un délai légal, d'une proposition ou d'une décision. Très caractéristique dans sa forme, il répond à une longue tradition administrative et à des normes de présentation précises. | | Partenaires Usagers Représentants légaux |
| Note d'information | Note d'information, note d'incident, note d'observations, rapport circonstancié, compte rendu d'incident, fiche d'événement indésirable... | Brève communication écrite destinée à informer, la note d'information est généralement un écrit court (une ou deux pages). Son objet concerne la transmission d'informations. Plus factuelle qu'analytique, la note est rédigée par le professionnel, acteur ou observateur, aussitôt après la survenue d'un événement. La note est circonstanciée : elle porte exclusivement sur un événement précis, généralement imprévu, qui peut avoir des incidences sur la personne ou sur l'accompagnement. | Hiérarchie | Autorités administratives ou judiciaires |
| Compte rendu | Compte rendu d'entretien, de réunion, d'audience, d'admission... | Un compte rendu est la retranscription du contenu d'une réunion, d'un entretien, d'un événement ou d'un dossier. Le compte rendu informe une personne d'une situation dont elle était absente, rappelle aux personnes présentes le contenu des échanges, prend acte des décisions prises, permet de se mettre d'accord sur une position, une analyse, un plan d'action. | Hiérarchie Équipe | ↑ |

● Enjeux et fonction des écrits

| Types d'écrit | Appellations | Définition/objectifs | Destinataires internes | Destinataires externes |
|--|--|---|------------------------|---|
| Transmission | Cahier de liaison, classeur de transmission, carnet de bord, cahier de consignes | <p>Le cahier de transmission est un outil de communication interactif assurant le lien entre différents intervenants. Il retrace les événements importants de la journée qui ont concerné un groupe ou un individu. Il donne des informations sur les activités professionnelles et leur continuité (transmissions de consignes de travail par exemple).</p> <p>Le cahier de transmission se distingue très nettement d'autres types d'écrits professionnels par son caractère transitoire, peu formalisé, pragmatique et interactif.</p> | Hiérarchie Équipe | Représentants légaux (cahiers de liaison) |
| Rapport | Rapport de situation, rapport de fin de mesure | <p>Le rapport est un document transmis à une autorité administrative ou judiciaire. Il a comme objectif de rendre compte du suivi d'une action ou d'aider à prendre une décision.</p> <p>Il restitue un ensemble d'informations collectées dans le cadre d'une mission et en propose une analyse. Les enjeux et la pertinence des différentes décisions possibles sont développés.</p> | | Autorités administratives ou judiciaires |
| Écrit de l'accompagnement personnalisé | Écrit de synthèse, bilan d'observation, bilan d'accompagnement, bilan de stage, projet individualisé, projet personnalisé, bilan de projet ... | <p>Ils contribuent à la définition et au suivi des accompagnements individuels. Il est possible de distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bilans de situation : ils servent à repérer les capacités, les besoins d'une personne pour préparer l'action ou constater l'évolution. - Les projets personnalisés : ils fixent les orientations prises sur un temps donné sous la forme d'objectifs à viser et de moyens à déployer. - Les bilans d'action : ils rendent compte de l'action, des moyens effectivement mis en place et de leurs effets. | Hiérarchie Équipe | Représentants légaux Partenaires |

Qu'est-ce qu'un document d'aide à la décision ?

Il est nécessaire d'aider à la prise de décision lorsqu'une situation est complexe (problématiques diverses, situation incertaine) et que différentes options peuvent être prises. L'écrit dégage les informations utiles au décideur à partir d'un ensemble d'éléments et propose des solutions en envisageant les avantages/inconvénients, les contraintes de mise en œuvre, les conséquences possibles, les atouts et les freins que l'on peut rencontrer.

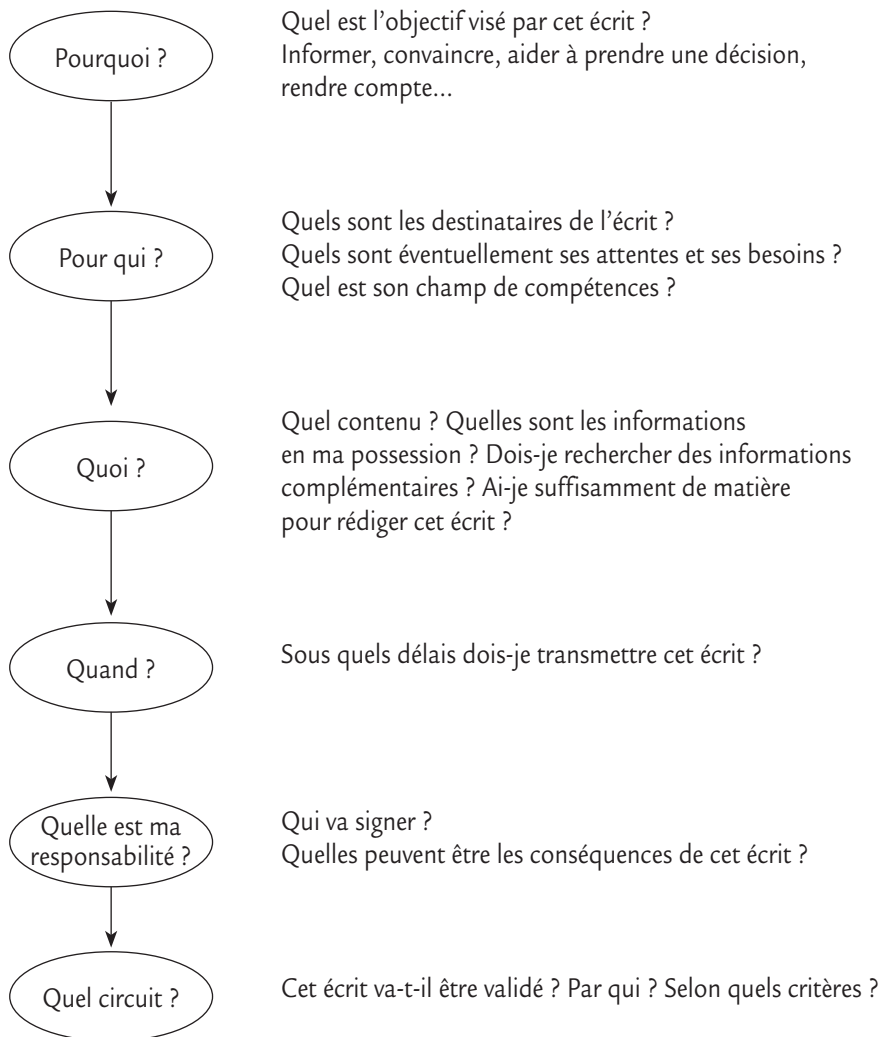
Tout le monde prend des décisions : du travailleur social dans le quotidien de l'accompagnement d'une personne, au juge dans son cabinet. Nous ne retiendrons que les écrits amenant des décisions qui relèvent des services administratifs (accès à une prestation) ou judiciaires (décision relative à une mesure) et qui comportent des enjeux forts pour les personnes.

Quelle différence peut-on établir entre les écrits au regard de la prise de décision ?

| | |
|---|--|
| Le courrier | Un courrier peut : - Accompagner et introduire la transmission d'un rapport d'aide à la prise de décision. - Informer d'une décision prise : l'engagement d'une mesure, l'obtention d'une aide. - Exposer une situation et les décisions à prendre. La situation doit cependant être simple au risque de transformer le courrier en véritable rapport. |
| La note d'information | Une note d'information peut faire état d'une situation problématique nécessitant une décision. Exemple : une note circonstanciée adressée au juge, l'informant du refus d'un usager de rencontrer l'éducateur dans le cadre d'une mesure. Une note d'information n'implique pas obligatoirement une décision à prendre. Exemple : description des circonstances d'un incident et de sa gestion pour information, sans pour autant qu'une décision soit à prendre. |
| Le compte rendu | Le compte rendu restitue les termes d'un débat. L'objet d'une réunion peut concerner l'étude d'une situation et les décisions à prendre : avantages et inconvénients, préconisations. Un compte rendu peut donc être construit comme un document d'aide à la décision ou simplement informer des décisions prises. Tous les comptes rendus ne sont pas finalisés par une décision à prendre. |
| La transmission | La transmission n'est pas le support adapté pour aider à une prise de décision. |
| Les écrits de l'accompagnement personnalisé | Un bilan d'observation ou d'actions fait état d'un besoin, de son évolution ou des conséquences d'une décision prise (les moyens à déployer). Ils entrent en ligne de compte pour une prise de décision mais sont appréhendés parmi d'autres éléments (d'autres bilans, la concertation des professionnels, l'avis des personnes). Le projet (le document support au projet personnalisé) est déjà, quant à lui, la description du mode de résolution d'une problématique. On peut penser que si des décisions sont nécessaires pour le mettre en œuvre, elles ont déjà été étudiées. À noter que le projet s'inscrit généralement dans un processus de validation (décision institutionnelle) et peut aboutir au contrat de séjour (ou DIPC) ou son avenant. |

Repères pour une méthode générale

La construction de tout écrit suppose de répondre aux questions suivantes :



Première partie

LES ÉCRITS EN PRATIQUE



Les courriers

1

À lire aussi...

Partie II : *Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ? ; Questions de style ; Le jargon*

Partie III : *Repérer les liens entre l'objectif de l'écrit, son fond et sa forme*

Pourquoi les courriers sont-ils aussi impersonnels et administratifs ? Je ne sais pas comment les mettre en page. Dois-je obligatoirement les signer ? Quelles sont les formules à utiliser ? Un courrier implique-t-il un style particulier ?

TOUR D'HORIZON

Le courrier, un écrit que chacun connaît bien. Nous pensons tout d'abord aux courriers administratifs et à leur forme jugée souvent impersonnelle, jargonnante et impérative. N'oublions pas non plus les courriers commerciaux (formules « choc » et approximatives) ainsi que les courriers personnels et autres romans épistolaires. Bref, un vaste domaine.

Qu'en est-il dans les ESMS ? Les courriers sont des supports de communication peu investis par les travailleurs sociaux. Ils relèvent prioritairement de la responsabilité des directions, services administratifs et services sociaux. Et pourtant, de nombreux courriers sont produits en direction des partenaires, des administrations, des usagers et de leurs familles.

Le courrier est le seul type d'écrit professionnel permettant un rapport direct et personnalisé avec l'utilisateur et ses représentants : il leur est adressé. Cependant, son usage est le plus souvent limité à des communications formelles : rappeler une obligation, transmettre une décision, demander des pièces administratives. Généraliser son emploi poserait en effet de nombreuses questions. La plus fréquemment énoncée concerne l'accès de l'utilisateur à l'écrit en fonction de ses capacités de compréhension et sa maîtrise de la langue. Il faut aussi tenir compte de la difficulté pour les professionnels à construire des


● Les écrits en pratique

messages personnalisés dans des situations souvent complexes. Le recours à la communication orale est alors privilégié : je préfère proposer un rendez-vous ou passer un coup de téléphone, afin d'ajuster dans l'instant le fond et la forme.

Le courrier demeure cependant un type d'écrit ayant sa spécificité et sa place dans les réponses éducatives : diversifier les stratégies ou les modes de communication, affirmer une position institutionnelle, garder une trace d'une action ou d'une décision...

DÉFINITION, OBJECTIFS

La lettre est un « écrit que l'on adresse à quelqu'un pour lui communiquer quelque chose »¹. Cette définition souligne les deux premières caractéristiques du courrier professionnel : la personnalisation et l'intention.

Il est personnalisé dans le sens où il s'adresse à un destinataire identifié (écartons pour l'instant la question des courriers types). Il est aussi construit dans la perspective d'une intention envers lui. Par exemple, un rapport de fin de mesure est adressé à un destinataire identifié (le juge des enfants), mais il n'est pas censé avoir une intention auprès de celui-ci, si ce n'est répondre à une mission (informer, aider à la prise de décision). Les objectifs d'un courrier sont potentiellement plus larges : convaincre, conseiller, expliquer, alarmer, sensibiliser, rassurer... Plus encore, ils tiennent compte de la personnalité du destinataire : sa sensibilité, ses réactions supposées face au message, ses capacités de compréhension, sa susceptibilité... Le courrier s'inscrit dans un processus de communication visant l'adaptation maximale au lecteur : il fait partie des écrits stratégiques à opposer aux écrits démonstratifs.  *Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ?*, page 133.

Le courrier a également valeur de preuve. Il est souvent utilisé pour marquer la date d'une transmission ou d'une demande d'informations, de pièces justificatives, de rencontre, d'enclenchement d'une procédure. Il atteste d'un délai légal, d'une proposition ou d'une décision.

Notons enfin que le courrier est très marqué dans sa forme, il répond à une longue tradition administrative et à des normes de présentation précises.

Différents courriers sont rédigés dans les ESMS :

➔ Les courriers d'information

Ils informent par exemple de l'engagement d'une mesure, de l'avancée d'un dossier, mais aussi de changements dans l'organisation ou d'événements institutionnels. Ils peuvent prendre la forme d'un courrier type.

➔ Les courriers d'accompagnement

Ils introduisent la communication d'un autre document : dossier, rapport, projet. L'intérêt de ces courriers est de rappeler le contexte, résumer ou souligner des points principaux de façon personnalisée.

1. Définition du Petit Robert.

➔ Les courriers de demande de rencontre

Ils permettent de formuler le besoin d'échange avec la personne et d'en exposer les motifs, les objectifs, la forme (entretien téléphonique, rencontre, réunion), l'ordre du jour, les personnes présentes...

➔ Les courriers de demande d'aide financière ou matérielle

Normalement, c'est à l'usager de solliciter une aide par courrier. Le travailleur social qui l'accompagne dans sa démarche administrative, peut l'assister dans sa rédaction. Certaines administrations demandent au professionnel de le rédiger et de le signer. Ces courriers peuvent aussi accompagner un rapport de demande d'aide.

➔ Les courriers de demande d'informations

Ces courriers appellent une réponse : retour d'informations, transmission d'un document, d'un formulaire...

➔ Les courriers de rappel

Ce courrier vise à attirer l'attention sur une situation insatisfaisante. Il en prend acte et en énonce les conséquences.

COMMENT LES RÉDIGER

► Définir l'objectif

Avant de se précipiter sur son traitement de texte, il convient de définir l'objet et l'objectif du courrier. Par exemple, l'objet peut être une demande de rencontre et l'objectif de consolider la coopération mise en place avec la personne. Mais l'objectif pourrait également être d'alarmer la personne et de lui rappeler ses responsabilités.

Après avoir défini l'objet (le thème principal) de mon courrier, je dois donc m'interroger sur l'effet qu'il est censé produire sur son destinataire. Attention à ne pas viser trop d'objectifs différents dans un courrier, au risque de le rendre confus et de perdre en efficacité.

► Quel plan adopter ?

Il ne saurait y avoir de plan type pour un *écrit stratégique* : ce sont l'objectif et la personnalité du destinataire qui conditionnent la forme de l'argumentaire et sa construction. On peut cependant souligner les trois parties principales du courrier : la mise en contexte (introduction), le développement et la conclusion.

► Comment introduire le courrier ?

L'introduction annonce le motif et les circonstances de l'envoi du courrier. Le motif est resitué dans son contexte : s'agit-il d'une réponse à une demande ? d'une initiative du service ? Dans les deux cas, l'origine et le cadre de la communication sont à expliciter. L'introduction est brève et personnalisée : évitez les trop longs préambules ou la citation d'articles de loi.

● Les écrits en pratique

| Exemples d'introductions et de formules types | |
|--|--|
| Courrier à l'initiative du rédacteur | Courrier faisant suite à une communication précédente |
| <ul style="list-style-type: none"> • « Nous avons besoin d'un certain nombre de renseignements pour savoir si vous pouvez continuer à bénéficier de... » • « Notre attention a été attirée par le fait que certains parents se questionnaient sur la dangerosité de l'accès à l'établissement... » • « Vous trouverez ci-joint l'état des dépenses d'argent de poche de... » • « Nous sommes au regret de vous informer qu'à ce jour, nous n'avons pas encore reçu le règlement pour les frais de... » • « J'ai le plaisir de vous informer que... » • « Je vous prie de bien vouloir... » | <ul style="list-style-type: none"> • « Nous avons bien reçu votre lettre du 11/02/10 dans laquelle vous nous faites part de votre mécontentement concernant les nouvelles règles pour les départs en week-end... » • « Nous avons bien reçu votre demande de modification... » • « En réponse à votre courrier du... » • « Comme suite à notre conversation téléphonique du... » • « Je vous fais parvenir en retour... » |

▮ L'objet

Un courrier débute toujours par l'objet². C'est une composante essentielle : il oriente la lecture du message en le résumant en quelques mots. Il répond à la question : de quoi s'agit-il ? Vous pouvez rédiger l'objet dès que vous commencez la rédaction ou après avoir terminé. Pensez à personnaliser l'objet pour éviter de faire sèchement référence à un règlement ou à la loi.

| Exemples d'objets | |
|---|--|
| Objet | Objet personnalisé |
| Dossier de participation financière au règlement de la mutuelle | Suivi de votre dossier de participation financière au règlement de la mutuelle |
| État des dépenses argent poche 2008 | L'état des dépenses d'argent de poche de Bernard L. pour 2008 |
| CVS loi 2002-2 | Votre participation au conseil de la vie sociale du mois d'avril |
| Demande d'autorisations | Demande d'autorisations administratives concernant votre fils |

2. Les manuels de rédaction administrative insistent sur le caractère obligatoire de l'objet dans les courriers en forme administrative (réservés aux communications entre administrations). Ils le considèrent facultatif dans les courriers en forme personnelle (à destination des usagers). La tendance actuelle systématise le recours à l'objet dans tous les courriers. Voir en particulier les recommandations du « Guide pratique de la rédaction administrative » - Ministère de la Fonction publique et de la réforme de l'État - Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA), 2002.

► Dois-je signer mes courriers ?

Dans un courrier, l'engagement de la responsabilité du rédacteur est identique à tout autre écrit professionnel. Par ailleurs, sa rédaction ne dispense pas du respect des règles institutionnelles et des processus de validation par la hiérarchie.

La signature est obligatoire : c'est la marque³ qui permet d'identifier son auteur. En principe, les courriers sont signés par le responsable du service. Il peut cependant vous déléguer la signature. Si vous n'avez pas l'autorité pour signer, vous devez indiquer si c'est par délégation ou par ordre.

Signature par délégation ou par ordre ?

Délégation de signature : personnelle et provisoire, elle est attestée par un document officiel.

Signature par ordre (PO) : elle est donnée sans délégation écrite, de façon provisoire ou permanente pour des actes mineurs par le responsable hiérarchique.

La signature est placée, sous le corps de la lettre, à droite, alignée sur la date. Elle se présente ainsi :

- Signature manuscrite
- Nom du signataire
- Titre

► Quel style adopter ?

Littéraire, mais pas ampoulé. Évitez les formules entortillées et vieillies. On peut écrire courtoisement sans abuser des périphrases et circonlocutions (« *J'ai l'honneur de vous transmettre par la présente...* »). Rigoureux, mais pas « administratif ». Mettez sur la concision, la clarté et la simplicité, des illustrations et des explications. Le style doit être simple et ajusté à son interlocuteur : choisissez un registre de langue adapté, bannissez le jargon et privilégiez des phrases courtes.

► Quelle implication du rédacteur ?

Le style impersonnel était auparavant privilégié. Il est aujourd'hui recommandé d'utiliser une expression directe traduisant la personnalisation de la relation. Ceci se traduit notamment par :

- l'emploi de la première personne « je », dès lors qu'elle se justifie ;
- l'utilisation de la voix active et l'évitement de la voix passive (« *il a été convenu...* »).

3. « ...marque distinctive et personnelle manuscrite, permettant d'individualiser, sans doute possible, son auteur et traduisant la volonté non équivoque de consentir à un acte. » (source : www.larousse.fr)

► Les formules d'appel et de politesse

Tout courrier débute par une formule d'appel (« *Madame, Monsieur...* ») et se termine par une formule de politesse (« *Veuillez agréer...* »). Ces formules de caractère formel traduisent une marque de courtoisie entre l'auteur et le destinataire de la lettre. La formule de politesse s'impose même en cas de désaccord grave ou de menace de sanction.

Attention à la féminisation des titres. Elle est requise dans tous les textes et courriers émis par les administrations. Le guide *Femme, j'écris ton nom* publié en 1999 par la Documentation française devrait vous y aider.

Exemples de formules de politesse dans les relations courantes

Attention : l'emploi du terme « sentiments » est à proscrire lorsqu'un homme écrit une lettre à une femme qui n'est pas la sienne.

« *Je vous prie d'agréer, ... mes salutations distinguées.* »

« *Je vous prie de recevoir, ... l'expression de ma considération distinguée.* »

« *Veuillez recevoir, ... mes salutations distinguées.* »

« *Veuillez agréer, ... mes salutations distinguées.* »

« *Je vous prie de recevoir l'assurance de ma considération.* »

Et de formules plus courtes et plus familières :

« *Cordialement* »

« *Bien cordialement* »

► La conclusion

La conclusion ouvre sur une mise à disposition ou évoque les suites possibles ou encore indique le type de réponse attendue (quand c'est le cas). Il peut s'agir d'une demande de réponse par courrier, d'une poursuite de la communication sous d'autres formes...

Exemples

« *Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.* »

« *Nous espérons bientôt pouvoir vous rencontrer afin d'envisager les solutions les plus appropriées...* »

« *Si vous nous avez déjà adressé le formulaire complété, nous vous prions de considérer ce courrier comme nul et non venu.* »

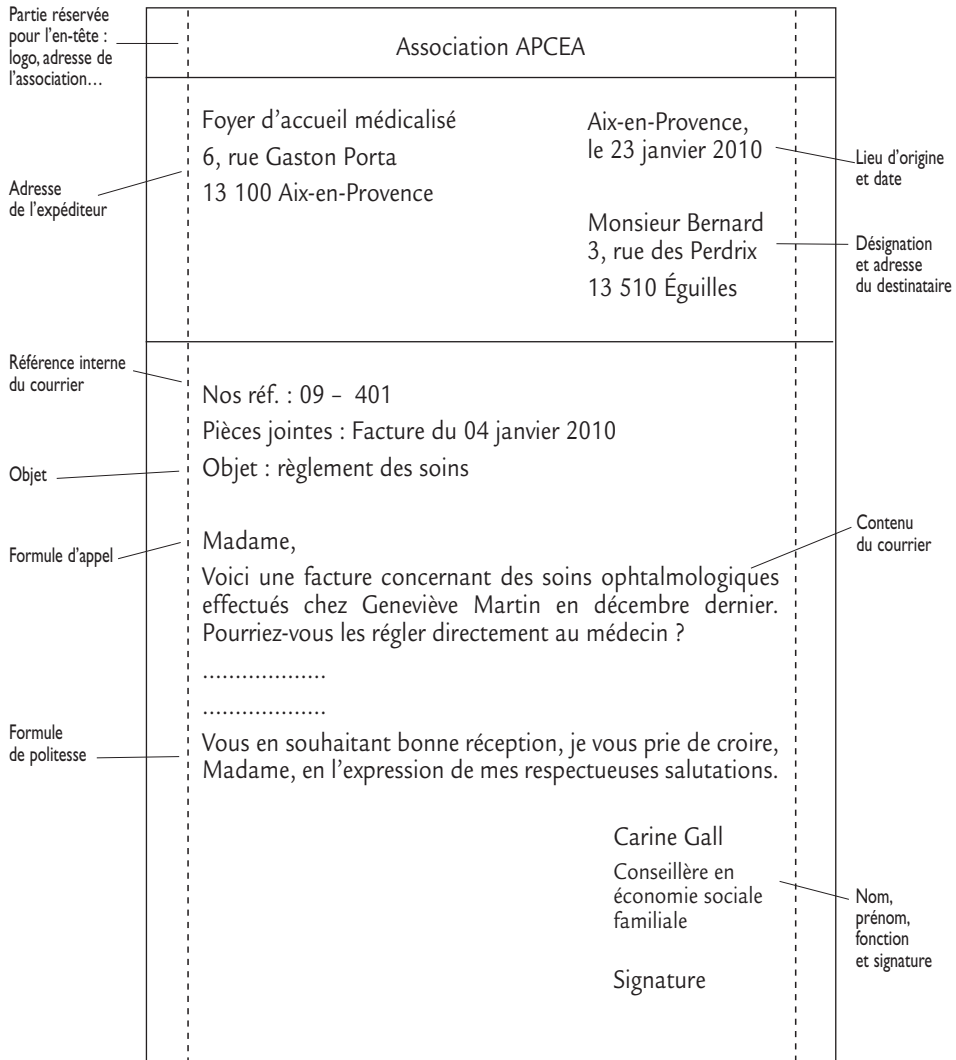
► Comment organiser l'espace de ma lettre ?

La disposition de l'espace du courrier répond à des usages et des normes administratives ou commerciales⁴. L'objectif est de donner au lecteur un accès simplifié aux différentes informations. De nombreux ESMS se dotent d'une charte graphique afin de transmettre une image cohérente et positive de l'institution. Elles normalisent la disposition des marges, l'utilisation des polices de caractère, la présentation du logo... Les questions de mise en forme des documents sont abordées dans leur ensemble et permettent la construction de modèles de document utilisables par tous.

| <i>Principaux repères de mise en page dans les courriers</i> | |
|--|--|
| <i>Format de la page et longueur du courrier</i> | Il est recommandé de limiter le courrier à une seule page de format A4. |
| <i>L'adresse de l'expéditeur</i> | L'adresse est rédigée en haut de la page et alignée à gauche. |
| <i>La date</i> | La date est placée au-dessus de l'adresse du destinataire, à droite de la page et alignée sur l'adresse. La date du courrier est toujours celle du jour de la signature (et non celle de la rédaction). |
| <i>L'adresse du destinataire</i> | L'adresse est placée sous la date, alignée sur celle-ci. |
| <i>La formule d'appel</i> | La formule d'appel (« <i>Madame, Monsieur...</i> ») est placée à gauche, au-dessus du corps de la lettre. |
| <i>Le corps de la lettre</i> | Le corps de la lettre occupe la moitié centrale de la page. Il est aligné à gauche. Si le corps de la lettre est encombré de tableaux ou de citations légales, ils peuvent être renvoyés en annexe ou en notes de bas de page. |
| <i>La formule de politesse</i> | La formule de politesse se situe au bas de la lettre, après le corps du texte et avant la signature. |
| <i>La signature</i> | La signature est alignée sur la date et l'adresse du destinataire. La signature manuscrite est placée sous votre nom. |

4. La norme AFNOR NF Z 11-001 propose un standard pour la présentation des courriers.

EXEMPLE



Les notes d'information

2

À lire aussi...

Partie II : *Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse ;
Qu'est-ce que construire un plan ?*

Qu'est-ce qu'une note d'information ? Quand faut-il la rédiger ? Quelle différence avec un rapport ?

TOUR D'HORIZON

Plusieurs notes d'information sont produites dans les ESMS⁵. On les retrouve sous des appellations différentes : note d'information, note d'observation, note d'incident, note circonstanciée, fiche incident, compte rendu d'incident, fiche d'événement indésirable... La note d'information est utilisée au quotidien pour informer sur des modifications ou des évolutions dans l'accompagnement des personnes.

Exemples

1. Un jeune placé en assistance éducative rencontre fortuitement son père lors d'une sortie alors que le juge a imposé un encadrement strict des rencontres. L'adolescent exprime immédiatement, par son discours et ses actes, des signes de perturbation. L'éducateur référent s'interroge de plus sur le caractère imprévu de cette rencontre : le père cherche-t-il à reprendre contact avec son fils, jusqu'où peut-il aller ? Faut-il encadrer de façon plus serrée les sorties du jeune ?... Le chef de service demande à l'éducateur de rédiger une note d'information qui sera adressée au juge et aux services de l'aide sociale à l'enfance.



5. Nous n'aborderons pas dans ce chapitre les notes de service, ni les notes administratives ou notes de synthèse. Elles concernent en effet les services administratifs ou les cadres.

2. Un établissement organise des sorties de groupe hebdomadaires. Depuis quelques semaines, les animateurs constatent des difficultés mettant en question le principe de ces sorties (comportements violents de deux jeunes, absences non justifiées de certains...). Le directeur demande aux animateurs de rédiger une note d'information en vue d'une prise de décision.

3. Une aide médico-psychologique inverse les traitements de deux résidentes lors de la distribution des médicaments. Après avoir engagé les actions nécessaires et informé sa hiérarchie, elle rédige une note d'incident.

DÉFINITION, OBJECTIFS

Les dictionnaires définissent la note comme une brève communication écrite destinée à informer. La note est synonyme de remarque, indication, commentaire, exposé succinct. Elle s'inscrit dans un domaine plus officiel dans le cas de *note confidentielle*, *note administrative*, ou *note de service*.

La note d'information est généralement un écrit court (une ou deux pages). Son objet concerne la transmission d'informations. Plus factuelle qu'analytique, elle est rédigée par le professionnel, acteur ou observateur, aussitôt après un événement. Elle s'adresse à un supérieur hiérarchique, un donneur d'ordre. Elle n'est pas systématiquement finalisée par une prise de décision (contrairement au rapport). C'est le décideur qui en jugera.

La note est circonscrite : elle porte exclusivement sur un événement précis. Celui-ci est généralement imprévu, et des conséquences sur la personne ou sur la continuité de l'accompagnement sont repérées ou prévisibles. Il peut s'agir d'un événement grave qui met en cause l'intégrité des personnes, la sécurité et les responsabilités des différents acteurs. Par exemple, l'agression d'un professionnel ou d'un usager, un accident, une erreur de traitement. On parlera alors de note d'incident.

La note peut aussi traiter d'un fait marquant où la notion de danger n'est pas présente : un refus de recevoir le travailleur social à domicile, un changement dans la situation familiale (décès, naissance, apparition d'un nouveau compagnon), une incarcération, une perte d'emploi, l'évolution d'un état de santé, des conditions matérielles de vie... Ces événements sont à *noter* pour alerter un responsable de la possible évolution de la problématique d'origine. À lui d'étudier s'il est nécessaire d'adapter l'accompagnement.

Par ailleurs, l'écriture d'une note permet de *prendre acte* de l'événement, d'en garder une trace. Lorsque des responsabilités institutionnelles ou personnelles peuvent être engagées, la note d'information s'impose⁶.

6. Dans le cadre des démarches qualité, les notes d'incident permettent d'étudier les principaux facteurs de risque (études statistiques ou qualitatives) amenant ainsi des plans d'actions correctives ou préventives.

COMMENT LES CONSTRUIRE

► Quel circuit ?

Quand doit-on produire une note d'information ?

Une note se rédige et se transmet rapidement après la survenue d'un événement, le plus souvent à la demande de son supérieur hiérarchique. La situation peut être abordée en réunion pour étudier la nécessité de transmettre une note. Certains établissements définissent la notion d'incident dans leurs procédures internes et précisent les circonstances conduisant à sa rédaction.

Qui est concerné ?

Tout membre du personnel concerné par l'événement peut être amené à rédiger une note : les travailleurs sociaux directement chargés de l'accompagnement ou de la prise en charge, mais aussi tout professionnel de l'ESMS (services généraux, maîtresses de maison, veilleurs de nuit...).

À qui est-elle destinée ?

En interne : à sa hiérarchie. À l'extérieur de sa structure et avec accord de sa hiérarchie : à un décideur (attaché de l'Aide sociale à l'enfance, juge des enfants par exemple), à toute personne concernée par l'accompagnement, aux autorités de police...

► Décrire avec précision l'événement

La rédaction d'une note d'information paraît aisée, car elle est circonstanciée et factuelle. Cependant, le manque de recul vis-à-vis des faits rend l'exercice difficile. L'absence de vision globale de la situation, les affects, l'implication et la responsabilité des professionnels peuvent créer des problèmes de fiabilité.

Pour relater un événement, le plan chronologique semble le plus pertinent. Il s'agit alors de décrire la succession des faits avec le plus de précision possible. Votre attention doit se porter en particulier sur :

- Les repères temporels (jours, heures voire minutes). Avant de rédiger, vous devez identifier le début et la fin du récit. L'utilisation des temps de conjugaison doit être cohérente (ne mélangez pas le passé, le présent ou le futur).
- Les repères de lieu (où se déroule l'événement).
- Les différents protagonistes et leur rôle (distinguez les acteurs, les témoins, les professionnels présents, la présence de tiers...).
- Les sources d'information : qui a observé quoi ?

Le recours à des trames modélisées facilite grandement la restitution de l'exposé des faits.

☞ *Exemples, page 34.*

► Relater l'action des professionnels

Le plus souvent, les professionnels sont présents ou acteurs dans l'événement (☞ Exemple 3, page 36). Il est alors important de relater leurs actions, qu'elles aient été immédiates ou différées. Le compte rendu doit faire apparaître la façon dont elles ont permis ou non de gérer l'incident. Cet exercice est délicat, car le professionnel est à la fois rédacteur et objet de son récit. Cela se complique encore lorsqu'il tente de justifier un acte professionnel. Là encore, il est important de rester centré sur les faits sans entrer dans l'explication des choix réalisés.

► Apporter une analyse si besoin

Produire une analyse est rarement obligatoire. Dans certains cas, notamment les notes d'incident, les faits parlent d'eux-mêmes. Rappelons que la note est avant tout centrée sur la transmission de l'information. Elle doit, dans ce domaine, garantir la plus grande objectivité et neutralité. L'analyse est le plus souvent laissée à l'appréciation du destinataire.

Cependant, la transmission de faits bruts n'est pas suffisante si le destinataire ne peut les contextualiser. Pour le professionnel, l'information *fait sens* par rapport à la problématique connue ou d'autres informations en sa possession. Autant d'éléments qui peuvent échapper au destinataire, plus distant de la situation. Il est alors envisageable de proposer une analyse ou émettre des propositions. La conclusion de la note peut mettre en lien l'événement avec le contexte. Vous pouvez également souligner en quoi il remet en question le bien-fondé ou la continuité d'une prise en charge (☞ Exemple 3, page 36).

Attention aux analyses dans l'urgence : un rapport complémentaire est un support plus adapté, car il permet de prendre du recul sur des événements.

► Être attentif aux responsabilités engagées

La note d'information laisse une trace d'actes posés ou subis par des personnes. À ce titre, c'est souvent une pièce essentielle pour justifier d'une prise de décision. Des responsabilités civiles ou pénales peuvent être engagées : un téléviseur ou des lunettes cassées, une chute entraînant des dommages corporels, une absence de surveillance, une atteinte à l'intégrité corporelle, un dysfonctionnement matériel ou organisationnel, etc.

Vous devez donc être vigilant à la rédaction concernant :

- la description des conséquences d'un événement : soyez très précis dans les constats effectués (destruction d'un bien, les premiers signes d'une atteinte physique...)
- la causalité : évitez de poser des hypothèses hasardeuses sur l'origine d'un problème (la note d'information ne relève pas d'une enquête) ;
- les responsabilités : il ne s'agit pas de chercher le responsable, c'est l'affaire des juges et des assureurs.

► Se faire aider pour la restitution des faits

Compte tenu des affects générés par l'événement et de votre implication, vous pouvez être assisté pour ne rien oublier de significatif et clarifier l'enchaînement des faits. Un collègue non présent lors de l'événement peut vous aider à prendre du recul et à réactualiser vos souvenirs en vous interrogeant de manière *naïve*. Ceci peut se faire à l'aide d'une liste de questions comme celle-ci (attention, toutes les réponses ne sont pas à retranscrire dans la note, l'outil sert simplement d'*aide-mémoire*).

Questions destinées à restituer les faits

Où était-on ? Pourquoi ?

À quel moment ? Que s'était-il passé avant ?

Qui était présent ? Pourquoi ?

Que faisaient les uns et les autres à ce moment-là ?

Comment la situation est-elle arrivée ? Qu'est-ce qui l'a déclenchée ?

Comment cela s'est-il manifesté ?

Qui a fait quoi ? Qui a dit quoi ?

Comment les choses se sont-elles enchaînées ?

Comment les professionnels ont-ils réagi ? Qu'ont-ils fait ?

Comment les autres personnes présentes ont-elles réagi ? Qu'ont-elles fait ?

Combien de temps cela a-t-il duré ?

Qui est arrivé, qui est parti ? Où les personnes sont-elles allées ?

Comment la situation s'est-elle terminée ? Suite à quoi ?

Que s'est-il passé ensuite ? Qu'ont fait les professionnels ?

Etc.

EXEMPLES

Exemple 1 : Exemple de note d'incident

Cette fiche a été rédigée dans un foyer d'accueil médicalisé accueillant des personnes handicapées vieillissantes. La procédure interne prévoit l'information du cadre d'astreinte en cas d'incident ainsi que la rédaction d'une note, sans modèle particulier. Celle-ci a été écrite le lendemain par l'aide médico-psychologique concernée.

Foyer X

Note d'incident

Poitiers, le 25/02/2010.

Alors que je distribuais les traitements au moment du repas de 19h00 (le 24/02/10), j'ai inversé les traitements de 2 résidentes. J'ai donné à M^{me} Y. Nathalie le traitement de M^{me} L. Florence (2 LIOSERAL). En effet, alors que dans le chariot, les piluliers se suivent dans l'ordre alphabétique, ceux des 2 résidentes étaient inversés. J'ai donc pris celui de Florence croyant prendre celui de Nathalie.

J'ai repéré la confusion juste après que Nathalie ait avalé le traitement de Florence. J'ai appelé aussitôt le centre antipoison. Sur les indications du médecin, j'ai communiqué toutes les informations sur les traitements de Florence et Nathalie ainsi que les antécédents médicaux et allergiques.

J'ai appliqué immédiatement les consignes du médecin :

- surveillance pouls et température ;*
- prise de tension toutes les heures pendant 3 heures ;*
- surveillance de l'état général de Nathalie ;*
- donner à Nathalie, seulement le TEGRETOL 400 de son traitement habituel de 19h00, ce que j'ai fait à 20h00.*

J'ai contacté le cadre d'astreinte, M^{me} J., aussitôt après l'appel au centre antipoison. Celle-ci est venue au foyer pour me remettre le traitement de Florence (qu'elle n'avait donc pas eu).

À 20h30, j'ai passé le relais à l'équipe de nuit après avoir vérifié l'état de Nathalie.

Signature

Nom et prénom

Fonction

Exemple 2 : Modèle de fiche incident dans un institut médico-éducatif

Cet établissement s'est doté d'une fiche incident modélisée.

FICHE D'INCIDENT OU D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Je soussigné(e) : *Jean-Luc T.* Fonction : *Moniteur sportif*
déclare avoir constaté la survenue d'un incident (ou événement indésirable).

Description circonstanciée de l'incident :

En début de séance piscine, alors que le groupe venait de se rassembler et que personne n'était dans l'eau, ni équipé, Eric B. a poussé Karima Y. dans le grand bassin. J'ai immédiatement plongé pour la sortir de l'eau. Paniquée, elle s'est débattue, et s'est mise à [...]. Eric m'a indiqué par la suite que Karima avait tenté de lui baissé son maillot et qu'il avait voulu se venger.

Jour et heure de l'incident : *19/01/10 – 10h20*

Lieu de l'incident : *Piscine municipale*

Conséquences éventuelles de l'incident :

Karima a un peu bu la tasse, mais ne s'est pas blessée physiquement. Elle n'était plus en état de poursuivre la séance (pleurs, cris à l'approche de l'eau). Je n'ai pas réussi à [...]

Mesures immédiates prises :

J'ai contacté François pour qu'il récupère rapidement Karima. J'ai puni Eric : il a dû s'occuper de [...]

Le : *19/01/10*

Signature :

Actions correctives à prendre ou suites à donner :

Le comportement d'Eric a été sanctionné mais il me semble nécessaire de reprendre cela avec lui. Pour Karima, le problème est qu'il était déjà difficile pour elle de venir à la piscine et que cet incident peut compromettre la poursuite de l'activité. Je propose de réévaluer la situation la semaine prochaine en prévoyant de [...].

La question des risques liés à la proximité des deux bassins est à nouveau soulevée, il me semble nécessaire d'en reparler en équipe.

Déclaration à remettre au secrétariat de direction.

Exemple 3 : Note d'information dans un foyer éducatif

Cette note d'information décrit une succession de faits impliquant quatre adolescents, un éducateur et un chef de service dans un foyer éducatif.

FOYER D'ACCUEIL ÉDUCATIF DES TROIS ORMEAUX

Note d'information concernant Sabrina G. et Mélodie L.

Références :

Dossier tribunal Mélodie L. : 122/0254 cabinet 1

Dossier tribunal Sabrina G. : OPP du JE de Brest du 20/10/2009

Vendredi 3 novembre, lorsque Sabrina est rentrée du collège, trois jeunes regardaient un DVD. Sabrina ayant déjà vu le film, est allée éteindre le lecteur pour regarder une émission de télévision. Aussitôt, l'une des 3 adolescentes, Mélodie, s'est ruée sur elle, l'insultant en prenant sa mère à partie. Sabrina lui a aussitôt répondu sur le même registre.

Aux injures et aux menaces ont succédé les violences physiques (coups de poing et de pied). Mélodie s'est précipitée dans la cuisine où elle a saisi un couteau de table, criant qu'elle allait tuer Sabrina. Elle s'est laissé désarmer facilement par l'éducateur qui l'a ensuite ceinturée en essayant de la raisonner. Pendant ce temps, l'autre éducatrice tirait Sabrina hors de la pièce et essayait de la calmer.

Après quelques minutes d'accalmie, Sabrina est revenue à la charge avec force et insultes. Puis elle est partie en courant et est revenue quelques minutes plus tard, une paire de ciseaux à la main. L'éducateur a saisi Sabrina à bras-le-corps tandis que l'éducatrice retenait Mélodie. Bien que physiquement maintenue, elle continuait à donner de violents coups de poing et de pied dans tout ce qui était à sa portée.

Le chef de service, alerté par les hurlements, est alors arrivé. Il a désarmé Sabrina de force et l'a mise en garde contre ses agissements. Nous avons appelé son père pour lui confier sa fille dès le soir même pour le week-end.

Il est à noter que le calme fut long à revenir : les deux jeunes témoins de cette empoignade ont dit avoir été choqués par cet événement. L'excitation de Mélodie s'est renouvelée en fin de soirée, parce que l'éducateur refusait qu'elle s'installe à nouveau devant la télévision.

En conclusion :

Les comportements de ces deux jeunes filles dans l'unité de vie posent à nouveau (voir les précédentes notes d'information du 14 septembre et du 22 octobre) la question de leur cohabitation dans le groupe, des risques que cela entraîne (escalade dans leurs agressions) et de l'ambiance très tendue dans le groupe qui n'est pas propice au développement des autres adolescents présents.

L'éducatrice
Nom et prénom
Signature

Les comptes rendus

3

À lire aussi...

Partie II : *La prise de notes ; Ai-je le droit d'utiliser des tableaux ?*

Extraits de forums internet :

« Je suis dans un foyer occupationnel pour adultes avec des troubles mentaux. J'ai commencé un compte rendu de réunion, mais apparemment il ne convient pas... Est-ce que quelqu'un pourrait m'aider surtout pour la forme ? »

« J'ai également ces fameux écrits professionnels à faire. J'ai choisi, notamment, un compte rendu de réunion. Je suis un peu perplexe, car apparemment ce que j'ai fait ne correspond pas complètement à ce qu'attend mon terrain de stage. Donc, savez-vous ce qu'on doit mettre dans un compte rendu de réunion ? Volontairement, je ne dis pas ce que j'ai mis dans ces écrits, pour ne pas vous influencer. Mais je le dirai par la suite ! J'attends vos réponses avec impatience, car je n'ai plus beaucoup de temps ! »

TOUR D'HORIZON

Comptes rendus de réunion, d'entretien, d'audience, d'admission... Leur écriture paraît aisée : il s'agit de *rendre compte* le plus fidèlement possible de ce qui s'est dit ou décidé, sans analyse ou opinion personnelle. Cette tâche est embarrassante pour de nombreux professionnels et pas seulement en début de réunion, au moment où le chef de service demande : « Un volontaire pour rédiger le compte rendu ? »

De quoi faut-il rendre compte ? Pourquoi ? À qui est-il destiné ? Comment le présenter ? Faut-il être exhaustif, synthétique ? La question du positionnement du rédacteur se pose également : comment puis-je à la fois participer à

un échange et en rendre compte ? Est-il possible de participer (voire animer un échange) tout en prenant des notes ?

La qualité du compte rendu est intimement liée à la situation dont il doit rendre compte. Il s'agit le plus souvent d'un échange verbal (à l'exception des comptes rendus de dossiers ou d'articles). Le rédacteur est d'abord confronté à la difficulté du passage de l'oral à l'écrit. Les codes sont différents. Il faut, par exemple, filtrer les tics de langage, les hésitations et les répétitions. La reformulation s'impose pour densifier la matière recueillie.

Le rédacteur est tributaire de la situation de communication elle-même. Nous connaissons tous la large palette des réunions et entretiens : structurés, désorganisés, chargés émotionnellement, purement informatifs, foisonnement ou pauvreté des analyses et propositions... La qualité de la conduite, de l'entretien ou de l'animation de la réunion est déterminante. Plus la réunion ou l'entretien est structuré, plus le compte rendu sera facile à rédiger, et cela, indépendamment des informations échangées. Inversement, la transcription d'une réunion totalement désorganisée ou d'un entretien particulièrement houleux relève parfois de l'impossible. En tant que formateurs, nous conseillons souvent aux directeurs d'établissement et professionnels de réfléchir d'abord aux objectifs et contenus de leurs réunions, à leur préparation et animation, avant toute réflexion sur les comptes rendus.

Enfin, notons que la pratique des comptes rendus est peu investie. La restitution orale l'emportant encore dans notre secteur. Pourtant, la qualité des pratiques gagne à l'utilisation plus régulière des comptes rendus comme outil de clarification, de mise en cohérence, de traçabilité, de continuité des interventions.

DÉFINITION, OBJECTIFS

Un compte rendu est la transcription du contenu d'une réunion, d'un entretien, d'un événement ou d'un dossier.

Le compte rendu sert à :

- informer une personne sur une situation d'où elle était absente ;
- rappeler aux personnes présentes le contenu des échanges (informations reçues ou transmises) ;
- prendre acte des décisions prises ; notifier une position, une analyse, un plan d'action.

C'est un document de référence, qui laisse trace d'un échange ou d'un événement, aussi bien pour les présents que pour les absents. Plus qu'un simple outil de communication c'est aussi un outil de suivi et de travail en équipe (fonction mémoire des comptes rendus d'entretiens). À la différence des rapports, le compte rendu ne produit pas une analyse complète d'une situation pour une prise de décision. Il se contente de restituer le plus objectivement et clairement possible les informations échangées. Il ne comporte pas d'analyse ou de commentaires personnels sur la situation. Sa qualité réside dans la neutralité du rédacteur (à l'inverse du *témoignage* dont la valeur est justement la subjectivité son auteur).

Le procès-verbal : une forme particulière de compte rendu

Le procès-verbal rapporte des faits, des dépositions, des déclarations. Il acquiert une valeur de preuve lorsqu'il émane de certains agents publics.

« Le procès-verbal est un témoignage écrit et formel à caractère authentique de ce qui selon la jurisprudence, a été fait, dit ou constaté. Il est soumis à une forme réglementaire. Il est destiné à servir éventuellement de preuve devant les juridictions de droit public ou privé. Le procès-verbal peut être établi par d'autres personnes que les fonctionnaires de l'État, à différentes occasions, dans des domaines variés. Lors d'assemblées statutaires ou réglementaires, le document rédigé est un compte rendu appelé procès-verbal. Il constitue une preuve de ce qui a été dit et du respect des formalités obligatoires. Par ailleurs, le procès-verbal de commission est soumis à l'approbation par la même assemblée lors de la réunion suivante. » (*Rédiger avec succès lettres, e-mails et documents administratifs*, 3^e édition, Roselyne Kadyss, Aline Nishimata, Gualino éditeur, Paris, 2008.)

La forme du procès-verbal est cependant rarement adoptée dans les pratiques professionnelles du fait de son formalisme, sa lourdeur de rédaction et d'utilisation. Il est à privilégier pour tous les comptes rendus d'actes concernant des instances officielles (conseil de vie sociale, CHSCT...).

COMMENT LES RÉDIGER

► Clarifier ce que l'on attend du compte rendu

Nous l'avons vu, il n'existe pas un mais plusieurs comptes rendus. Avant de le rédiger, il convient de définir son destinataire et ses objectifs. Selon la réponse, le circuit de diffusion du compte rendu, sa forme et son utilisation seront différents.

Exemples

1. Dans un foyer de vie, les trois éducateurs de chaque unité de vie se réunissent chaque semaine pour faire le suivi des projets personnalisés des résidents. Le compte rendu est destiné :
 - aux collègues absents pour les informer des réajustements dans la mise en œuvre des projets (plannings des résidents, rencontres prévues...) ;
 - à l'équipe de direction pour information et validation.
2. Dans un IME, l'assistante sociale rencontre les parents des enfants accueillis trois semaines avant la réunion de projet personnalisé. Cet entretien sert à recueillir leur avis sur plusieurs points : leur bilan du précédent projet, leur appréciation de l'évolution de l'enfant, leurs souhaits ou propositions pour le prochain projet. L'assistante sociale rédige un compte rendu qui sera utilisé lors de la réunion de projet.

► Préparer sa prise de notes

Sauf exception, un compte rendu ne s'improvise pas. Et pourtant, Il arrive que l'on s'aperçoive de sa nécessité... à la fin de la réunion. Vous serez peut-être un jour l'heureux volontaire désigné pour cette tâche, tant pis pour vous si vous n'avez pris aucune note (c'est le moment de recevoir un appel urgent sur son portable).

Un compte rendu se prépare : une fois ses objectifs et destinataires identifiés, vous devez organiser la prise de notes en fonction du type de compte rendu que l'on veut faire. Des modèles et outils peuvent être utilisés (☞ Exemples, page 43 et *La prise de notes*, page 181).

► Introduire le compte rendu par des informations contextuelles

La première partie du compte rendu de réunion donne les indications suivantes :

- l'objet et l'ordre du jour ;
- les participants ;
- les absents (éventuellement en indiquant les personnes excusées) ;
- les autres personnes concernées par l'objet de la réunion (destinataire en copie « pour information ») ;
- la date et le lieu ;
- le nom du rédacteur.

Il est recommandé d'utiliser un modèle de compte rendu présentant de façon structurée ces informations. (☞ Exemples, page 43). Nous vous conseillons de le compléter avant même le démarrage de la réunion.

Dans le cadre d'un entretien, les éléments introductifs se limiteront à :

- l'objet et l'objectif ;
- les participants ;
- la date et le lieu ;
- le nom du rédacteur.

► Structurer son compte rendu avec un plan

Trois types de plans peuvent être utilisés : le plan chronologique, le plan thématique ou le plan synoptique.

- le **plan chronologique** rend compte des échanges, des décisions, des faits, dans leur ordre d'apparition ;
- le **plan thématique**, plus synthétique, organise les contenus en plusieurs catégories définies sur mesure ;
- le **plan synoptique**⁷ donne une vue d'ensemble des thèmes traités *en colonne* : pour information/pour action, synthèse des débats / propositions / actions retenues...

Il n'existe pas d'introduction ou de conclusion si le débat n'en comporte pas.

7. Synoptique : « qui donne par sa disposition une vue générale (des parties) d'un ensemble que l'on peut ainsi embrasser d'un seul coup d'œil » (source : Centre national de ressources textuelles et linguistiques).

► Les différents types de comptes rendus de réunion

| <i>Type de compte rendu</i> | <i>Sa forme</i> | <i>Ses objectifs</i> |
|--|--|--|
| <i>Compte rendu intégral ou révisé</i> | <p>Les débats sont restitués intégralement (hésitations, redites, style oral), ou avec une remise en forme syntaxique des propos tenus. 80 à 90 % environ des échanges est restitué.</p> <p>15 à 18 pages en moyenne sont nécessaires par heure de réunion. Le plan est linéaire chronologique.</p> | <p>Ce compte rendu est préconisé pour toutes les réunions où l'exactitude des propos est primordiale : procès-verbal, enquêtes, interviews...</p> <p>Il peut être utilisé pour les situations nécessitant un document exhaustif : séances d'instances officielles (conseil d'administration, conseil de vie sociale...).</p> |
| <i>Compte rendu synthétique</i> | <p>Ce compte rendu est centré sur les faits énoncés, les analyses et propositions. Il en donne une lecture rapide, globale et met en valeur les informations essentielles. Elles sont condensées et les plus marginales sont rejetées.</p> <p>L'identité des intervenants n'est pas systématiquement mentionnée ; le style est indirect. Les points essentiels sont parfois restitués sous forme de liste. Des titres et des sous-titres peuvent faciliter la lecture. Le plan est thématique.</p> | <p>Ce compte rendu opère pour le lecteur les opérations de tri, de discrimination et de synthèse des informations. Il permet une lecture rapide et facilitée.</p> |
| <i>Compte rendu synoptique</i> | <p>La synthèse est condensée sous forme de tableau. Sa lecture permet de croiser les thèmes abordés et leurs modalités de traitement : faits / analyse ; pour information / pour décision, etc.</p> | <p>Le compte rendu est compressé, la lecture est globale. Le lecteur repère directement le raisonnement ou l'action à entreprendre.</p> |
| <i>Relevé de décisions</i> | <p>Seules les décisions sont reportées dans ce document. Elles sont présentées en liste accompagnées éventuellement des conditions de leurs mises en œuvre : moyens, responsables...</p> <p>Le relevé de décision est court : une page maximum. Il peut accompagner un des comptes rendus précédents.</p> | <p>Rédigé rapidement après la réunion, le relevé de décisions offre sous forme de liste, une vue complète des décisions prises et des modalités de leur mise en œuvre.</p> <p>Ce document permet d'acter les décisions prises.</p> |

► Rédiger et diffuser rapidement le compte rendu

Il est préconisé de rédiger le compte rendu *à chaud*, directement après la réunion. Les notes prises au cours de la réunion sont plus facilement exploitables. La règle conventionnelle est de transmettre le compte rendu avant la prochaine réunion pour que les absents en soient informés. Par ailleurs, certains comptes rendus peuvent être validés d'une réunion à l'autre.

Pour aller plus loin, nous vous conseillons de rédiger les comptes rendus *pendant* la réunion. Cette pratique est accessible sous réserve d'un certain entraînement et il est préférable que le rédacteur ne participe pas au débat. Toutes les réunions ou situations d'échange ne s'y prêtent pas. En effet, cette méthode nécessite au préalable de modéliser le compte rendu et souvent de discipliner l'ensemble des acteurs. Sous la responsabilité de l'animateur, les échanges sont régulièrement reformulés et enregistrés par le rédacteur. L'avantage est triple : les participants ont un retour immédiat de leur contribution, la validation est instantanée⁸ et votre travail est terminé à la fin de la réunion !

La rédaction du compte rendu en direct est recommandée dans le cadre de réunions institutionnelles (séances de travail pour l'évaluation interne, pour le projet d'établissement...), les réunions de direction (relevés de décision), les réunions de projet personnalisé (plus difficile d'application), et les entretiens d'admission.

► Rédiger à la forme impersonnelle, maîtriser son implication

Le rédacteur, par souci de neutralité, ne s'implique pas dans le compte rendu. L'utilisation du « je » voire du « nous » est donc déconseillée. Pour la même raison, aucun commentaire personnel ne doit y figurer.

8. Pour certaines réunions de travail, les participants peuvent même visualiser le compte rendu directement si vous utilisez un ordinateur et un projecteur multimédia.

EXEMPLES**Exemple 1 : Trame pour un compte rendu d'audience utilisé par une MECS**

COMPTE RENDU D'AUDIENCE
Date de l'audience : 16/12/2009

ENFANT

NOM : T. PRÉNOM : Cyrille

Nom du référent : Antonin G. Groupe d'appartenance : 6-12 ans

AUDIENCE

NOM DU JUGE : M. M. Lieu de l'audience : Laon

OBJET : Révision des droits de visite des deux parents

Professionnels présents

Antonin G. Référent ...

Gaspard L. Chef de service ...

Famille

Père Mère Autre (préciser)
.....

DÉCISIONS

Concernant le père :

➔ Rétablissement des visites médiatisées : la présence d'un professionnel doit être continue pendant toute la visite.

➔ Fréquence des visites en alternance avec la mère : il faut éviter que [...]

➔

➔

➔

➔

OBJECTIFS SUITE À L'AUDIENCE

MECS

Solliciter le père et la mère pour trouver des activités à faire avec Cyrille pendant les visites.

...

ASE

Définition des prérequis pour envisager un retour au domicile de la mère.

...

FAMILLE

Clarifier la place du nouveau conjoint de madame dans ses relations avec Cyrille.

...

Exemple 2 : Modèle d'un compte rendu d'entretien dans une MECS**FICHE COMPTE RENDU D'ENTRETIEN** Famille Enfant Partenaire**Date de l'entretien : 13 novembre 2009****ENFANT**NOM : O. PRÉNOM : *Sonia*Nom du référent : *Ursula D.* Groupe d'appartenance : *12-16 ans*

Nom de l'éducateur présent :

I – CONTEXTE DE L'ENTRETIEN Téléphone ou Présentiel**Professionnels présents :** *Ursula D. Référente***Famille :** Père Mère Autre (préciser)**Lieu de l'entretien :** Établissement ASE Autre (préciser)**Présence du jeune :** OUI NON**Origine de l'appel ou entretien :** Appel de la famille Appel de l'éducateur
 Entretien de l'équipe éducative Entretien à la demande
de la famille**Objectif de l'entretien du professionnel :** Incident / comportement Vie quotidienne Scolarité
 Santé Projet individuel
 Autre, préciser : *Fugue + alcoolisation chez sa mère***Motifs de l'appel (ou de l'entretien) de l'interlocuteur :***Explicitation du passage à l'acte.*

II – OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN

Intentions pédagogiques et/ou éducatives :

- Revalorisation de l'enfant
- Association / implication de la famille
- Responsabilisation
- Questionnement
- Recadrage
- Décisionnel
- Être garant de la continuité du lien enfant / parent

III – CONDITIONS ET DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

Points abordés :

- les raisons de sa fugue ;
- l'épisode d'alcoolisation chez sa mère, les risques qu'elle a pris ;
- le paradoxe entre son discours sur sa mère et le comportement qu'elle a eu.

Comportement et attitude de la famille ou du jeune :

Sonia est restée posée pendant toute la durée d'entretien, elle s'est expliquée calmement et de manière distante sur sa fugue. Elle s'est montrée mal à l'aise lorsque nous avons [...]

Points validés :

- ➔ *Sonia a admis avoir voulu donner une leçon à sa mère.*
- ➔ *Elle a compris que cela n'avait servi à rien car sa mère a [...].*

IV – OBSERVATIONS / ANALYSES

L'acte de Sonia est réactionnel à la mise en échec du placement alterné du fait de l'alcoolisation de sa mère. Elle indique qu'elle a voulu la mettre dans l'embaras et lui faire autant de mal que ce qu'elle avait ressenti. La similitude entre son comportement et l'attitude de sa mère montre que [...]

Exemple 3 : Modèle d'un compte rendu de commission technique ASE dans une MECS

COMMISSION TECHNIQUE – COMPTE RENDU

Date de la commission : 8 septembre 2009

ENFANT

NOM : C.

PRÉNOM : *Jasmine*

Nom du référent MECS : *Alain R.*

Nom du référent ASE : *Michel T.*

Date d'entrée dans l'établissement : *30 juin 2009*

Type de placement : *OPP 6 mois*

RAPPEL DE LA PRISE EN CHARGE

Travail sur le sens du placement avec les parents.

Sécurisation de Jasmine dans ses relations avec les autres enfants.

Détermination des adaptations nécessaires pour sa scolarité.

PROFESSIONNELS PRÉSENTS

Michel T., Référent ASE

Alain R., Référent MECS

Philippe H., Chef de service MECS

POINTS ABORDÉS

➔ *Difficultés de collaboration entre la MECS et les parents*

➔ *Impossibilité de mettre en œuvre un suivi psychologique au CMPP*

➔ *[...]*

➔

➔

➔

➔

PRÉCONISATIONS

(Propositions / décisions validées)

Relations avec les parents

Michel T. va réaliser un entretien de recadrage avec chacun des deux parents (sous quinzaine).

Il a été convenu qu'une note d'information lui soit systématiquement adressée pour tout nouvel incident causé par les parents dans l'établissement (il en avertira les parents).

[...]

Suivi psychologique

[...]

Les transmissions

4

À lire aussi...

Partie II : *Restituer sa pratique dans l'écrit ; Que faire de ses ressentis ?*

« Mon premier réflexe après avoir dit bonjour, c'est de consulter le cahier de liaison, j'y trouve un condensé de la journée, je perçois l'ambiance du groupe et je repère les priorités à venir dans ma journée. »

« Ma collègue écrit des romans-fleuves dans le cahier de transmission, les avis sont contrastés dans l'équipe, certains apprécient le vécu qu'elle retransmet, d'autres arrivent difficilement à trier ce qui est utile... »

« L'embêtant, c'est que mon collègue a mis des informations dont je n'ai pas besoin, et l'essentiel n'y est pas ! »

« Je note avec attention tout ce qui s'est passé dans la nuit, mais à la prise de service, tous les collègues viennent me demander ce qui s'est passé. Résultat, je pars toujours en retard et je me demande si c'est bien utile d'écrire dans le cahier de transmission ! »

TOUR D'HORIZON

L'écriture du quotidien mérite toute sa place à côté d'écrits que l'on imagine plus nobles comme les rapports et autres bilans. Pour compléter ou sécuriser les transmissions orales, différents outils permettent de communiquer des informations entre professionnels.

Cahiers de transmission, carnets de bord, cahiers de liaison, cahiers de consignes, cahiers de nuit, cahiers de jour, etc. : ces supports constituent des points d'ancrage du travail d'équipe. Ils sont parfois indispensables pour garantir la continuité et la cohérence de l'action, par exemple :

- entre l'équipe de nuit et l'équipe de jour lorsqu'il n'existe pas un chevauchement horaire suffisant pour un échange de vive voix ;
- entre des intervenants à domicile, se croisant rarement au service...

● Les écrits en pratique

Le cahier de liaison sert aussi la continuité des relations avec les usagers (cahiers de correspondance avec les parents par exemple).

Interroger la rédaction des transmissions n'est pas évident. L'écriture y est très libre. Nous sommes dans le quotidien et dans l'action qui ne s'embarrassent pas toujours des règles de lisibilité, de syntaxe et d'orthographe. La tentation est alors grande de vouloir modéliser, formater, informatiser ces supports. Pourquoi pas, ce sont bien des écrits professionnels, consultables, opposables. Malgré leur apparence, ces écrits sont tout aussi techniques et comportent des enjeux forts : risque de mauvaise interprétation d'une consigne, approximation d'une observation amenant une compréhension erronée et des réponses inadaptées... Ils permettent en outre de laisser trace de l'ambiance d'un groupe, d'une anecdote de la journée... autant d'informations *a priori* inutiles qui peuvent s'avérer indispensables au suivi des prises en charge et à la connaissance des personnes accompagnées. Ils jouent à ce titre un rôle important, tant réel que symbolique, dans la mise en lien de l'ensemble des professionnels.

Très proches d'un mode de communication orale, ces écrits occupent une fonction centrale dans le travail d'équipe en garantissant la continuité des interventions et la qualité des observations cliniques au quotidien.

DÉFINITION, OBJECTIFS

Le cahier de transmission est un outil de communication interactif entre différents intervenants. Il retrace les événements significatifs de la journée qui ont concerné un groupe ou un individu. Il donne des indications sur les actions professionnelles et leur continuité (transmissions de consignes par exemple). Le cahier de transmission est aussi un outil de communication avec le chef de service. Il lui permet de repérer les informations importantes et de donner des réponses. Le cahier de transmission se distingue très nettement d'autres types d'écrits professionnels par son caractère transitoire, peu formalisé, pragmatique et interactif.

C'est une écriture transitoire : le cycle de vie des informations est court (la journée, la semaine). L'information perd une grande part de sa valeur aussitôt qu'elle est lue par le collègue ou l'équipe suivante. Il n'est pas inutile cependant de consulter un cahier de transmission sur des périodes plus longues. On peut être frappé de la répétition de certains actes, et faire des liens entre des éléments qui sembleraient disparates à court terme.

L'écriture est peu formalisée : ici, il n'est pas nécessaire de faire des phrases et de longs paragraphes. Les interlocuteurs sont connus, le style est très proche de l'oral.

Les informations sont factuelles, à visée pragmatique : c'est le *faire* et le quotidien qui priment (« *la carte de mutuelle de Virginie n'est pas à jour, penser à prendre le sac de Mathieu, ne pas oublier de remplir l'imprimé, Jacques a mal au ventre...* »)

Le cahier de transmission est un outil permettant l'interactivité. On peut y trouver des annotations en marge des notes transmises : « *merci* », « *OK, j'ai vu* », « *il faut en reparler* ». De façon plus structurée, certains supports prévoient

une place pour les réponses. Les professionnels indiquent par exemple ce qui a été fait suite à un constat ou une demande.

Ce support n'est pas référencé dans les textes réglementaires comme un écrit obligatoire. Son contenu, sa forme et sa consultation ne sont pas légalement définis. Ce sont donc les règles générales qui s'appliquent : garantir la continuité des interventions, prévenir les risques, respecter le droit d'accès pour les usagers aux informations qui les concernent...

COMMENT LES CONSTRUIRE

► Quelles informations faut-il rapporter ?

Quelles sont les informations que l'on peut trouver dans un cahier de transmission ?

Les informations généralement rapportées dans un cahier de transmission concernent des observations sur les événements de la journée, des renseignements obtenus (appels téléphoniques, visites), des actes posés ou à poser par les professionnels, des actions à réaliser par les usagers :

| Types d'informations | Exemples |
|---|--|
| Des informations centrées sur une personne : un comportement, des attitudes, un discours énonçant des plaintes ou des souhaits. Elles relatent ce qu'a fait la personne dans la journée, les relations avec l'extérieur (parents, école, ateliers...) | <ul style="list-style-type: none"> • « François est très excité au moment du petit déjeuner. Il s'en prend à tout le monde. Il a crié après Cathy sans raison. Pendant les douches, il a claqué violemment sa porte à maintes reprises... » • « Départ chez l'orthoptiste avec Jacques. Au retour, nous sommes allés boire un verre en ville, il était très content et semblait apaisé... » • « Communication téléphonique de M^{me} C. pour nous avertir que Serge allait être hospitalisé à 14h00 aujourd'hui pour ses douleurs au ventre. Elle semblait affolée et dépassée. Je lui ai dit que l'on prendrait des nouvelles en fin de journée... » |
| Des informations à portée collective concernant des activités, une sortie, les interactions dans le groupe | <ul style="list-style-type: none"> • « Pour calmer les tensions du groupe, nous sommes allés prendre le goûter en ville avec Jean-Claude, Geneviève, Martine et Henry. Ils ont apprécié leur glace ainsi que la petite promenade en ville. Au retour, François et Alain jouaient calmement à un jeu de société... » |
| Des informations centrées sur les actes professionnels posés, les rendez-vous à programmer, les conseils sur le maniement d'un matériel, des points de vigilance, les réunions, les synthèses, les concertations, les consignes entre professionnels... | <ul style="list-style-type: none"> • « J'ai appelé M^{me} G. pour lui proposer un nouveau rendez-vous avec l'assistante sociale au sujet de sa demande d'aide financière. Elle est OK pour mardi à 15h00, mais il faudrait la rappeler pour confirmation lundi. » • « 10h45 douches OK RDC et étage. » • « Tour d'hydratation effectué à 10h00. Eau gélifiée pour Vincent et Annette. » |



| Types d'informations | Exemples |
|----------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • « Retour du défibrillateur ce matin. » • « Il manque 2 cartes mutuelles pour 2 résidents partant en séjours adaptés dimanche : Jacques et François. » • « J'ai surpris Cédric avec un nouveau téléphone portable. Il n'a pas voulu m'expliquer à qui il appartenait. J'ai confisqué le téléphone et je lui ai dit qu'on le rendrait à ses parents quand ils viendraient. (le téléphone est dans le tiroir du bas). » |

Quelles informations retenir ?

Difficile de cerner *a priori* ce qui est pertinent de ce qui ne l'est pas. Les informations dans un cahier sont par nature fragmentaires, elles n'ont de sens que reliées à des éléments de contexte relatifs à un groupe d'utilisateurs ou à des personnes. La principale question que je dois me poser est celle de l'utilité pour mon collègue, pour l'équipe suivante.

Les informations significatives correspondent à ce qui a nécessité une action particulière, ce qui sort de l'ordinaire ou peut comporter un risque, ce qui doit se faire dans la journée... Il ne s'agit pas uniquement de restituer des problèmes, des violences, on peut aussi relater des aspects positifs, des évolutions particulièrement remarquables chez une personne, ce qui a marché. Enfin, évitez de déshumaniser complètement le contenu. On se retrouve souvent, notamment dans le secteur de la dépendance et du handicap à transmettre des informations sur des organes et des fonctions plus que sur des personnes. Et quand tout fonctionne, c'est « RAS »...

Certaines informations sont en revanche à exclure ou nécessitent d'autres supports :

- les renseignements confidentiels ou relatifs au secret médical ;
- certains constats individualisés sont souvent à reporter sur des fiches spécifiques du dossier de la personne (notamment quand ce qui doit être restitué prend beaucoup de place) ;
- les informations concernant le planning (rendez-vous, déplacements, visites) peuvent être notées dans un agenda de groupe, plus adapté pour leur suivi ;
- les constats et demandes concernant le matériel sont souvent transmis aux services généraux par le biais de cahiers de maintenance.

Attention cependant à la multiplication des différents cahiers qui constituent un « casse-tête » quand il faut les trouver pour noter ou rechercher une information.

Comment structurer l'information ?

Les principaux repères formels concernent :

- Les repères de temps : la date et l'heure. La date est souvent indiquée en haut de page dans les cahiers. L'heure est parfois mentionnée dans une colonne

spécifique. Les indications horaires sont indispensables pour garantir l'enchaînement des actions.

– L'identité du rédacteur : une colonne peut être prévue pour indiquer les initiales des professionnels. Ne supposez pas que tout le monde connaît l'écriture de tout le monde.

– La partie informative. Certains cahiers distinguent les informations pratiques à visée collective et les informations personnalisées. À cet effet, ces cahiers ou classeurs comportent des parties réservées à chaque résident. (☞ Exemple 2, page 56) On y reprend la journée de chacun d'eux, les rencontres avec les parents, les informations transmises...

– Une partie *réponse* : chacun, selon ses responsabilités, confirme qu'il a intégré cette information et éventuellement qu'il y a répondu (☞ Exemples 1 et 2, page 55).

► Préserver le caractère interactif

La qualité principale d'un cahier de transmission tient à son caractère interactif. Pour cela, il faut s'astreindre à le consulter régulièrement : à chaque relève d'équipe, à des moments forts de la journée (matin, soir), après une absence. Cela doit devenir un réflexe voire une obligation professionnelle. La réponse l'est également : annotation sur ce qui a été fait ou non, compléments d'information. Il ne faut pas hésiter non plus à relancer, poser une question à un collègue... en évitant quand même de transformer le cahier en outil de délation ou de réclamation !

La transmission des consignes doit être sans équivoque. Il est difficile parfois d'identifier si une action a été réalisée ou reste à faire. Cela peut tenir à un accord de participe passé (« *passé l'information à toute l'équipe* » ou « *passer l'information à toute l'équipe* »). Une consigne indique principalement qui est concerné, sur quoi porte l'action et sous quel délai (« *Il faudrait que Jacques dès demain (mardi) informe toute l'équipe que la réunion de projet aura lieu dans l'établissement et non au SESSAD* »).

► Une écriture directe...

Nous l'avons vu, l'écriture dans un cahier de transmission est directe. C'est généralement une écriture à la première personne « *j'ai observé que... il m'a dit... j'ai fait...* » C'est parfois « *nous* » quand il s'agit d'une action d'équipe « *nous avons accompagné...* ». Les phrases sont souvent télégraphiques : « *Aujourd'hui, Myriam toujours chez sa maman* ». Des symboles sont utilisés (vérifiez quand même qu'ils sont compris de la même façon par toute l'équipe) :



Information



Consignes de travail



Points de vigilance,
Important

● Les écrits en pratique

Il n'existe pas de formules d'appel, d'introduction, de conclusion. Ce qui n'interdit pas de remercier, proposer, inviter à... mais aussi de rappeler, constater, souligner... Si les formules de politesse ne sont pas de mise, on peut quand même dire bonjour à l'équipe suivante ou souhaiter un anniversaire !

▷ ... mais qui se tient

Une vigilance s'impose quand même sur ce qui est écrit et sa forme. Le cahier de transmission alimente souvent des différends ou des incompréhensions au sein d'une équipe. L'objet des tensions peut concerner des remarques sur le travail des autres. Maladroite ou non, leur portée est amplifiée parce qu'elles sont inscrites, au vu de tous (et en particulier de la hiérarchie). Le droit de réponse est difficile à exprimer (sauf à partir dans des justifications et autres développements démesurés et hors de propos).

L'expression des affects (☞ *Que faire de ses ressentis ?*, page 189) peut être à la fois utile, mais ouvre aussi la porte des jugements de valeur... Évitez le second degré ou des remarques sarcastiques (« *René est rentré de l'hôpital... bon courage !* »), vous ne savez pas si vos collègues seront d'humeur à apprécier.

Le cahier de transmission est l'un des derniers écrits professionnels à être manuscrit (en attendant leur informatisation). Pensez à vos collègues, soignez votre calligraphie et vérifiez que vos codes personnels (jargon, style) sont compréhensibles !

Pour toutes les raisons évoquées, un bilan en équipe de l'utilisation du cahier de transmission s'impose régulièrement. N'hésitez pas non plus à interpellier un collègue sur des incompréhensions ou des questions relatives à son utilisation du cahier.

▷ Les cahiers de liaison avec les familles

Le cahier de liaison avec les parents ou la famille a pour objectifs de :

- les informer sur le quotidien de leur enfant (c'est la fonction d'un cahier de vie ou d'un planning d'activité journalier ou hebdomadaire) « *aujourd'hui, Ludovic est allé au centre équestre à 14h00, puis nous sommes allés goûter avec tout le groupe dans le jardin* » ;
- leur transmettre un message important (modification de la prise en charge, un changement de l'état de santé, un rendez-vous...) ;
- recevoir des questions, des demandes ou des observations de leur part.

La finalité est toujours de permettre aux parents d'être en relation avec leur enfant (savoir ce qui s'est passé, pouvoir en parler le soir ou le week-end), d'avoir une vision réaliste de sa situation (savoir ce qui pose problème, ce qui marche bien). Cela nécessite parfois d'être très descriptif dans la communication.

Les conseils d'écriture dans ce type de cahier sont les mêmes que ceux évoqués. N'oubliez pas que les parents ne sont pas des professionnels ou des collègues : attention aux sigles, au jargon, ainsi qu'au langage trop technique (☞ *Le jargon*, page 228). Il convient par ailleurs de tenir compte de la sensibilité des parents concernant leur enfant, sa problématique, son éducation. Évitez

tous les mots qui pourraient induire des jugements de valeur, une image d'incompétence... et associez-les au maximum à travers l'écrit (ne pas hésiter à leur poser des questions, leur demander leur avis...). Enfin, le respect des parents se traduit aussi par la qualité de l'orthographe et la lisibilité de l'écriture.

EXEMPLES

Exemple 1 : Cahier de transmission

| Date : lundi 25 janvier 2010 | | |
|--|--|---|
| Composition équipe : Martine, Evelyne, Didier, Carine | | |
| Qui et quand ? | Observations | Réponses |
| Chef de service 8h35 | Rappel : la société ATT intervient ce matin pour des travaux extérieurs. | Vu |
| Martine 09h00 | François est très excité au moment du petit déjeuner. Il s'en prend à tout le monde. Il a crié après Cathy sans raison. Pendant les douches, il a claqué violemment sa porte à maintes reprises. | |
| Martine 10h15 | Roselyne est revenue sur l'unité accompagnée de son papa. | La chambre est faite. Didier |
| Evelyne 10h50 | Les toilettes sont finies. | |
| | ... | |
| | ... | |
| Evelyne 14h30 | Le secrétariat nous informe qu'il manque 2 cartes mutuelles pour 2 résidents partant en séjour adapté dimanche : Jacques et François... | OK, j'ai transmis la carte de Jacques au secrétariat (elle était restée dans son sac) [Didier]. Pour François, je vais la demander à sa mère quand elle viendra demain [Carine]. |
| ... | ... | ... |

Exemple 2 : Cahier de transmission double page avec observations personnalisées

| Date : lundi 25 janvier 2010 | | |
|--|--|---|
| Heure et identité | Infos | Réponses |
| <p>Chef de service 8h35</p> <p>Martine 10h15</p> | <p>Rappel : la société ATT intervient ce matin pour des travaux extérieurs.</p> <p>Roselyne est revenue sur l'unité accompagnée de son papa.</p> | <p>La chambre est faite. (Didier)</p> |

| Infos résidents : | | |
|-------------------|--|--|
| Jacques | <p>Martine Hospitalisée jusqu'au 02 février.</p> | Stéphane |
| Pascal | Carole | Myriam |
| Jocelyne | Alexandra | <p>François François est très excité au moment du petit déjeuner. Il s'en prend à tout le monde. Il a crié après Cathy sans raison. Pendant les douches, il a claqué violemment sa porte à maintes reprises.</p> |

Les rapports

5

À lire aussi...

Partie II : *Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ? ;
Qu'est-ce que construire un plan ? ; Écrire une problématique*
Partie III : *Construire des plans ; Distinguer les faits de leur analyse*

Qu'est-ce qui caractérise un rapport, à quoi servent-ils ? Quel est mon rôle vis-à-vis du destinataire ? Quels en sont les enjeux et quelle est ma responsabilité ? Existe-t-il un plan type ? Quelles sont les informations à restituer ? Dois-je formuler un avis ?

TOUR D'HORIZON

De nombreux professionnels transmettent des rapports à une administration ou à un juge. L'exercice est délicat puisqu'il s'agit d'exposer une situation complexe tout en proposant des solutions envisageables. Les enjeux sont élevés pour les personnes concernées : octroi d'une aide matérielle ou financière, placement d'un enfant, obtention d'un agrément...

Le rapport fait suite à une démarche d'enquête, d'évaluation ou de suivi dans un cadre réglementaire défini. Le rédacteur doit restituer un ensemble d'informations pour éclairer une prise de décision. Il est rarement seul, la situation est souvent étudiée en équipe et l'écrit validé suite à une procédure institutionnelle.

Pièce essentielle du dossier administratif ou judiciaire, le rapport s'inscrit dans un cadre légal contraignant : respect des délais, communication ou accès au dossier par les usagers, pertinence ou confidentialité des informations, prise en compte des critères de décision...

DÉFINITION, OBJECTIFS

► Un document administratif ou judiciaire

La notion de *rapport* est très imprécise. Les dictionnaires le définissent comme un compte rendu, un exposé, un témoignage ou un récit... Cette appellation, très courante dans les ESMS, renvoie aussi à des contenus et des objectifs très différents : rapport de situation, rapport d'incident, rapport de signalement, rapport de fin de mesure... Autant d'écrits que nous avons identifiés comme bilans d'action (rapport d'évolution), comptes rendus (rapport de synthèse, rapport d'admission), notes d'information (rapport circonstancié, rapport d'incident). Les guides de la rédaction administrative le définissent comme un document à destination soit interne, soit externe.

- Nous réserverons l'emploi du terme « rapport » pour définir les écrits qui :
- intègrent l'évaluation d'une situation ;
 - doivent éclairer une prise de décision ;
 - sont transmis à une autorité administrative ou judiciaire.

► Une pièce essentielle dans le cadre d'une procédure

Le rapport s'inscrit généralement dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire. C'est une pièce essentielle (parfois la seule) pour une décision ou le suivi de celle-ci. La rigueur s'impose sur le fond, car les éléments transmis sont susceptibles d'être remis en question par la personne concernée ou son conseil (droit d'appel, recours amiable...).

Sur la forme, le respect des délais est essentiel. Un grand nombre de dossiers sont instruits dans des périodes définies. Selon les cas, un retard entraîne légalement une décision d'accord ou un refus (dossier d'aides financières et matérielles, agréments adoption, assistantes maternelles...). Ce délai permet aussi à un justiciable de prendre connaissance d'un rapport avant l'audience pour préparer sa défense.

COMMENT LES CONSTRUIRE

► Structurer le plan

Chaque institution établit généralement des modèles de plan à suivre. Certains sont indicatifs, d'autres doivent être obligatoirement respectés pour valider l'écrit. Plan type ou pas, tout rapport a une logique de construction : il ne suffit pas de remplir une trame vide. Le plan d'un rapport correspond à la logique de votre démonstration. Celle-ci doit traduire votre cheminement pour que le lecteur comprenne progressivement la situation.

Le plan d'un rapport est différent de celui d'un bilan d'observation.

| | <i>Plan d'un rapport</i> | <i>Plan d'un bilan</i> |
|---|--|--|
| <i>Objet</i> | Démontrer | Présenter, restituer |
| <i>Organisation des différentes parties</i> | Les différentes parties s'articulent dans une suite logique. | Les différentes parties, « plans d'observations », sont préétablies, sans lien direct entre elles, à la manière d'une fiche. |
| <i>Exemples</i> | La nature du problème, les solutions déjà envisagées, les différentes actions possibles, les propositions à retenir... | Situation familiale, développement psychomoteur, mode de communication... |

► Commençons par un exemple...

Vous travaillez dans un établissement pour adultes handicapés. Celui-ci accueille des personnes à la suite d'un accident invalidant. Elles doivent intégrer le handicap pour définir un nouveau mode de vie et d'autres formes d'intégration sociale, voire professionnelle si possible. Les enjeux se posent en termes psychologiques, motivationnels et de compensation du handicap pour un projet d'autonomie et d'insertion sociale. Dans ce cadre, vous rédigez une demande d'équipement matériel pour un résident. Comment allez-vous aborder ce rapport ?

1^{re} étape : je définis précisément l'objet du rapport.

Dans cet exemple, il importe de démontrer que :

- la personne a besoin d'une aide technique pour compenser un handicap,
- mais aussi que cette aide technique est au service de son projet d'insertion sociale.

En effet, il s'agit de rechercher les moyens de compensation du handicap tout en reliant cette démarche au sens de l'accompagnement et à la mission de l'établissement. Par ailleurs, la démonstration doit également porter sur le besoin d'un financement. Nous n'aborderons pas cette question ici, c'est le travail de l'assistante sociale de la structure.

2^e étape : j'identifie le destinataire : qui est-il ? que sait-il ? qu'a-t-il besoin de savoir ? que faut-il lui expliquer ?

C'est un professionnel de la CDDP, il connaît *a priori* la question du handicap. Il ne connaît pas forcément très bien la mission de l'établissement. Il ne connaît pas les besoins de la personne : son projet personnel ou l'équipement dont il aurait besoin.

3^e étape : j'identifie les informations nécessaires à restituer et dans quel ordre.

Compte tenu de l'objet de l'écrit et de la connaissance du destinataire, les informations à restituer concernent principalement :

- un rappel synthétique des informations de base sur la situation de la personne : son nom, sa situation vis-à-vis de l'établissement, les grands axes de son projet d'accueil et d'accompagnement ;
- l'origine du besoin d'équipement, à savoir : la nature de son handicap en lien avec le projet d'autonomie ;
- les limites actuelles et les difficultés persistantes ; les éventuelles tentatives de résolution et leurs résultats ;
- les solutions possibles : leur nature, leur intérêt, leur nécessité, leur pertinence.

4^e étape : je rédige !

Vous pouvez consulter la proposition de plan et de mode d'emploi dans la partie Exemple (☞ Exemple 1, page 64).

► Comme dans une pièce de théâtre, précisez les unités de temps, de lieu et d'action !

Restituez la démarche entreprise

Votre rapport est l'aboutissement d'une enquête, d'une recherche individuelle ou collective. Pour cela, vous avez rencontré des personnes différentes dans diverses situations. La restitution de votre démarche est précieuse pour comprendre votre écrit (le contexte d'obtention des informations, les différents avis recueillis, dans quelles conditions). Par exemple, une évaluation enfance en danger ne sera pas appréciée de la même façon, si j'indique que j'ai rencontré deux fois la mère en présence de l'enfant ou si j'ai mené trois entretiens individuels avec le père, la mère, l'enfant, ainsi qu'un entretien avec le couple.

L'évaluation et le rapport ne seront pas meilleurs dans un cas ou dans un autre. Il ne s'agit pas non plus de juger ou de contrôler l'action du professionnel. Communiquer ces éléments permet au lecteur de réaliser la portée des informations restituées. Il pourra ainsi se faire lui aussi une opinion. La présence simultanée de deux personnes lors d'un entretien n'a-t-elle pas freiné (ou au contraire dramatisé) l'expression de l'une ou l'autre ? La conduite de l'entretien au bureau du travailleur social a-t-elle orienté l'expression de la personne ? En quoi les observations réalisées pendant une durée limitée sont-elles significatives, et de quoi ?

Exemple : présentation des modalités d'évaluation dans un rapport de signalement

| | |
|--|--|
| Professionnel ayant conduit l'évaluation | Sophie Noël, assistante sociale Conseil général, unité territoriale de Trévisieux. |
| Période d'évaluation | du 24 mai 2009 au 7 juillet 2009 |
| Personnes rencontrées | Madame D., Monsieur Y., Monsieur G. Les enfants Jessica, Jonathan et Yannick. |
| Conduite des entretiens | 2 entretiens au domicile de Madame D. (présence simultanée de M ^{me} D., M. Y. et des enfants), 1 entretien avec Jessica à l'école. |
| Professionnels rencontrés | Entretien téléphonique avec la directrice de l'école « Les Mouettes », rencontre avec l'institutrice de Jessica. |
| Documents consultés | Le rapport « information préoccupante » transmis par la directrice de l'école « Les Mouettes » le 10 mai 2009 au Conseil général. |
| Étude de la situation | Réunion de concertation équipe territoriale du 2 juillet 2009. |

Exposez les éléments de contexte

La communication d'autres éléments de contexte est aussi nécessaire : par exemple, le motif du rapport, les éléments déclencheurs, la présentation de l'ensemble des acteurs concernés (la composition familiale), le rappel d'éléments précédents.

Le motif du rapport : vous pouvez indiquer dans quelle mission et dans quelle procédure s'inscrit la production du rapport. Exemple : pour un rapport de fin de mesure AEMO, vous avez à préciser la date et la durée de la mesure, la référence du tribunal et du juge, le mineur concerné.

Les faits à l'origine du rapport : par exemple, la demande de la personne, une information extérieure, un incident, l'intervention de services d'urgences, etc.

La présentation de l'ensemble des protagonistes. Pensez à informer le lecteur de l'ensemble des personnes concernées à travers la description de la composition familiale. Cela évitera au lecteur d'apprendre en sixième page du rapport, après une dizaine de minutes de lecture, l'existence d'une personne qui a une position déterminante dans la situation ; ce qui l'obligera à relire les pages précédentes avec cette nouvelle information. La composition familiale peut être présentée en tableau (☞ *Ai-je le droit d'utiliser des tableaux*, page 220 ; *Exemples*, page 64).

Le rappel d'éléments précédents. Si la personne est déjà accompagnée par vous-même ou votre service, vous pouvez faire un bref rappel des démarches entreprises : depuis quand, quelles personnes, pour quels motifs, avec quels résultats. Vous devrez faire éventuellement un tri dans les éléments transmis. Le fait que la grand-mère ait bénéficié d'un accompagnement social en 1989 n'est pas forcément pertinent !

▮ Se mettre à la place du décideur

Le rapport constitue un support pour une aide à la prise de décision. L'exposé de la situation est en soi une aide auprès du décideur : les éléments d'informations sont validés, triés et mis en lien dans les analyses. Une partie spécifique doit cependant être consacrée aux décisions à prendre.

Certes, le travailleur social n'est pas le décideur, et il ne doit pas se prendre pour lui (☞ *Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ?*, page 133). Cela n'interdit pas de formuler des préconisations en matière de décisions : fin de la mesure, renouvellement, orientation vers d'autres types de mesure par exemple.

Dans votre conclusion, vous devez vous positionner par rapport à l'objet du rapport (la ou les questions auxquelles il est censé répondre). Dans la majorité des cas, ce positionnement envisage les multiples facettes de la situation et les diverses possibilités de réponse. La plus-value que vous apportez dans cette partie *projective* est une aide sur la faisabilité, la pertinence et les limites des décisions. Le champ des possibilités en matière de décision peut être restreint, ou même apparaître unique (par exemple en cas de maltraitance avérée). Gardez néanmoins à l'esprit qu'il est toujours possible d'évoquer les différents axes de travail envisageables ou les priorités à gérer dans la situation.

Exemple

Deux frères, Anton (5 ans) et Samuel (9 ans), sont accueillis dans deux unités distinctes d'un foyer de l'enfance depuis cinq semaines (missions d'accueil, d'évaluation et d'orientation).

Les équipes des deux unités se réunissent pour finaliser leur rapport d'évaluation qui sera transmis à l'ASE. L'attaché de l'ASE doit décider de la meilleure orientation pour les deux enfants. Les deux équipes convergent sur une préconisation d'accueil en placement familial pour les deux enfants. Cependant, ils sont en désaccord sur ses modalités.

La première équipe estime qu'Anton doit être placé seul en famille d'accueil. Selon eux, cet enfant nécessite un accompagnement tel, qu'il sera très difficile à une assistante familiale de répondre simultanément au besoin d'un autre enfant.

La seconde équipe estime au contraire que les deux enfants devraient être placés dans la même famille d'accueil. Ils évoquent le principe du maintien des liens dans la fratrie. Ils ont également observé, au sein de la structure, que les deux frères cherchent à se retrouver. Lorsqu'ils sont ensemble, ils se soutiennent et s'entraident, ce lien étant jugé positif. Pour conclure, l'équipe ajoute que la mère étant incarcérée et n'ayant pas d'informations sur le père, ils sont, l'un pour l'autre, la seule famille présente qui leur reste.

Il est inutile pour les deux équipes de chercher à trancher dans un sens ou dans un autre. De toute manière, eux n'auront pas les moyens de garantir l'une ou l'autre de ces solutions. Elles dépendent du nombre, de la localisation des places d'accueil disponibles, des possibilités de suivi de l'assistante familiale. Tout cela est entre les mains du décideur, en l'occurrence de l'attaché de l'ASE.



Leur rapport devra par contre donner tous les éléments à celui-ci pour trouver la meilleure solution, compte tenu de ces contraintes et en fonction des moyens dont il dispose. Ceci pourrait être résumé de la manière suivante :

Deux modalités de placement en famille d'accueil sont envisageables :

1 – Accueil des deux enfants dans deux familles d'accueil

Avantages : permet d'éviter qu'Anton accapare toute l'attention et que les besoins de Samuel passent au second plan.

Risques : rupture d'un lien positif et structurant entre les deux frères.

Conditions de mise en œuvre : pouvoir garantir des rencontres fréquentes entre eux (proximité des deux lieux d'accueil, organisation de rencontre au minimum une fois par semaine, mises en place d'activités communes).

2 – Accueil des deux enfants au sein de la même famille d'accueil

Avantages : maintien des liens familiaux.

Risques : envahissement de la problématique d'Anton.

Conditions de mise en œuvre : pas d'autres enfants dans la famille d'accueil, suivi accru de l'assistante familiale au début de l'accueil, désignation d'un référent pour chacun des enfants.

EXEMPLE

Exemple 1 : Plan détaillé d'un rapport de demande de financement d'un équipement dans le cadre du projet d'autonomie et d'intégration d'un adulte en situation de handicap

Par extrapolation, la structure générale de ce rapport peut servir de base pour tout type de rapport de demande d'aide, de prestations, de secours matériel pour répondre à un besoin repéré.

En page de garde, sont présentées des données contextuelles : identité de la personne, date d'entrée dans l'établissement, rappel de la date d'échéance de la décision d'orientation, identité de l'éducateur référent, date de rédaction de l'écrit, etc.

1. PRÉSENTATION

Présentation en quelques points de la situation de la personne : identité, situation administrative (taux d'invalidité, mesure de protection).

2. ÉVOLUTION DU PROJET ET PROJET ACTUEL

Il s'agit à travers ce paragraphe de montrer que le projet actuel s'inscrit dans une continuité et une cohérence par rapport à l'évolution de la situation de la personne. Ce paragraphe doit permettre de comprendre que c'est bien la situation actuelle et son évolution qui légitiment la demande. Il sera par exemple possible de :

- retracer rapidement la trajectoire de la personne depuis l'admission ;
- rappeler les différents projets individualisés conduits, les actions déjà entreprises.

3. MOTIFS ET NATURE DE LA DEMANDE DE FINANCEMENT D'UN ÉQUIPEMENT

Argumenter pour chaque équipement envisagé les motifs et la nature de celui-ci.

Constats relatifs au besoin de la personne

Il s'agit de restituer des faits précis permettant de comprendre l'origine de la demande d'équipement. À titre d'exemple, pour une demande de financement d'un équipement pour fauteuil, bien montrer le besoin de se déplacer :

- *possibilité de se déplacer uniquement en fauteuil roulant ;*
- *déplacement quotidien domicile / foyer de 6 km soit 1h30 par jour ;*
- *discours de Monsieur concernant les limites qu'il ressent actuellement (limite ses sorties, etc.).*



Nature du problème

Une fois que le besoin est établi, présentez les limites et les freins : pourquoi le besoin ne peut être satisfait totalement, les conséquences pour la personne.

À titre d'exemple, dans la situation évoquée :

- *constats médicaux (perte de poids, déshydratation, etc.) ;*
- *fatigue l'empêchant d'avoir des activités le soir.*

Tentative de réponses et problèmes persistants

Cette partie est à développer lorsque des premières tentatives de réponses ont été mises en place. Ceci est théoriquement le cas dans la plupart des demandes de financement d'équipement. Il s'agit à travers ce paragraphe de décrire l'action engagée, le temps consacré, les pistes de travail et leur conclusion. Ce paragraphe visera à mettre en évidence que l'ensemble des solutions envisagées se révèle insatisfaisant (si tel est le cas bien sûr !).

À titre d'exemple dans la situation évoquée :

- *actions tentées : accompagnements par un personnel, utilisation du bus ;*
- *les problèmes persistants : sentiment de dépendance forte, ne répond pas aux besoins principaux en termes d'intégration et d'autonomie hors temps de jour.*

Nature de la demande

Présentez l'équipement concerné par la demande de financement. Outre l'aspect technique (succinct !), il importe de préciser en quoi l'équipement répond aux besoins. Par ailleurs, il est nécessaire de mettre en évidence le travail qui a été fait : l'association de la personne au choix d'équipement, l'évolution de ce choix, les essais qui ont été faits, etc.

Dans la situation évoquée, il importe également de montrer qu'à l'origine, la solution retenue a été proposée par la personne elle-même, qu'elle a essayé différents matériels. Il était intéressant de souligner également que le choix (matériel hybride : électrique/manuel) traduisait un véritable cheminement sur la perception de son autonomie, puisqu'elle acceptait d'être assistée en partie par l'équipement électrique, ce qu'elle refusait précédemment.

4. CONCLUSION

Les développements précédents servent de démonstration. La conclusion peut être succincte. Formulez très clairement la demande de financement et rappelez son articulation avec le projet ou la trajectoire d'intégration et d'autonomie de la personne.

Exemple 2 : Rapport d'évaluation de situation suite à une demande d'AED

N.B. : Dans ce service, une première mesure d'AED est mise en place pour évaluer la situation dans le cadre d'une demande directe par un parent. Ce rapport n'est pas véritablement un bilan de fin de mesure, puisqu'aucun objectif de travail n'est fixé. La structure de ce rapport peut donc servir de base pour tout rapport d'évaluation de situation.

Le rapport est introduit par une page de garde présentant les références administratives, la date de rédaction et l'identité du service.

INFORMATIONS SUR LA MESURE D'AED

| Nom, prénom | Date de naissance | Autorité parentale | Observations |
|--------------------|-------------------|------------------------|--------------|
| <i>Benjamin X.</i> | <i>16/12/95</i> | <i>Mme Y. et M. X.</i> | |

Mineur concerné par la mesure d'AED :

- Domiciliation : *6, boulevard du Rocher 13 000 Marseille*
- Date de la première notification : *20/06/2009*
- Durée de la mesure : *du 20/06/2009 au 19/10/2009*
- Parents signataires de la mesure : *M^{me} Y.*
- Inspecteur ASE : *M. Bernard*
- Intervenants du SSP : *M. Gesto*

Environnement familial du mineur :

| Nom, prénom | Date de naissance | Lien de parenté avec le mineur | Observations |
|----------------------|-------------------|--------------------------------|---|
| <i>Florence Y.</i> | <i>27/01/64</i> | <i>Mère</i> | <i>Accompagnement par une CESF en raison de difficultés budgétaires</i> |
| <i>Philippe Y.</i> | <i>24/09/67</i> | <i>Beau-père</i> | |
| <i>Sabine X.</i> | <i>07/01/93</i> | <i>Sœur</i> | <i>Domiciliés chez M. et Mme Y. Suivi PMI pour Marie</i> |
| <i>Eddy Y.</i> | <i>04/11/02</i> | <i>Demi-frère</i> | |
| <i>Marie Y.</i> | <i>25/03/08</i> | <i>Demi-sœur</i> | |
| <i>Jean-Marie X.</i> | <i>24/03/66</i> | <i>Père</i> | <i>Domiciliés à X</i> |
| <i>Luce X.</i> | <i>24/03/73</i> | <i>Belle-mère</i> | |

Contexte de la demande :

Le fait à l'origine de la demande de M^{me} Y. est la perspective du retour de Benjamin chez son père.

Dans ce contexte, M^{me} a sollicité directement le service le 03/04/2009, suite au conseil de la PMI. Elle présente la situation de Benjamin : « *Benjamin a un comportement agressif, ses résultats scolaires baissent, il pleure pour rien. Il ne veut pas nous dire ce qui le tracasse. C'est un enfant très perturbé* ».



Objectif de la mesure réalisée :

Évaluation de la situation en vue de déterminer la pertinence, la faisabilité et les objectifs d'une AED.

Modalités de l'intervention :

| Personnes rencontrées | Dates – périodes | Modalités |
|-----------------------------|-------------------------|--|
| Mme Y., Benjamin | Juillet 09 | 1 entretien à domicile. Marie a participé à l'entretien. |
| Mme Y. | Septembre et octobre 09 | 2 entretiens à domicile. |
| M. X. | Juillet 09 | 1 entretien téléphonique à l'initiative de M. suite au courrier envoyé par le SSP. |
| Puéricultrice de PMI – CESF | Juillet 09 | Contacts téléphoniques. |

INFORMATIONS RECUEILLIES PENDANT LA DURÉE DE LA MESURE

1. FAITS RÉCENTS DE L'HISTOIRE FAMILIALE

| Dates – périodes | Faits relatés par Mme Y. |
|------------------|--|
| 21/11/05 | Ordonnance du juge aux affaires familiales notifiant la résidence préférentielle de Benjamin au domicile de son père. Cette décision allait dans le sens des souhaits exprimés par Benjamin à l'époque. |
| Février–avril 08 | Benjamin dit à sa mère qu'il a reçu des coups de pied de la compagne de son père. Un certificat médical est établi pour des bleus à la cuisse. Benjamin a adressé un courrier au juge des enfants de... |
| 25/09/08 | Retour de Benjamin chez sa mère avec l'accord de M. X., sans révision de l'ordonnance du JAF. |
| 20/06/09 | Intervention du service d'AED à la demande directe de Mme Y. (voir plus haut) |
| Août 09 | Retour de Benjamin chez son père. |



2. CONSTATS RELATIFS À BENJAMIN (13 ANS)

N.B. Informations recueillies lors d'un seul entretien.

Attitudes générales de Benjamin lors de l'entretien réalisé avec lui :

Benjamin s'est bien exprimé pendant l'entretien et a établi d'emblée un contact avec nous : il nous a ouvert la porte, a participé spontanément à l'entretien, s'est adressé directement à nous. Par rapport aux questions qui lui ont été posées, Benjamin sollicitait à chaque fois sa mère du regard avant de répondre.

Discours de Benjamin sur la perspective de retour chez son père :

Pour Benjamin, le retour chez son père est lié au fait que ce dernier l'a inscrit au collège de Uxxx. Il dit que son père l'a également inscrit aux Jeunes Sapeurs Pompiers de Uxxx, car il veut en faire son métier. Il ajoute : « *de toute façon, il a décidé et ma mère n'a pas dit non* », puis il se met à pleurer. Nous lui demandons alors s'il a peur de retourner chez son père, ce qu'il confirme : « *oui, j'ai peur de mon père* ». Benjamin indique par la suite qu'il était d'accord sur le projet d'internat proposé par sa mère (voir plus bas).

Discours de Benjamin sur sa scolarité :

Benjamin nous a dit que ses résultats scolaires ont baissé (niveau non évalué). À chaque changement de domicile, il a changé de collège. Lors du dernier : il a été inscrit dans une classe de niveau inférieur (5^e).

3. CONSTATS RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT FAMILIAL

Mode de relation de M^{me} Y. avec Benjamin :

Pendant toute la durée du premier entretien, avec Benjamin, elle parle de lui en disant « *l'enfant* ». M^{me} indique qu'elle crie souvent sur Benjamin. Elle décrit son fils comme un enfant émotif qui pleure souvent.

Discours de M^{me} Y. sur la perspective de retour de Benjamin chez son père :

M^{me} Y. présente la situation : « *J'ai pris la décision d'envoyer l'enfant chez son père mais je ne sais pas si c'est une bonne chose. Je sais qu'il ne s'entend pas avec sa belle-mère. Elle le frappe régulièrement. J'aurais préféré qu'il soit accueilli dans un internat à distance égale de chez moi et de chez son père. Mais financièrement, ce n'est pas possible, car Sabine va déjà aller en internat à Mxxx à la rentrée* ».

Relations de M^{me} Y. avec Benjamin depuis le retour chez son père (août 2005) :

M^{me} Y. nous informe qu'elle n'a pris contact qu'une fois avec son fils, par téléphone. Elle nous relate qu'il lui a confié que sa belle-mère continuait de le frapper. Depuis, M^{me} Y. n'a pas contacté M. X. et n'a pas organisé de week-end pour Benjamin. Elle explique qu'elle n'a pas les moyens financiers pour faire les trajets de son domicile à celui de M. X.

→

Discours de M^{me} Y. par rapport à M. X. :

M^{me} dit que le M. X. a tenu des propos très dévalorisants à l'encontre de Benjamin : « *tu dois maigrir si tu veux rentrer chez les Jeunes Sapeurs Pompiers* », « *tu es trop gros* », « *tu ne viendras pas au Portugal avec nous, tu es puni* ». M^{me} présente M. X. comme un homme violent avec elle, avec Benjamin et Sabine. Elle dit en fin d'intervention qu'elle souhaiterait que Benjamin soit suivi par un service éducatif chez son père.

Avis des parents sur la poursuite d'une intervention :

Monsieur X. a été contacté par courrier, il nous a téléphoné très rapidement. Il nous a donné son accord pour une AED chez lui. Aucun élément d'information sur la situation ou les besoins de Benjamin n'a été échangé. Madame n'est pas favorable à la possibilité d'extension de la mesure aux autres enfants, que nous lui avons proposée. Elle indique qu'elle aimerait avoir la possibilité de revoir le contenu de l'ordonnance avec le JAF.

SYNTHÈSE DE LA SITUATION**L'analyse de la situation :**

Benjamin manifeste des demandes de protection et d'intervention de la part des adultes de manière récurrente depuis les deux dernières années. Ceux-ci sont à relier à un sentiment d'insécurité ressentie dans la relation avec ses deux parents. En effet, quelle que soit la réalité des faits de violence dont Benjamin se dit victime, il est à même de constater que son discours n'est pas pris en compte par les adultes, à la hauteur de ce qu'il exprime.

Ceci l'amène à une position ambivalente vis-à-vis de chacun de ses parents : il vérifie alternativement que chacun d'eux ne répond pas de manière adaptée à ses besoins, ce qui s'illustre par des allers-retours entre les deux domiciles.

Concernant Madame Y., les réponses qu'elle apporte paraissent en décalage et inadaptées par rapport aux discours de l'enfant. Dans la perspective du retour chez le père, elle agit de manière paradoxale en affirmant qu'elle prend cette décision tout en sachant que Benjamin se sent en danger.

L'insuffisance et le décalage des réponses peuvent s'expliquer par le fait que M^{me} se retrouve démunie face à son ex-mari et qu'elle peut difficilement répondre seule à la situation de Benjamin face à lui. La perception encore actuelle de M. comme quelqu'un de violent pouvant certainement expliquer cette difficulté. Son propre souci de protection ne lui permet pas de répondre prioritairement à l'intérêt de Benjamin.

→

Plusieurs atouts sont présents dans la situation :

- Sans qu'elle puisse le verbaliser clairement, il apparaît que M^{me} est consciente de la situation et de sa difficulté à y faire face.
- Elle sollicite une demande d'assistance de manière claire et indique une proposition d'action traduisant une certaine implication.

Les préconisations :

Une action éducative apparaît nécessaire, celle-ci aurait comme principal objectif dans un premier temps de permettre à Benjamin que sa parole soit prise en compte par l'adulte (que ce soit par ses parents ou des professionnels).

Par ailleurs, en prérequis, il est indispensable d'élargir le cadre de travail aux deux parents et de s'assurer du positionnement du père de Benjamin sur la situation.

Deux principales orientations peuvent être indiquées :

Une mesure d'AED :

- présenterait l'intérêt de partir de la demande exprimée par les deux parents et donc de pouvoir engager un travail avec eux en s'appuyant sur leur démarche volontaire. Ceci peut lancer une dynamique favorable.
- aurait pour inconvénient d'être relativement inadaptée selon la nature exacte des actes de violence signalés. Par ailleurs, si Madame montre le souhait d'agir dans la situation, nous n'avons pour le moment aucun élément d'information à ce sujet concernant Monsieur.

Une mesure d'IOE :

- de par le cadre judiciaire, cette mesure présenterait l'intérêt de répondre clairement aux questions posées par Benjamin, d'évaluer et de nommer précisément la nature du risque encouru.
- présente le risque de casser une dynamique qui pourrait être engagée rapidement.

Exemple 3 : Plan détaillé d'un rapport d'échéance de décision CDAPH

N.B. : Ce rapport est transmis à la CDAPH en fin d'échéance de la notification d'orientation de la personne dans l'établissement. Il doit permettre de statuer sur la pertinence du maintien dans la structure ou d'une réorientation. La même trame peut servir de base pour une demande de réorientation avant terme.

En page de garde, sont présentées des données contextuelles : identité de la personne, date d'entrée dans l'établissement, rappel de la date d'échéance de la décision d'orientation, identité de l'éducateur référent, date de rédaction de l'écrit, etc.

PRÉAMBULE : RAPPEL DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

Rappelez synthétiquement le projet d'établissement. Cette première partie est théoriquement facultative, dans la mesure où les destinataires sont censés connaître l'établissement. Cependant, comme le rapport conclut sur le bien-fondé du maintien de la personne dans l'établissement, les indications d'orientation doivent servir de points de repère pour le décideur, à savoir : caractéristiques de la population accueillie, objectifs de travail prioritaires et mode de prise en charge.

Dans tous les cas, cette partie n'est pas à réécrire à chaque fois et il s'agit d'aboutir à une présentation type, par exemple :

Le foyer de Villeneuve est un établissement accueillant des personnes, hommes et femmes, cérébrolésées, principalement victimes d'un traumatisme crânien grave. Ces personnes rencontrent des difficultés majeures sur le plan cognitif (leurs fonctions supérieures sont gravement altérées) mais aussi, pour la majorité, sur le plan physique. Toutes les personnes sont en situation d'invalidité à 80 %.

Les accompagnements proposés aux personnes hébergées ont comme objectifs prioritaires :

- une prise de conscience des limites et capacités suite au traumatisme ;*
- la mise en place et l'appropriation de stratégies de compensation ;*
- l'élaboration puis la mise en œuvre d'un projet de vie adapté.*

Ce soutien s'exprime au moyen de diverses activités rééducatives ou réadaptatives auxquelles peuvent être associées des mises en situation professionnelles ou sociales.

Il s'agit alors principalement :

- d'essais en milieu de travail ordinaire ou protégé ;*
- de participation dans des associations caritatives en qualité de bénévole ;*
- d'adhésion à des associations extérieures, culturelles et sportives ;*
- d'essais en appartement indépendant avec accompagnement spécifique.*



1. PRÉSENTATION DE LA PERSONNE

Veillez à la pertinence des informations à transmettre, c'est-à-dire à leur utilité par rapport à l'objet du rapport. Il n'est pas nécessaire de tout dire et dans tous les cas, cette partie ne dépassera généralement pas 3 ou 4 lignes.

Les éléments pouvant être *a priori* évoqués :

- identité, âge (ou date de naissance) ;
- origine et contexte de l'orientation vers la structure ; parcours institutionnel antérieur (si pertinent) ;
- présence de l'environnement familial (si pertinent) ;
- historique de l'évolution de la personne dans l'établissement (évolution vers un accueil en appartement par exemple).

2. NATURE DES TROUBLES ET AUTONOMIE ACTUELLE DE LA PERSONNE

À titre d'exemple, peuvent être abordés :

- la description des capacités et troubles cognitifs ;
- la description des capacités et limitations physiques ;
- les potentiels et désavantages dans les actes de la vie quotidienne.

Présentez tout à la fois les atouts et les difficultés de la personne.

3. INVESTISSEMENT DE LA PERSONNE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Indiquez la qualité de l'inscription de la personne dans l'établissement (La personne se sent-elle bien dans la structure ? A-t-elle pu développer des liens positifs ?, etc.)

Vous pourrez traiter :

- sa place dans l'établissement ;
- ses relations avec les autres résidents ;
- sa participation aux activités d'animation proposées.

4. PROJETS CONDUITS

Montrez la capacité de l'établissement à répondre à la situation de la personne. Traitez objectivement à la fois des limites et des atouts de l'établissement dans l'élaboration des réponses auprès de la personne. Il peut notamment être question des points suivants :

- synthèse des projets mis en œuvre (parcours dans l'établissement), des prestations déjà proposées ;
- projet en cours, prestations mises en œuvre actuellement ;
- pistes de projet à venir ;
- motivation de la personne pour la mise en œuvre d'un projet, correspondant à ce qui peut être proposé dans l'établissement.



5. CONCLUSION

Concluez sur la pertinence du maintien dans l'établissement. Dans tous les cas, il est possible de traiter à la fois des intérêts et des limites de ce maintien (sans que pour autant se pose la question de la réorientation). Des limites ne sont pas nécessairement identifiées, il pourra dès lors être simplement question des points de vigilance présents (ex. : rallongement de la prise en charge risquant de freiner la dynamique du projet).

Le projet prévu pour la suite de l'accompagnement pourra également être présenté synthétiquement (sauf s'il a été déjà évoqué au point 4).

Enfin, il s'agit de conclure sur la position de l'établissement et de l'usager en termes de demande de renouvellement de la décision d'orientation dans la structure.

Dans les cas où le rapport conclut à la nécessité d'une réorientation, il sera nécessaire d'aller au-delà du simple exposé des limites de l'accueil, en articulant celles-ci avec :

- les risques encourus par la personne, ou les conséquences de ce maintien (à court, moyen ou long terme) ;
- l'explication des limites de l'établissement ;
- la présentation des pistes de réorientation possibles.



Les écrits de l'accompagnement personnalisé

6

À lire aussi...

Partie II : *Restituer sa pratique dans l'écrit ; Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse*

Partie III : *Différencier les objectifs et les moyens ; Rédiger des objectifs*

Quelle est la place de l'écrit dans l'accompagnement personnalisé ? Quels sont les écrits concernés ? Doit-on tout écrire ? Comment formuler les objectifs d'un projet personnalisé ? Comment en faire le bilan ?

TOUR D'HORIZON

De nombreux écrits sont régulièrement utilisés pour accompagner les personnes dans les ESMS : bilans d'observation, projets personnalisés, suivi et évaluation des projets. Pour traiter complètement la question de l'accompagnement personnalisé, il faudrait s'aventurer bien au-delà des écrits. En effet, il n'est plus seulement question d'écriture, mais de méthode d'accompagnement, de méthodologie de projet, d'organisation de la prise en charge et... de projet d'établissement. Les outils de l'information, de la communication interne, la conception du travail d'équipe, le contenu du dossier de l'utilisateur seraient de plus à prendre en compte comme autant de supports à sa mise en œuvre.

La forme et le contenu de ces écrits sont donc relatifs à une politique institutionnelle, une mission et une organisation du travail. La méthodologie de l'écrit y est secondaire. Nous allons bien sûr et malgré tout en donner quelques repères. Pour illustrer leur relativité et la nécessité de les adapter à votre propre contexte institutionnel, commençons par une illustration :

Exemple

Le sens d'un bilan d'observation dans le cadre d'une pré-admission

Dans trois établissements, une commission de préparation à l'admission est mise en place. Elle examine les dossiers des personnes présentées à l'admission (notes d'orientation, écrits antérieurs...) et définit un planning d'activités d'une semaine pour réaliser des observations. Il s'agit dans tous les cas d'évaluer la faisabilité de l'admission en fonction de la capacité de l'établissement à répondre aux besoins de la personne.

Dans les trois établissements, plusieurs professionnels accueillent l'usager sur un temps d'activité. Ils doivent élaborer un bilan d'observation. Examinons la situation d'un moniteur d'atelier dans chacune de ces trois structures aux conceptions et méthodes de travail différentes :

Établissement 1

Le moniteur d'atelier réalise un bilan d'observation « spontané ». Il ne cherche pas à induire les informations, il se situe plutôt en retrait, en position d'observateur des attitudes, des comportements. Il dispose d'un outil faiblement structuré, comportant quelques plans d'analyse (attitudes générales, rapport à l'activité, rapport aux autres). Il n'évalue pas quelque chose en particulier, mais rend compte des points qui lui apparaissent saillants, des questions qui peuvent se poser et va émettre un avis en termes de faisabilité de l'accueil. L'écrit est très synthétique, des rubriques peuvent être vides. Le rassemblement des bilans d'observation faits par l'ensemble des professionnels ne fera pas apparaître une vision exhaustive ou complète de la situation, mais sera suffisant pour répondre à la question initiale.

Établissement 2

Le moniteur est cette fois chargé de vérifier une ou plusieurs hypothèses qui sont apparues à la lecture du dossier en commission de pré-admission (par exemple : la capacité à tenir un rythme de travail, la compréhension et le suivi des consignes, la tolérance au groupe). La nature même du bilan est radicalement différente et témoigne déjà d'une approche personnalisée : l'observation est ciblée. La forme de l'écrit sera bien sûr différente : il sera structuré sur la base des hypothèses à vérifier. Pour chacune d'elles le professionnel fera état des mises en situations effectuées et des observations recueillies. La longueur de l'écrit dépend du nombre d'hypothèses à vérifier, le moniteur d'atelier pouvant si besoin compléter et donner des informations complémentaires dans une rubrique « observations ». La commission de pré-admission aura, en retour, des réponses aux questions qu'elle s'était posées.

Établissement 3

Le moniteur est chargé d'évaluer les aptitudes de la personne en rapport à l'activité. Il utilise pour cela une grille d'évaluation préétablie : différentes aptitudes sont identifiées (respecte les consignes, réalise la tâche, prend des initiatives, etc.) et toutes doivent être évaluées (cases à cocher et observations éventuelles). Certaines des mises en situation sont standardisées afin de garantir un minimum de stabilité pour l'évaluation à chaque pré-admission (« épreuves standards »). L'écrit est réduit au minimum. Le professionnel n'est pas obligé d'émettre un avis. La commission se référera à des repères préexistants indiquant le minimum nécessaire pour accéder à l'activité. Si un trop grand nombre d'activités apparaissent inaccessibles pour la personne, ceci peut motiver un refus d'admission.

La diversité des pratiques se retrouve à toutes les étapes de l'élaboration et du suivi d'un projet et un ouvrage entier serait nécessaire pour traiter de cette question. L'écrit en tant qu'outil de transcription d'une pratique d'accompagnement ne peut être dissocié des différentes conceptions de celle-ci. Nous vous invitons donc avant tout à clarifier le sens et les finalités de cette démarche dans votre propre établissement ou service. Cet avertissement étant posé, nous proposons néanmoins d'apporter un éclairage synthétique sur trois types d'écrits correspondant à des étapes clés de l'accompagnement personnalisé :

- les bilans d'observation ;
- les propositions de projet ;
- les écrits de bilan de projet.

Ces trois types d'écrits sont généralement internes mais peuvent être utilisés pour rédiger des rapports aux autorités administratives ou judiciaires.

COMMENT CONSTRUIRE UN BILAN D'OBSERVATION

► Définition et objectifs d'un bilan d'observation

Un bilan d'observation est réalisé dans le but d'évaluer une situation. Les bilans correspondent à une *photographie* d'une situation à un moment donné. Ils sont utilisés pour :

- Acquérir une première connaissance des besoins de la personne. Le recueil de plusieurs bilans, provenant de plusieurs sources d'observations nourrit un travail de réflexion ultérieur (par exemple en équipe, avec la personne, sa famille) pour élaborer un projet personnalisé.
- Évaluer la progression d'une personne. On utilise pour cela le même support d'observation à deux moments différents.
- Évaluer précisément les capacités d'une personne en référence à une tâche, une activité.

► Repérer les plans d'observation

Une caractéristique du bilan d'observation est que sa structure est stable et préétablie. Chaque chapitre correspond à un plan d'observation, définit en fonction de deux facteurs :

- la mission et les caractéristiques du public ;
- la nature de l'activité ou des contextes dans lesquels vous observez l'individu.

Les plans d'observation peuvent tenir compte simultanément de ces deux aspects ou se focaliser davantage sur l'un ou sur l'autre en fonction des objectifs du bilan d'observation. Ces plans peuvent être plus ou moins précis et aller dans certains cas jusqu'à des cotations.

Exemples de plans d'observation pour des bilans d'observation dans une MECS :

| Centrés sur la mission et le public | Centrés sur l'activité (atelier préprofessionnel « Cuisine ») |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de la mesure de placement • Respect des règles • Intégration dans le groupe • Relation aux éducateurs • Relation avec les parents | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomie et prise d'initiative • Manipulation des ustensiles • Respect des règles d'hygiène • Travail en équipe • Respect de l'autorité |

► Se centrer sur les observations, leur contexte et leur évaluation

Comme son nom l'indique, le bilan d'observation sert avant tout à restituer... des observations (☞ *Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse*, page 143). Le travail ultérieur d'analyse, souvent en équipe, permettra des analyses plus fines (comparaison avec un bilan antérieur ou comparaison de bilans réalisés dans des contextes différents).

Le contexte de ces observations est également important à restituer : consignes données, personnes présentes, tâches proposées, horaires... Ceci permet de repérer ce qui peut être similaire ou différent en fonction des contextes observations (par exemple, constater que tel type de comportement n'apparaît que lorsque la personne est en groupe).

Les bilans d'observation permettent également de restituer des évaluations sommaires qui ont pour but de qualifier et de généraliser les observations recueillies.

Si un minimum d'évaluation est possible, soyez vigilant :

- Ne confondez pas bilan d'observation et grille d'évaluation : ces dernières ont leur utilité pour quantifier des problématiques, des besoins au niveau global d'un établissement (par exemple les grilles AGGIR) ou pour disposer d'indicateurs permettant de constater des évolutions très rapidement (indicateurs de performance à une tâche).
- Ne vous lancez pas dans des explications complexes, un temps de réflexion ultérieur est normalement envisagé pour cela.

► Faire émerger les points clés de vos observations

Dès lors que les observations ont été restituées, il est possible de conclure le bilan d'observation par un récapitulatif des points essentiels. Tout en restant bref, il peut être intéressant de mettre en évidence :

- une synthèse des atouts et des difficultés de la personne ;
- les risques, points de vigilance, contre-indications repérées ;
- les questions qui restent en suspens : observations complémentaires à réaliser, informations manquantes...

EXEMPLES**Exemple 1 : Premier bilan des observations recueillies concernant un enfant accueilli depuis 3 mois en IME (écrit d'un éducateur)**

| | |
|----------------------------------|---|
| <i>Cognition</i> | |
| <i>Mémoire</i> | Jérémy répète dans d'autres contextes des discours, des chansons, des publicités qu'il a entendus. Il anticipe le discours des professionnels par rapport aux consignes qu'ils lui donnent, par exemple en disant [...]. |
| <i>Raisonnement</i> | Il fait des déductions simples par rapport à des situations concrètes. Par exemple : lorsqu'il demande à voir sa mère, on lui répond qu'il verra après manger. Il demande immédiatement à aller à la salle à manger. Il se repère dans le temps selon les [...]. |
| <i>Capacités d'apprentissage</i> | Face à tout type d'apprentissage nouveau, dans un premier temps, il crie, fuit (marche dans la direction opposée), et parfois se recroqueville. Dans un second temps, il répète la consigne, mais ne la réalise pas [...]. |
| <i>Langage et communication</i> | Il a toujours le visage en mouvement (clignement des yeux, ouvre les yeux), mais ceci ne pouvant pas être mis en relation avec [...]. |
| <i>Motricité</i> | |
| <i>Motricité globale</i> | Spontanément, il est en mouvement : se déplace, ne s'assoit pas ; quand il est assis : mouvements des mains. Ces mouvements sont lents. Quand on le stimule, il dit : « pas trop vite ». Quand on essaie de le faire accélérer : il crie, dit « au secours ». |
| <i>Motricité fine</i> | Spontanément, il se sert très peu de ses mains ou de manière inadaptée : prend la fourchette ou son sac du bout des doigts. Il ne participe pas aux [...]. |
| <i>Schéma corporel</i> | Au début de son accueil, face au miroir : il criait, manifestait une excitation importante. Aujourd'hui, il peut se regarder. → |

| | |
|---|--|
| Relationnel | |
| Avec les autres enfants | Il ne partage pas d'activités avec les autres. Seuls modes de relations observés avec les autres : il se colle au dos d'un autre enfant et crie. Ceci a été vu uniquement avec les enfants les plus passifs du groupe. |
| Avec l'adulte | Le même comportement est observé avec certains professionnels. Quand on lui montre qu'on n'est pas d'accord, il dit : « oui d'accord » et s'en va [...]. |
| Autonomie dans les actes de la vie quotidienne (cf. motricité) : il a besoin d'être aidé dans les différents actes de la vie quotidienne. Au niveau des déplacements dans l'établissement : il se [...]. | |
| Ouverture à l'extérieur Peu d'éléments à restituer (2 sorties en groupes). Il ne manifeste pas de signes particuliers en sortie : pas d'activité d'exploration, pas de signes de [...]. | |
| Centres d'intérêt, capacité à faire des choix Jérémy montre ses préférences (ex : choisit entre plusieurs desserts). [...] | |

Synthèse des observations

| Atouts | Difficultés |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacités d'apprentissage et de mémorisation. • Il est très présent dans la communication : perçoit ce qui se passe, entend et comprend. • Comportements adaptés à l'extérieur (à vérifier néanmoins dans d'autres contextes). • Capacités motrices facilement mobilisables. | <ul style="list-style-type: none"> • Fuite systématique face à toute nouvelle situation. • À travers son expression verbale continue, il donne l'impression d'être absent. Ceci peut être un frein pour la socialisation (à vérifier). • Difficultés importantes à utiliser ses mains ; ce qui bloque certains apprentissages. |

Exemple 2 : Trame pour un bilan d'observation dans le cadre d'une admission en centre d'accueil de jour pour adultes handicapés.

Le bilan porte sur une observation d'une heure en atelier.

CONTEXTE D'OBSERVATION

Lieu :

Horaires :

Tâches proposées :

-
-
-

Contexte du groupe (par ex. : nombre, personnes, événements particuliers) :

-

OBSERVATIONS

Capacités motrices :

Capacités globales, déplacement, latéralisation, dextérité...

Capacités langagières :

Langage oral, écrit, communication non verbale, registre de langage...

Adaptation aux tâches :

Compréhension, mémorisation des consignes, maintien de l'attention, continuité sur la tâche, concentration, application à la tâche, réaction face à l'échec...

Adaptation aux autres par rapport à la tâche :

Logique d'entraide, de soutien, capacité à faire appel aux autres, respect du travail des autres...

Motivations :

Tâches qui l'intéressent ou non, prises d'initiative...

Relations aux autres :

Présentation aux autres, intégration dans le groupe, mode de relation, gestion des tensions...

POINTS CLÉS EN VUE DE L'ADMISSION

Points de vigilance ou risques de mise en danger observés :

-
-

Observations ou questions particulières du professionnel :

Informations à vérifier, questions particulières à traiter avant l'admission...

COMMENT CONSTRUIRE UNE PROPOSITION DE PROJET

► Définition et objectifs

Nous ne traiterons ici que des projets d'accompagnement tels qu'ils sont proposés et présentés aux usagers. La formalisation de l'écrit témoigne en effet de l'aboutissement d'un partage, d'une communication voire d'une négociation entre l'utilisateur ou son représentant et l'établissement.

Les projets personnalisés ne font pas toujours l'objet d'une formalisation écrite⁹. Le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge précise les objectifs et les prestations offertes. C'est souvent à partir de cet outil que les projets sont communiqués aux usagers.

Les projets doivent être accessibles et lisibles pour les personnes (projection sur la réalité de l'accompagnement futur). Leur élaboration revêt le plus souvent un caractère stratégique :

- répondre aux besoins de la personne ;
- prendre en compte les attentes et les demandes de l'utilisateur ;
- engager et rendre lisibles les moyens et modes d'action de l'établissement ;
- favoriser l'engagement d'une relation de confiance entre l'utilisateur et l'établissement.

► Rappeler le contexte de la situation

Il peut être nécessaire de restituer quelques éléments de contexte pour clarifier le sens des objectifs. En outre, cette partie peut revêtir une portée symbolique ou stratégique pour l'accompagnement de la personne (par exemple : reconnaissance, rappel d'un élément lié à un projet antérieur, continuité ou évolution de l'accompagnement, etc.). Les informations à rappeler peuvent concerner :

- la nature des besoins tels qu'ils ont été identifiés avec la personne ;
- le mode de prise en compte de sa demande ;
- des éléments de la trajectoire récente (notamment des ruptures ou des difficultés dans la mise en place des actions précédentes).

Les éléments restitués doivent cependant respecter les critères suivants :

- ils doivent être directement liés au contenu du projet d'accompagnement ;
- ils ont été communiqués précédemment à l'utilisateur ou sa famille.

► Indiquer les finalités et les objectifs de l'action

Les finalités correspondent aux perspectives à long terme : ce à quoi le projet va contribuer, sans forcément l'atteindre. Elles éclairent la logique du projet ; ceci pouvant être utile tant pour le bénéficiaire que pour les différents intervenants. Par exemple, l'objectif consistant à pouvoir prendre le bus seul peut s'inscrire dans la finalité de la préparation d'un projet d'orientation.

9. L'obligation réglementaire d'établir des projets personnalisés n'est pas systématique pour toutes les catégories d'établissement. La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale pose le principe de prestations personnalisées, mais ne fait pas référence aux projets en tant que tels.

La définition des finalités peut donner implicitement des indications précieuses sur la façon dont les actions doivent être conduites et peuvent autoriser des prises d'initiatives pertinentes de la part des professionnels.

Les objectifs sont les buts concrets que l'on se propose d'atteindre. Quelques règles sont à respecter pour leur formulation :

| <i>Recommandations</i> | <i>Exemples</i> |
|--|--|
| <p>Poser l'usager en tant que sujet de l'objectif, au sens grammatical du terme.</p> <p>Ce repère permet généralement d'éviter la confusion entre un objectif pour l'usager et un objectif pour le professionnel (c'est-à-dire un moyen du point de vue de l'usager).</p> | <p>l'aider à gérer son argent</p> <p>≠</p> <p>qu'il identifie des priorités dans ses dépenses</p> |
| <p>Définir les objectifs en référence au développement d'un potentiel et non en termes de réduction de problème ou de symptôme.</p> <p>Le problème a une raison d'être, son origine peut être structurelle, il sera peut-être toujours présent. Cela n'empêche pas une évolution favorable de la situation s'appuyant sur une capacité à gérer, à compenser ce problème.</p> | <p>qu'il ait moins de crises de violence</p> <p>≠</p> <p>qu'il s'isole du groupe au moment où une crise de violence apparaît</p> |
| <p>Définir des objectifs précis, réalistes, évaluables dans le temps du projet.</p> <p>Ce repère doit vous aider à distinguer les finalités des objectifs. Posez-vous la question du temps nécessaire pour atteindre l'objectif : si cela dépasse le court ou le moyen terme, ce n'en est pas un !</p> | <p>l'autonomie dans ses déplacements</p> <p>≠</p> <p>qu'il puisse se déplacer seul sur les trajets internat-classe-ateliers</p> |

► Donner des repères clés sur les moyens

Il n'est pas souhaitable de se projeter précisément dans le détail du déroulement de l'action et de l'ensemble des moyens qui seront engagés :

- Ceci relève de votre compétence technique et se mettra en place au fur et à mesure de l'action.
- L'action doit faire preuve de spontanéité, il faudra saisir des opportunités qui se présenteront.
- Au moment de la proposition du projet, vous n'avez pas connaissance de l'avenir ! Il faudra faire preuve d'adaptation, suivre l'évolution des besoins, gérer des imprévus, etc.

Par exemple, il n'est pas forcément possible de définir les dates de toutes les rencontres à venir, mais l'on peut indiquer que des entretiens mensuels se mettront en place, les modalités étant définies au cours de l'action. Le principe

● Les écrits en pratique

est de donner des indications sur le sens de l'action et les moyens qui seront engagés :

- **Une stratégie générale** : des étapes d'intervention, certains repères temporels, des échéances de réalisation. Ne définissez pas un programme impossible à tenir : les échéances vont surtout servir de repères pour le suivi du projet en référence à des jalons incontournables (l'échéance d'une mesure, la date d'une orientation, l'âge de la majorité...).
- **Les actions** : elles correspondent à ce que les professionnels se proposent de faire et peuvent être formulées avec des verbes d'action : accompagner pour des démarches, favoriser la prise de parole dans tel contexte, assister pour la réalisation d'acte de la vie quotidienne, évaluer, informer, valoriser, expliquer, etc.
- **Les supports** : les *outils* qui vont être mis à disposition : entretien, VAD, ateliers, équipements, séjours, activités, séances, bilans, rythmes, durées... Vous distinguerez si besoin les supports incontournables (mise en place de temps de repas thérapeutiques) de ceux qui ne sont cités qu'à titre d'illustrations (activités extérieures envisageables).
- **Les acteurs** : les professionnels intervenants (leur fonction, leur identité si cela est déjà connu).

EXEMPLES

Exemples d'objectifs et de moyens tirés de projets personnalisés d'enfants accueillis en IME

OBJECTIF : QUE FREDDY DÉVELOPPE DES RELATIONS ADAPTÉES AVEC UN PLUS GRAND NOMBRE DE JEUNES

Actions à réaliser :

- Mise en place d'activités avec d'autres jeunes, en fonction de ses centres d'intérêt, par exemple : bricolage, jeux de société.
- Prise en charge plutôt dans des supports collectifs qu'individuels.
- Mise en place du repas libre avec des jeunes que Freddy ne connaît pas.
- Arrêt de la cohabitation avec David suite au changement de groupe.

OBJECTIF : QUE SABRINA ARRIVE À PRENDRE LE BUS SEULE DE L'IME À CHEZ ELLE

Actions à réaliser :

- Entretiens avec les parents pour discuter des modalités pratiques.
- Repérage des lieux, de l'arrêt de bus.
- Prise de bus accompagnée.
- Prise de bus seule suivie par un éducateur.
- Prise de bus seule avec vérification puis sans vérification.
- Démarches avec Sabrina pour obtenir une carte de bus.

Exemples d'objectifs et de moyens tirés de projets personnalisés d'enfants accueillis en MECS

OBJECTIF : QUE LINDA PUISSE PRENDRE SEULE ET PONCTUELLEMENT DES REPAS ÉQUILIBRÉS

Actions à réaliser :

- Bilan de santé approfondi pour évaluer les carences liées à son mode d'alimentation.
- Vérification de la nature des problèmes d'alimentation décrits à l'âge de 8 ans.
- Accompagnement de Linda lors des repas.
- Activités de préparation (rechercher des types de supports stimulants pour Linda).
- L'aider à affirmer ses goûts et préférences dans le cadre d'une alimentation variée.

OBJECTIF : QUE STEVEN, SA MÈRE ET SON BEAU-PÈRE ÉVALUENT LA FAISABILITÉ D'UN RETOUR EN FAMILLE

Actions à réaliser :

1^{er} trimestre

- Travail avec M^{me} et M. sur l'accueil matériel de Steven : les modifications dans le rythme de la vie de famille, la situation financière.
- Clarifier et négocier avec eux la question de la participation de Steven dans la famille : la vie au quotidien, sa participation aux tâches ménagères ; évaluer comment cela se met en œuvre.

Fin mars

- Point sur l'évolution des relations entre Steven, sa mère et son beau-père.
- Définition d'un planning d'accueil adapté pour augmenter la fréquence d'accueil chez M^{me}.

Exemple de proposition de projet d'action

N.B. Il s'agit d'un projet de soutien au domicile pour compenser une fragilité physique de la personne (maladie invalidante) mis en place par un service d'aide à domicile. La trame de cet outil peut servir de base à tout type de projet d'accompagnement au domicile (SAVS, AEMO...)

Personne bénéficiaire : M^{me} T.

Réf. dossier : xx xx xxx

Date d'élaboration du projet : 09/09/2009

Coordinateur : M^{me} X.

Personnes ayant participé à l'élaboration du projet :

- M^{me} T., bénéficiaire du dispositif
- M^{me} X., coordinatrice du maintien à domicile
- autres : à préciser

Période couverte par le projet :

septembre 2009 à février 2010

Éléments de contexte :

La fatigue et les démarches de soins consécutifs à l'état de santé de M^{me} T. ont rendu difficile la prise en charge quotidienne de ses 3 filles (de 8, 10 et 12 ans). Afin de conserver une relation éducative de qualité, M^{me} T. a décidé de les scolariser dans le cadre d'un internat de semaine.

Cependant, il n'a pas été possible cette année de scolariser les 3 enfants dans le même établissement. Ceci ne permet pas à M^{me} d'accompagner ses 3 filles au ramassage scolaire. Pour le moment, aucune association n'a pu prendre en charge cet accompagnement pour les motifs suivants : pas de besoins d'action autour des enfants, manque de disponibilité des professionnels aux horaires demandés (lundi à 7h00). À noter également que sur la dernière période, les états de fatigue de M^{me} sont plus importants en raison du changement de son traitement.

Finalité du plan d'aide :

Le soutien à la fonction parentale de M^{me} T.

Objectifs :

L'objectif principal est que Madame puisse avoir la plus grande disponibilité possible pour profiter pleinement de la présence de ses enfants le week-end.

L'autre objectif est l'accompagnement des enfants à l'école.

Moyens :

| Actions | Acteurs | Modalités – supports |
|--|---------------------------------------|---|
| Périodes scolaires | | |
| Aider M ^{me} à préparer matériellement l'accueil de ses filles le week-end. | M ^{me} T. Aide à domicile | 3 heures le mercredi : - Faire les courses - Ranger les chambres - Faire le ménage 3 heures le vendredi : - Préparer les repas pour le week-end - Repassage |
| Accompagner les enfants pour le ramassage scolaire. | Aide à domicile | 2 heures le lundi matin pour accompagner les enfants au bus. 2 heures le vendredi : Aller chercher les 2 plus jeunes à Convention (M ^{me} T. préfère aller chercher la plus âgée, car son bus n'est jamais régulier). Installer les enfants et attendre le retour de M ^{me} T. |
| Rechercher d'autres solutions à la question de l'accompagnement des enfants. | Coordinatrice M ^{me} T. | Trouver le personnel qualifié et ponctuel pour accompagner les enfants en l'absence du parent, pendant le temps scolaire. |
| Hors périodes scolaires | | |
| Aider aux tâches ménagères. | M ^{me} T. Aide à domicile | 3 heures le mercredi (détail à définir ultérieurement) 3 heures le vendredi (détail à définir ultérieurement) |

Signatures :**COMMENT CONSTRUIRE UN BILAN D'ACTION****► Définition et objectifs**

La rédaction de bilans d'action n'est pas systématique dans les pratiques (☞ *Restituer sa pratique dans l'écrit*, page 170). En effet, pour concevoir des bilans d'action, il faut des projets, des axes de travail identifiés : projets personnalisés, objectifs d'une mesure éducative, objectifs d'un stage ou d'un séjour individuel. C'est l'existence de projets repérés et lisibles, avec des objectifs, qui donnent tout son sens à la pratique de suivi et de bilan. Or, quand ils sont trop généralistes ou trop théoriques, ils ne font pas toujours référence pour les professionnels. Dans ce cas, on se retrouve souvent face à de nouveaux bilans d'observation *comme si* aucune action n'avait été réalisée. En caricaturant un

● Les écrits en pratique

peu, le risque est de se retrouver avec des photographies à intervalles réguliers, sans vision de ce qui s'est déroulé entre-temps. Si l'on constate une évolution, il reste difficile d'analyser la portée de l'action elle-même et d'en tirer des conclusions.

Le bilan d'action permet d'établir un lien entre trois éléments : la situation d'une personne, son évolution et les actions qui ont été réalisées.

Son objet central est d'étudier l'adaptation de l'action à la situation de la personne. Dit autrement, il s'agit de répondre à la question : « en quoi ce qui a été fait (la mise en action d'un projet) a répondu ou non aux besoins de la situation ? ».

▮ Les objectifs comme point de départ

Quand le projet est opérationnel et a servi de fil rouge pour l'action, le suivi et le bilan d'action peuvent être structurés selon les objectifs poursuivis. Cette construction est à privilégier pour rendre lisible le sens de l'action pour l'utilisateur, l'institution ou le professionnel. Ainsi, vous pouvez restituer objectif par objectif :

- ce qui a été fait, ce qui n'a pas pu se faire ;
- les évolutions constatées pour les personnes ;
- un avis sur la pertinence de l'objectif, son intérêt pour la personne, mais également les conditions nécessaires ou supplémentaires pour sa mise en œuvre (dans quelle mesure les moyens ont été suffisants ou non, que faudrait-il faire différemment, etc.) ;
- un avis argumenté sur la nécessité ou non de poursuivre cet objectif.

Ce contenu pourra se prêter à une *présentation type* par objectif, ce qui pourra aussi simplifier l'écriture (☞ *Ai-je le droit d'utiliser des tableaux ?*, page 220). Nous vous invitons à consulter tout de suite l'exemple 2 en fin de chapitre pour concrétiser ce mode de restitution.

▮ Le projet initial et son évolution

Il est normal qu'un projet évolue dans le temps. De nombreuses inconnues sont présentes au moment de sa conception : que va-t-il se passer ? Va-t-on pouvoir mettre en place ce qui est prévu ? Comment la personne va-t-elle réagir ? Cela va-t-il servir à quelque chose ? Pourrons-nous nous adapter ? Avant tout, vous devez rendre compte de la manière dont le projet s'est déroulé. L'écart plus ou moins important entre le projet initial et le projet effectivement réalisé doit être expliqué. Cela permet :

- de rendre lisible les freins et les blocages, ou au contraire les facilités et leviers que l'on a rencontrés ;
- de fournir, en conséquence, des explications sur l'évolution (positive ou négative) de la situation, pour relancer l'action de manière plus pertinente.

Il est donc important de restituer synthétiquement :

- les objectifs de départ et les moyens qui avaient été envisagés ;
- les modifications importantes du projet en cours de route (ce qui a été arrêté prématurément, des nouveaux objectifs qui se sont mis en place) ainsi que leurs motifs (indisponibilité des professionnels, hospitalisation non prévue, etc.)

► La restitution des moyens

Le bilan d'action doit permettre d'identifier ce qui a été fait, comment, avec quoi, par qui, ce qui a été possible, ce qui ne l'a pas été. Vous vous attacherez surtout aux actions et aux supports qui traduisent l'essentiel de la dynamique de travail. Vous pouvez vous permettre de restituer des indications de temps ou de fréquence pour les rencontres ou entretiens individuels, afin de donner une idée de l'importance (ou de la faiblesse) de l'action. Il s'agit de donner une idée du volume des ressources mobilisées : les compétences humaines sollicitées (contact, mobilisation des partenaires, des membres de l'équipe...), le temps passé voire le budget utilisé. Vous pourrez ainsi analyser la pertinence et l'efficacité des moyens au regard de l'intérêt des effets produits. Ceci peut donner une image réaliste de la difficulté, des résistances ou au contraire des leviers présents dans la situation. L'information sur les moyens engagés permet d'argumenter en vue de les rajuster si besoin (constater que les moyens sont insuffisants pour engendrer les évolutions escomptées).

► Identifier et analyser les effets prévus et imprévus de l'action

Il s'agit en premier lieu de restituer des observations qui indiquent les évolutions constatées en lien avec les objectifs et les actions engagées. Ce travail n'est pas facile et doit éviter les deux écueils suivants :

- ne pas laisser penser que les évolutions se rattachent uniquement aux actions réalisées ;
- à l'inverse, ne pas laisser penser que l'action n'y est pour rien (auquel cas, pourquoi agir ?).

Ces hypothèses sont nécessaires dans l'écrit. En leur absence, il n'est pas possible de conclure à l'intérêt de l'action (pourquoi faire ceci et pas autre chose). De plus, l'impartialité et l'objectivité sont de mise. Il faudra par conséquent ne pas hésiter à évoquer à la fois :

- les évolutions positives, négatives ou l'absence d'évolution en lien avec l'action ;
- les évolutions positives et négatives qui ne semblent pas liées à l'action, mais à des événements extérieurs, voire qui restent inexplicables.

► Restituer des informations en dehors des objectifs visés

D'autres éléments de compréhension peuvent être nécessaires : des événements extérieurs survenus au cours de la prise en charge (événements familiaux ou institutionnels, modifications dans le groupe...), des observations directes sur les personnes, des modifications de leur état de santé, etc. Ces informations :

- expliquent le contexte de l'action : pourquoi tel moyen ou tel objectif n'a pas pu se mettre en place, pourquoi a-t-il été nécessaire de réviser le projet, etc.
- traduisent des besoins nouveaux qui ont été compris ou repérés en cours de route.

▮ La prise en compte des perceptions et des attentes des personnes

L'association de la personne ou de son représentant à l'évaluation de l'action est incontournable. Sur certains points, seule la personne peut vous dire si tel ou tel objectif lui semble atteint. Même si vous êtes d'un avis contraire, sa perception sera à prendre en compte pour reconduire l'action. Quel sens aurait un projet proposant des objectifs que la personne estime avoir déjà atteints ?

L'association des personnes au bilan est également intéressante pour une réappropriation de l'action conduite : cela peut l'aider à réaliser le chemin parcouru et à se projeter sur la poursuite de l'accompagnement. Les temps de bilan avec les personnes seront donc propices au recueil des attentes et de propositions sur la poursuite de l'action.

▮ La conclusion d'un bilan d'action

Le bilan d'action ne constitue pas une fin en soi, il participe à une prise de décision : faut-il poursuivre ou non l'action ? Sous quelles modalités ? Comme vous êtes directement concerné (puisque c'est vous qui agirez !), nous vous conseillons d'être force de proposition sur :

- la poursuite ou non de l'action ;
- les modifications à apporter sur le sens de l'action (finalités et objectifs) ;
- les conditions et modalités de réponses (moyens obligatoires, délais à prendre à compte, partenaires à mobiliser...).

Trois cas de figure peuvent se présenter :

➤ **La poursuite de l'action.** Le bilan d'action fait apparaître que :

- des actions ont effectivement pu être mises en place ;
- elles paraissent appropriées : des évolutions favorables sont observées, même limitées ;
- des besoins sont toujours présents et il est possible de proposer des réponses pour cela.

➤ **La redéfinition de l'action :**

- la situation de la personne a évolué : il est nécessaire de redéfinir le sens, les objectifs et les moyens de l'action (par exemple, nouvelle compréhension des besoins, événements survenus, changements de priorité en fonction de l'âge, évolution de l'autonomie des personnes...) ;
- le sens de l'action (les objectifs) est toujours le même, mais les moyens mis en place se sont révélés inopérants (inadaptés, insuffisants, non mis en place en raison d'imprévus...). Cependant, d'autres moyens peuvent encore être déployés.

➤ **L'arrêt de l'action :** l'évolution de la situation est telle que l'action ne se légitime plus. Ceci peut être motivé pour deux raisons inverses :

- l'évolution est favorable et le besoin d'intervention n'est plus présent ;
- aucune des actions déployées ne fait avancer la situation, voire elles produisent des effets négatifs. Dit autrement, la structure est arrivée au bout de ses moyens et ne peut répondre au besoin identifié (situation nécessitant de nouveaux modes de réponse et légitimant le recours à d'autres structures). Cette situation ne se présente généralement pas au premier bilan d'action.

Fiche synthétique pour évaluer la qualité d'un bilan d'action

Attention, ceci correspond aux éléments principaux que ces écrits doivent contenir, mais n'est pas un plan.

| | <i>Non</i> | <i>En partie</i> | <i>Oui</i> |
|---|------------|------------------|------------|
| <i>Le projet et son évolution</i> | | | |
| Les objectifs initiaux et les moyens prévus au départ sont rappelés. | | | |
| Les réajustements réalisés (objectifs et moyens) sont lisibles. | | | |
| Des explications sont données pour comprendre l'évolution du projet (difficultés ou impossibilité de mise en œuvre, modification des délais prévus, etc.). | | | |
| <i>Le bilan de l'action</i> | | | |
| Les (principales) actions professionnelles mises en place sont repérables. | | | |
| Les (principaux) moyens et supports utilisés sont présentés. | | | |
| Les différents intervenants sont identifiés, le cas échéant. | | | |
| La chronologie de l'action est visible. | | | |
| <i>L'évolution de la situation (d'une personne, d'un groupe)</i> | | | |
| Des constats sur l'évolution de la situation et traduisant les effets probables des actions sont restitués (réactions des personnes). | | | |
| Des constats sur l'évolution de la situation indépendants de l'action sont indiqués le cas échéant (événements, nouvelles observations, évolution du contexte, etc.). | | | |
| Le sens des évolutions est clairement qualifié (évolution positive, négative, absence d'évolution, etc.). | | | |
| <i>Conclusions et préconisations</i> | | | |
| Les intérêts et les limites de l'action pour la ou les personne(s) sont indiqués. | | | |
| Des préconisations sont faites sur la poursuite ou non de l'action, sa réorientation souhaitable et les moyens que cela nécessiterait. | | | |

EXEMPLES

Exemple 1 : Exemple de fiche de suivi dans un ESAT (complété pour chaque objectif par le référent à chaque fin de trimestre)

Ce type de fiche peut être utilisé pour tout type de suivi de projet.

| <p>Référent du projet : Jean-Claude/moniteur atelier espace vert</p> <p>Date d'élaboration du projet : 05/10/2008</p> <p>Objectif du projet personnel : Intégration des consignes de sécurité et utilisation de l'équipement pour se protéger</p> | | |
|--|---|---|
| Période | Actions, supports mis en œuvre | Évaluation |
| 4 ^e trimestre 2008 | Mise en poste sur des activités avec peu de risques (terrassement, aspirateur-souffleur). Élaboration et utilisation d'une fiche récapitulant l'équipement de protection à utiliser en fonction des activités. Surveillance régulière pendant l'activité. | L'utilisation de l'équipement de protection ne lui pose pas de problème : il a vite compris l'intérêt de porter des gants (ampoules aux mains les premières journées). Difficultés à adopter les postures et les gestes adéquats pour le port de charges (sac de terreau) et l'utilisation du matériel de terrassement. |
| 1 ^{er} trimestre 2009 | Arrêt du rappel des consignes un jour sur deux. Mise en activité sur des tâches différentes avec utilisation d'un matériel plus dangereux (cisailles). | Sur les activités qu'il fait le plus, il utilise maintenant systématiquement l'équipement qu'il faut. Il a pu transposer spontanément et de manière adaptée certaines des consignes données (utilisation des gants, surveiller régulièrement ce qui se passe autour de soi, etc.) Cependant, il se fatigue vite, en partie parce qu'il n'arrive toujours pas à adopter les gestes et postures adéquats. Il trouve que ce n'est pas pratique et que ça le gêne pour travailler. → |

| Période | Actions, supports mis en œuvre | Évaluation |
|-------------------------------|--|--|
| 2 ^e trimestre 2009 | Introduction ponctuelle de tâches nécessitant une protection et une vigilance accrue (taille-haie, tondeuse). Travail individuel toutes les semaines avec lui lors des activités de soutien. | Nécessite d'être très vigilant : – le matériel de sécurité est utilisé de manière ludique : il joue au motard avec le casque et les gants. – gestes brusques avec le taille-haie en main alors qu'il y a des personnes autour de lui. Il dit : « ça risque rien, c'est éteint ». Je n'ai pas eu la possibilité de le laisser faire seul, cela me semblait trop risqué. Le travail lors des activités de soutien ne semble pas lui apporter grand-chose, il ne retient pas ce qui est vu. Pour le moment, je suspends ces activités : voir avec le chef de service. |

**Exemple 2 : Extrait d'un bilan de projet personnalisé
[établissement pour adultes handicapés]**

| <p>Objectif (tel qu'exprimé par la résidente) : « Je veux avoir des activités variées, aller à l'extérieur, découvrir, sortir du cocon. »</p> | |
|--|---|
| <p>Actions réalisées de sept 08 à mai 09</p> | <p>Évaluation de la situation de la résidente</p> |
| <p>Mise en place de cours d'espagnol une fois par semaine (19h30 à 22h00) depuis septembre 2008.</p> | <p>Cette activité correspond à une demande de M^{lle} D. du mois de juillet 07, qu'elle met en lien avec son histoire personnelle (a passé 4 ans en Espagne alors qu'elle était adolescente).</p> |
| <p>Recherche avec la personne en fonction de ses besoins (visites au centre social) : du lieu, des dates, du prix, du contenu.</p> | <p>M^{lle} a géré seule les démarches de recueil d'informations auprès du centre socio-culturel de Sertin : elle a posé les questions sur les horaires, le contenu du prix (etc.) et a pris note de ces informations. M^{lle} D. était intéressée : elle n'appréhendait pas de participer à ce cours. Elle était cependant inquiète du retour (22h00) : « est-ce qu'on ne risque pas d'oublier de venir me chercher ? »</p> |
| <p>Accompagnement pour l'inscription : calcul du quotient familial, constitution du dossier.</p> | <p>J'ai constitué le dossier administratif avec elle en lui expliquant le contenu. Elle s'est impliquée dans ce travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a cherché à comprendre pourquoi on calculait selon le quotient familial ; - a effectué le règlement de manière autonome ; - a pris note des informations données à ce moment. |
| <p>Recherche des trajets et horaires du bus pour qu'elle s'y rende seule à l'aller ; mise en place d'un accompagnement pour le retour avec l'équipe de nuit (22h00).</p> | <p>M^{lle} D. est allée seule (sans incitation de ma part) à la gare routière pour rechercher les horaires des bus. Dès le premier cours, elle s'y est rendue seule par le bus. À chaque cours, elle respecte le règlement : informations au personnel avant, bon de sortie, attente de l'équipe de nuit.</p> <p style="text-align: right;">→</p> |

| Actions réalisées de sept 08 à mai 09 | Évaluation de la situation de la résidente |
|---|--|
| <p>Suivi régulier une fois par mois avec la formatrice.</p> | <p>Intégration dans le groupe Selon la formatrice, M^{lle} D. s'est bien intégrée dans le groupe : elle s'est présentée en tant que traumatisée crânien, a parlé de son histoire personnelle en Espagne. M^{lle} D. dit qu'elle se sent à l'aise, que les gens sont sympathiques. Elle est reconnue dans le groupe : on lui a proposé de partir en Espagne dans le cadre du jumelage.</p> <p>Compréhension et participation au cours La formatrice indique qu'elle est motivée, qu'elle participe bien au cours, par exemple elle prend l'initiative de demander quand elle ne comprend pas. Elle a suivi tous les cours et est toujours à l'heure, a prévenu de ses absences en cas de vacances.</p> <p>Acquisition et apprentissage La formatrice indique qu'elle se débrouille très bien en espagnol. La formatrice s'est dite étonnée qu'elle ait gardé ce niveau alors qu'elle n'a pas pratiqué la langue depuis 5 ans.</p> |
| <p>Bilan, préconisations et suites données :</p> <p>M^{lle} D. s'est montrée investie et autonome sur la mise en place et la réalisation de l'activité. Elle se sent valorisée par cette activité : « <i>Vous voyez, j'y arrive.</i> » Cela lui permet de nous montrer et de se prouver ses capacités (déplacements, inscription dans un projet).</p> <p>Je préconise la poursuite des cours ; il sera par la suite important de suivre sa progression. La mise en place d'autres activités n'est pas envisageable pour l'instant : avant les cours d'espagnol, M^{lle} D. avait un projet d'activité autour de la danse orientale, mais elle dit qu'elle préfère s'investir dans le cours, car elle se dit fatigable.</p> | |



Deuxième partie

LA PRATIQUE DES ÉCRITS



« [...] la plus grande disgrâce qui puisse arriver
à un Escriit qu'on met au jour, ce n'est pas que beaucoup
de gens en disent du mal, c'est que personne n'en dise rien. »

Nicolas Boileau – *Œuvres*,
Préface aux *Espistres Nouvelles*

Éthique et déontologie

Mon écrit rend-il compte avec justesse de la situation dont j'ai été témoin ? Ai-je encore le droit d'écrire sur quelqu'un ? Entre un jugement péremptoire et le doute, comment respecter à la fois les personnes et la mission qui m'incombe ? Un certain nombre de règles et de repères peuvent m'y aider, en particulier le cadre de la loi. Mais je ne suis pas un simple passeur d'informations. Si une personne m'a parlé, je lui ai aussi posé une question. Que je le veuille ou non, je suis engagé : je fais partie de la situation dont je rends compte, je ne restitue pas la réalité mais la perception que j'en ai eue. Le droit d'écrire sur quelqu'un implique un devoir d'engagement professionnel. Je ne peux pas me dire simple observateur, caché derrière un miroir sans tain.



Et si quelqu'un écrivait sur moi ?

À lire aussi...

- Partie II : *Qu'en est-il du secret professionnel dans l'écrit ? L'écrit est-il consultable ? Le droit d'accès aux écrits par l'utilisateur ; La communication directe de ses écrits à l'utilisateur*
- Partie III : *Rendre un écrit accessible à l'utilisateur ; Repérer la communication implicite*
- Annexes : *La diffamation*

N'est-ce pas risqué d'écrire sur quelqu'un ? De quoi peut-on laisser trace ? Quelles sont les précautions particulières à prendre ? À quelles conditions est-ce possible ?

■ Qu'est-ce qu'écrire sur quelqu'un ?

Tristan est un solide gaillard d'1m65, aux cheveux bruns, présentant un peu d'embonpoint et un large sourire. Il est arrivé dans l'établissement en juin dernier au moment des départs en camps d'été. Ce contexte particulier lui a permis de faire très rapidement connaissance avec tout le groupe. De nombreux aspects de sa personnalité et sa relation aux autres ont pu être identifiés au cours du séjour.

Ses premiers contacts ont été plutôt distants. Il paraissait sur la défensive, assez tendu et s'est montré mal à l'aise face à certaines attitudes provocatrices des jeunes (discours sexuel). Il a semblé s'investir dans les différents détails de l'organisation du camp et du séjour « *ce qu'on va faire les autres jours* ». Il est cependant resté en retrait dans l'ensemble des activités de la première journée. Il a justifié cette attitude en indiquant qu'il n'osait pas trop intervenir car « *c'est pas facile, je ne connais personne* ». Le fait qu'il se replie un peu lui a valu quelques railleries des jeunes et Tristan a répondu assez vivement sur un mode infantile : « *mieux vaut ne rien faire, que faire n'importe quoi* ». Les jours suivants n'ont été guère mieux et ont montré que Tristan n'arrivait à investir positivement aucune relation que ce soit avec les jeunes ou les éducateurs.

Ces difficultés d'intégration m'ont amené à reprendre avec lui sa place dans le groupe. Je lui ai notamment demandé d'essayer d'être plus présent et actif. Alors que c'était pour l'aider, il a très mal réagi à mes conseils. Il s'est défendu en expliquant que personne n'a fait d'effort vis-à-vis de lui, qu'on le prend « *pour un débile* », qu'à peine arrivé, on lui demande de partir en camp alors qu'il pensait faire autre chose ! →

Il me semble nécessaire que cela soit revu avec le directeur dès son retour dans l'établissement. Ces attitudes font preuve d'une grande immaturité d'autant plus surprenante que Tristan est éducateur spécialisé diplômé et dispose d'une expérience professionnelle de plusieurs années. Cela pose la question de son professionnalisme vis-à-vis des jeunes placés dans l'établissement, et de son positionnement vis-à-vis des collègues. Il reste deux mois avant la fin de sa période d'essai et je ne doute pas qu'il en profitera pour se reprendre en main...

Eric T. – Chef de service

Oui, si quelqu'un écrivait sur moi, je n'apprécierais sans doute pas... J'aurais peut-être l'impression qu'on me colle sur le dos des étiquettes forcément réductrices, qu'on se focalise sur un seul aspect de ma personnalité en négligeant tout le reste. Qu'on me juge, sans me connaître, et sans avoir la possibilité de me défendre.

Un peu comme lorsque deux personnes parlent de nous à la troisième personne en notre présence et que la conversation nous échappe ! Vous avez certainement déjà vécu cela. Plutôt désagréable, non ? Deux individus communiquent à mon sujet, alors que je ne peux pas intervenir dans la discussion. C'est un comble !

Comment peut-on rendre compte de qui *je suis* ? Qui peut savoir quelles sont mes intentions, ce qui motive mes actes, alors que je ne le sais pas toujours. Comment peut-on en parler sans moi ! En fait, cela vous est forcément déjà arrivé... Vous vous souvenez certainement de la perfidie d'un bulletin scolaire, de l'injustice d'une appréciation dans un rapport de stage ou d'un compte rendu d'entretien d'évaluation. C'est d'autant moins agréable que c'est écrit noir sur blanc. La trace laissée peut me donner l'impression d'un jugement définitif et sans appel, qui restera quoi que je fasse. Ajoutez à cela, les enjeux des missions d'action sociale et médico-sociale... Oui, si quelqu'un écrivait sur moi, je n'apprécierais peut-être pas.

■ Peut-on tout écrire ?

Écrire des fictions, des romans, des nouvelles, c'est facile... enfin, d'un point de vue éthique. On a le droit d'inventer, de caricaturer, de se moquer, de dire du mal, de rendre un personnage abject. Si les personnages sont, quoi qu'on en dise, inspirés de *personnes existantes ou ayant existé*, le vrai et le faux se mélangent et brouillent les pistes. Arpagon ou les Thénardier n'ont pas fait de procès en diffamation à leurs auteurs. (Presque) tout est permis quand il s'agit de liberté d'expression et de création.

Écrire sur quelqu'un est beaucoup plus délicat. On n'invente rien, on restitue, on donne son avis sur des personnes qui sont des citoyens comme nous tous. D'une manière générale, vous n'accepteriez pas que quelqu'un raconte n'importe quoi sur vous, que l'on ironise sur votre vie privée, que l'on raille vos convictions, encore moins qu'on vous insulte. Vous avez raison, la loi nous protège contre cela. Le droit à la liberté d'expression trouve ses limites dans le

droit au respect de la vie privée et de la dignité, dans notre protection contre les allégations mensongères ou trompeuses.

■ La diffamation

Le respect de la vie privée est abordé dans un autre chapitre (138 *Qu'en est-il du secret professionnel dans l'écrit ?*, page 116), voyons ici le risque de diffamation. La diffamation consiste à attribuer des faits à quelqu'un (ou à une institution), qui porteraient atteinte à son honneur, à sa considération. Par exemple, dire de quelqu'un qu'il travaille au noir, que son voisin a obtenu son terrain en soudoyant le maire, que sa collègue a eu une promotion en l'échange de faveurs sexuelles avec son patron, etc. Il faut bien sûr que la personne estime que ces propos lui sont préjudiciables.

Il s'agit de calomnie lorsque les faits ne sont pas avérés, mais il n'est pas obligatoire que les faits rapportés soient faux pour parler de diffamation. Une manière trompeuse de présenter des faits peut également être problématique. Par exemple : dire qu'un adolescent est « *mêlé à un trafic de vidéos pornographiques* » peut être considéré comme diffamant s'il a été simplement entendu par la police suite à la découverte de ce trafic dans son lycée, ou si c'est lui qui a dénoncé ces faits au proviseur ! Présenter les faits de manière insidieuse (conditionnel, forme interrogative, négative) n'affranchit en rien son auteur. Par exemple : « *n'a-t-il pas été mêlé à cette époque à un trafic de vidéos pornographiques ?* ».

Enfin, les faits peuvent être avérés, mais s'ils témoignent d'une atteinte au respect de la vie privée, il sera difficile de se défendre de toute manière. Si je révèle que quelqu'un est *un bâtard*, il pourra se sentir insulté, car le terme est aujourd'hui très négativement connoté, ou calomnié si mes allégations sont mensongères. C'est également une atteinte à sa vie privée.

Mais rassurez-vous, il faut quand même aller assez loin pour tomber sous le coup de la loi ! En examinant des écrits du siècle dernier, vous seriez probablement surpris de la teneur de certains propos. On ne trouve plus aujourd'hui des atteintes flagrantes à la dignité des personnes, des jugements de valeurs (« *madame pourrit la vie de ses enfants* ») ou des accusations gratuites (« *monsieur est malhonnête* »). Ces travers témoignent de réactions humaines mais sont évidemment inacceptables professionnellement.

Le respect dû aux personnes a évolué très favorablement aux cours des dernières décennies. Le droit d'accès au dossier n'y est pas pour rien (139 *Le droit d'accès aux écrits par l'usager*, page 121). Effectivement, je suis plus prudent, plus mesuré dans mes propos, si je sais que la personne dont il est question peut le lire. Votre attention doit aujourd'hui se porter sur des écueils plus subtils que les exemples cités. Les repères suivants s'appuient sur l'éthique et la déontologie, mais aussi sur des logiques de raisonnement et de méthode. Le but n'est en aucun cas de se censurer, mais de rendre une vision juste de la situation d'une personne. Cela fait appel à deux notions :

- l'objectivité : votre capacité à émettre un avis tenant compte de la pluralité des informations possédées et des différentes hypothèses qui peuvent en découler ;
- la neutralité : l'absence de parti pris (dans un sens comme dans l'autre).

■ Les questions à traiter bien avant d'écrire

S'engager

C'est le point central de la question : lorsque j'écris sur quelqu'un, j'engage ma responsabilité sur ce que j'écris. Il est certainement parfois difficile de donner un avis sur la situation de quelqu'un, ses capacités, ses projets, et l'on préférerait ne pas le faire. Pourtant, ce devoir d'engagement s'impose pour avoir le droit d'écrire sur quelqu'un d'autre. Si on me le demande, je suis prêt à répondre de mes analyses, de mes évaluations, des informations que j'ai transmises. Cela m'oblige à restituer une analyse uniquement si je suis au clair sur mes idées.

Quelques conseils :

- Vérifiez que vos analyses s'appuient sur des informations que vous avez recueillies ou dont vous connaissez précisément l'origine.
- Redoublez de vigilance quand vous réalisez un écrit dans un contexte d'urgence ou sous le coup de l'émotion.
- Partagez vos écrits, sollicitez l'avis de collègues, relisez avec un peu de recul quand c'est possible.
- Ce qui se conçoit clairement, s'énonce facilement : si vous avez des difficultés à rédiger certaines parties, c'est peut-être que votre évaluation n'est pas si aboutie que cela. Des observations ou informations complémentaires sont peut-être à rechercher.

Parler avant d'écrire

La rénovation du cadre de l'action sociale et médico-sociale amène à travailler plus *côte à côte* que *face à face* avec l'utilisateur. Ce que l'on peut résumer de la manière suivante :

« Je suis censé écrire dans le cadre de mes missions : ce que j'écris traite de la situation des personnes et de l'accompagnement mis en place. Les personnes ou leurs familles doivent être actrices de leur propre situation : il faut les associer à la compréhension de leur situation, afin qu'elles accèdent au sens de ce que l'on propose. »

Quel serait l'intérêt de faire figurer dans l'écrit certaines analyses qui ne pourraient être communiquées aux personnes (en dehors des limites prévues par la loi), puisque :

- elles devront bien connaître le sens et les motifs d'une réponse, d'un projet, d'une décision les concernant ;
- elles ont accès à tout document relatif à leur prise en charge.

Écrire sur les personnes demeure difficile et comporte des risques si on ne leur a jamais fait part de nos analyses. Si j'ai pu dire préalablement à la personne ce que je retiens de sa situation, rédiger l'écrit devrait alors poser moins de problèmes. En tout cas, vous serez averti si certains de vos propos ne sont pas respectueux des personnes.

☞ *La communication directe de ses écrits à l'utilisateur, page 126.*

Exemple

Un éducateur travaillant en IME indique : « *mais je ne peux pas tout dire à la famille ! Par exemple, comment je pourrais dire à la mère qu'elle étouffe son gamin et que cela bloque complètement son développement ?* »

Bien évidemment, on ne peut pas dire cela à cette dame et encore moins l'écrire. Le problème est aussi, qu'en tant que professionnel, je ne peux pas non plus penser les choses comme cela.

Tout d'abord, il s'agit bien d'un jugement de valeur : je laisse entendre qu'elle veut le mal pour son enfant. Les termes sont également abusifs : je peux dire qu'elle l'étouffe, si elle l'empêche au sens propre de respirer ; dans tous les autres cas, c'est un terme impropre, et il n'est pas question de faire dans la métaphore. Je peux énoncer qu'elle *bloque complètement* son développement... si j'ai observé qu'il ne se développe pas, ce qui n'est pas exact, car tout au plus cela le ralentit. Ce qui est problématique dans cette expression est que l'on s'arrête à un jugement, sans recherche de compréhension.

Au fait, comment l'étouffe-t-elle ? En veillant constamment à sa sécurité, son bien-être. Évidemment, elle en fait trop... et forcément, l'enfant n'a pas le droit de faire tout ce qu'un autre pourrait faire... c'est dangereux, il ne peut pas, il est trop petit, il est fragile. Nous sommes dans une problématique assez commune dans le champ du handicap. On peut considérer que le comportement de cette dame est *normal* compte tenu de la culpabilité qu'elle peut ressentir.

Si je suis plus prudent et que j'écris : « *Madame surprotège son enfant car elle le considère aujourd'hui comme très fragile et vulnérable* ». Cela apparaît plus acceptable. Cependant, quel sens cela aurait-il si je n'ai jamais échangé avec elle à ce sujet ? Quel est l'intérêt, dans une logique d'accompagnement, de développer des expertises sur la situation des personnes, comme si elles n'étaient pas là ?

Ne blâmons pas le professionnel, qui reste un être humain. Plutôt que de juger son propos en bien ou en mal, efforçons-nous d'entendre sa frustration de ne pas pouvoir faire comprendre à cette dame qu'elle en fait trop et de constater que l'enfant ne peut exploiter pleinement toutes ses potentialités...

Une personne n'est pas une somme de problèmes

Le travail d'évaluation rend compte des difficultés, incapacités, dysfonctionnements d'une personne ou d'un groupe. C'est en partie car il y a problème, que l'accompagnement est nécessaire. Cependant, lorsqu'un écrit ne fait état que des difficultés, il donne l'impression d'un dossier à charge et rend rarement compte de la complexité et des paradoxes d'une situation.

Un père insulte et dénigre son enfant : « *c'est un incapable, il est idiot, il restera crétin toute sa vie* ». Bien, mais cela ne l'empêche pas de penser à lui faire des crêpes le dimanche matin « *pour lui faire plaisir* ». Respecter les personnes, c'est s'efforcer de rendre compte de cette complexité et de ne pas uniquement restituer *ce qui ne va pas* ou pire, uniquement *ce qui va*.

Il ne s'agit pas seulement d'une question de respect, c'est aussi une règle de méthode. Par définition, on n'étudie pas une situation à travers une seule de

● La pratique des écrits

ses facettes. Faire un rapport de signalement n'équivaut pas seulement à relever les incohérences éducatives, les risques présents, les réponses inadaptées. Les compétences parentales, les capacités de protection ou de réaction de l'enfant sont tout aussi importantes. La nature de vos missions nécessite de faire état d'un certain nombre de difficultés. Votre écrit sera d'autant plus acceptable pour les personnes que vous serez également capable de rendre compte de leurs atouts et forces. C'est la moindre des choses pour être objectif. Par ailleurs, ne perdez pas de vue que repérer les ressources d'une personne est une condition indispensable pour envisager tout accompagnement (mobiliser les capacités plutôt que résoudre des dysfonctionnements).

Exemple

On dit d'un père qu'il délire en présence de son enfant de 8 ans. Il lui dit par exemple : *« tu vois, papa, quand il va passer devant le gendarme, il va devenir invisible, et il pourra faire ce qu'il veut, le gendarme ne pourra pas l'attraper. Il n'y a que toi qui peux voir papa quand il est invisible »*.

Vous serez d'accord pour dire que ce discours est pour le moins inquiétant et qu'un enfant pris dans le discours délirant de son parent peut être en situation de risque ou de danger. Pour autant n'y a-t-il pas des ressources dans la situation ? Que dit l'enfant de son père ?

« Mon papa, des fois, il raconte n'importe quoi, il faut pas l'écouter ».

La situation nécessite peut-être d'intervenir, pour autant l'enfant est capable (dans une certaine mesure) de discernement. La décision à prendre n'est peut-être pas la même...

En résumé :

- Recherchez le positif et le négatif en toute chose ! C'est le fondement de l'objectivité.
- Mettez en évidence les ressources repérées au même titre que les difficultés, notamment dans les conclusions de vos écrits.

■ Les points de vigilance sur les informations

Ne restituez que ce qui est utile par rapport à l'objet du rapport

C'est avant tout une question d'éthique, même si vous trouvez également d'autres explications à cette recommandation dans les chapitres méthodologiques de cet ouvrage. Lorsque l'objet de l'écrit est mal défini pour vous, l'écrit peut vite se transformer en un fourre-tout pour les informations que vous possédez. Le risque est alors grand :

- de transmettre des informations sur la vie privée de la personne sans qu'elles soient nécessaires ;
- de créer des confusions et d'engendrer des représentations mentales erronées pour le lecteur.

Par exemple dans un bilan de mesure éducative, je ne vais pas raconter l'historique des démarches d'insertion professionnelle de la personne, si je n'en tire aucune conclusion. Il ne suffit pas de penser que cela peut éventuellement éclairer le lecteur, il faut utiliser ces informations pour analyser la situation au regard de la mission.

Écrire sur quelqu'un impose le plus grand discernement sur l'utilisation des informations qu'il vous a données, en toute confiance. Certaines informations doivent attirer votre attention plus que d'autres :

- l'histoire de vie des personnes ;
- l'intimité physique et psychique ;
- les caractéristiques physiques ou la présentation des personnes.

Ces informations sont caractéristiques de faits, certes notables, mais qui pour autant ne sont pas forcément utiles en fonction de notre mission. J'ai appris par exemple que *Madame a perdu sa mère dans un accident de la route alors qu'elle avait 9 ans*. Cela me permet peut-être de comprendre l'origine d'un traumatisme, mais pas de savoir si, aujourd'hui, son enfant de 13 ans est en danger.

« *Stéphane est un petit jeune homme au visage poupon* »... La description des caractéristiques physiques ne se situe pas dans la sphère de la vie privée des personnes. Néanmoins, posez-vous la question du sens et de l'intérêt de ce type de présentation : le cas échéant, soyez certains que vous exploitez réellement ces informations et que ce n'est pas juste pour *planter le décor*.

Restituez des faits et distinguez-les de votre analyse

☞ *Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse, page 143.*

Vous avez le droit et l'obligation d'évaluer. Pour autant, vos évaluations se construisent sur des observations professionnelles et non des intuitions, des ressentis ou des appréciations personnelles. On doit vous faire *a priori* confiance, mais on ne peut pas vous croire sur parole. Votre analyse de la situation d'une personne est aussi importante que la transmission des informations à l'origine de votre évaluation. Vous garantissez ainsi que la personne n'est pas soumise à votre arbitraire. Plus que cela, vous vous engagez sur votre raisonnement, votre évaluation.

Énoncer qu'un résident a eu des propos insultants envers un autre peut prêter à des discussions infinies sur ce qu'est une insulte... comme à savoir ce qu'est une tenue *convenable*, une hygiène *insatisfaisante*, ou un comportement *malpoli*. Tout cela est contestable. Ce qui ne l'est pas en revanche, c'est que M. X. a traité M. Y. : « *de gros connard* » et que vous considérez cela comme une insulte. On pourra toujours ne pas être d'accord avec vous, mais en tout cas, on comprendra l'origine de votre évaluation.

En résumé :

- Citez précisément des comportements et discours pour illustrer vos analyses.
- Vérifiez que vos analyses s'appuient bien sur les informations contenues dans l'écrit.
- Les informations restituées servent d'illustration et non de *preuve*.

Contextualisez !

Citer des informations est nécessaire mais pas suffisant. Il est très facile de changer complètement le sens d'un discours ou d'un comportement en omettant de citer le contexte dans son intégralité.

Exemple

M^{me} X. s'est plainte au retour du week-end dans sa famille : « *ma chambre était sale* », « *j'ai mal dormi* », « *il faisait froid* », « *c'était pas bon* ». Le sens n'est pas tout à fait le même si l'on ajoute : « *mais j'étais contente de les voir* ».

De même, un mot extrait d'une phrase apparaît de manière plus forte et plus marquante que dans le contexte dans lequel il a été formulé.

Exemple

Monsieur X. a traité son fils de « *débile* ».
À table, alors qu'Antoine, faisait semblant d'aspirer sa purée par le nez, Monsieur X. a réagi : « *arrête un peu de faire ton débile* ».

Alors :

- Citez des phrases entières et pas de simples mots.
- Indiquez si les discours ou comportements rapportés sont spontanés ou réactionnels (réponse à une question, réaction suite à...).

■ Les points de vigilance sur les analyses

Bannissez tout jugement de valeur

Un jugement de valeur désigne quelqu'un comme bon ou mauvais. Vous constaterez immédiatement que cela est incompatible avec la neutralité qu'exige votre mission. L'accompagnement d'une personne ne se fonde pas sur sa qualité, *sa valeur*, mais sur ses besoins. L'expression d'un jugement de valeur témoigne le plus souvent d'affects non maîtrisés.

Le jugement de valeur s'exprime à travers l'emploi d'un mot (verbe, nom commun, adjectif, adverbe) connoté subjectivement et auquel le lecteur associe des images mentales *bonnes* ou *mauvaises*. Le jugement de valeur n'est pas toujours présent dans le mot lui-même mais dans les images mentales suggérées. En effet, chaque mot appartient à un champ sémantique, comporte une histoire, une racine qui participe à la façon dont chacun le comprend.

Si vous avez des doutes sur le fait que certains termes soient problématiques, vous pouvez consulter les différentes définitions du dictionnaire, mais aussi leurs synonymes et étymologies. Vous apprendrez comment le mot que vous utilisez risque d'être compris ou ce qu'il évoquera pour le lecteur.

Exemples

1. « *Cet enfant a des résultats scolaires médiocres* ». D'après vous, quelle est la moyenne de ses notes sur vingt ? Zéro ? Trois ? Sept ? Dix ? Il est probable que vous l'évaluiez entre cinq et sept. Le professionnel qui avait écrit cela serait étonné de votre estimation, car l'enfant a dix de moyenne. Il explique ainsi le choix de son terme : « *médiocre*, vient du latin *medius*, ça veut dire moyen ». C'est vrai, le dictionnaire atteste l'usage de cette expression mais la considère comme vieillie. Par contre, les définitions contemporaines sont toutes connotées négativement.
2. Exemples de **jugements de valeur positifs** : « L'enfant se développe *remarquablement* bien », « Monsieur fait preuve d'un *dévouement admirable* pour son fils ».
3. Exemples de **jugements de valeur négatifs** : « Pendant les deux semaines, elle a *pollué* le travail des autres » ; « son hygiène est *déplorable* » ; « elle n'en fait *qu'à sa tête* » ; « il a montré une *arrogance à toute épreuve* » ; « ses propos étaient *objets* » ; « pendant le repas, Rémy a été d'une *humeur exécration* », etc.

Attention aux raccourcis intellectuels

Nous sommes très doués pour analyser et *faire du sens*. Nous le faisons souvent bien, très rapidement, mais parfois trop. Nous disposons tous de schémas explicatifs sur le monde qui nous entoure. Il est rare que ces schémas soient construits sur des réalités scientifiques. Ils s'appuient en revanche sur des hypothèses probabilistes ou des conceptions personnelles.

Le problème est que nous les employons tellement souvent que certains nous paraissent évidents, à tort ou à raison, et ne nécessitent plus de démonstration. D'où parfois des raccourcis intellectuels correspondant davantage à notre façon de penser les choses qu'à ce qui peut être déduit de nos observations. Nous sommes en fait dans le champ de l'interprétation : on déduit quelque chose en utilisant notre connaissance des choses et non plus seulement la réalité de la situation.

Exemples

1. « *Son père, sans emploi, a des comportements et des discours violents.* » La construction de cette phrase suggère un lien entre la violence et l'absence d'emploi. Que ce soit : il n'a plus d'emploi à cause de ces comportements ou il est violent car il n'arrive pas à retrouver d'emploi. Aucun fait ne témoigne de cela : il n'y a peut-être pas de lien tangible entre les deux.
2. « *Madame tenait beaucoup à son mari : j'ai pu voir son urne funéraire sur la table du salon.* » Statistiquement, les personnes conservent les cendres de leur proche en gage de l'affection qu'elles leur ont portée. Dans ce cas, le professionnel apprend lors de la visite suivante que Madame parle souvent aux cendres de son mari, par exemple : « *Alors, tu fais moins le malin, maintenant que t'es dans ta petite boîte !* »

● La pratique des écrits

Votre expérience vous amène à faire des liens parce que vous observez fréquemment la présence simultanée de plusieurs éléments (alcoolisation et violence, enfance *malheureuse* et réponses éducatives inadaptées, histoire des parents et vie de couple, etc.). Ces liens ne sont pourtant pas directs, et la présence d'un seul élément ne permet pas de déduire l'autre (tous ceux qui s'alcoolisent ne sont pas violents, tous ceux qui sont violents ne boivent pas, des parents maltraitent leurs enfants alors qu'ils n'ont pas été confrontés à cela, des enfants de parents divorcés arrivent à se marier, etc.).

En résumé : assurez-vous que vos hypothèses, et les liens que vous établissez, s'appuient bien sur des observations que vous avez recueillies.

Distinguez l'avoir de l'être : ne collez pas d'étiquette

A priori, il n'existe pas de méthode ou d'instrument de mesure permettant d'identifier la nature profonde de chacun. Nous ne pouvons avoir une connaissance ni complète, ni exacte de quelqu'un, y compris de nous-mêmes. Et c'est très bien comme cela. Par contre, nous pouvons accéder à une représentation de la personnalité de quelqu'un, de son mode de fonctionnement à partir de ce qu'il nous exprime : ses attitudes, ses comportements, sa manière de s'habiller, de marcher, ce qu'il nous dit...

L'emploi de l'auxiliaire *être* doit se faire avec vigilance pour caractériser une situation ou une personne. En effet, dire de quelqu'un qu'il *est* responsable, émotif, craintif, respectueux des règles ou violent, laisse penser que l'on a repéré une caractéristique intrinsèque de la personne. En fin de compte, nous n'avons eu accès qu'à ce qu'il en a manifesté, à un moment donné, dans un certain contexte.

Il est préférable d'énoncer *qu'il s'est montré responsable, a respecté les règles, a eu des comportements violents*, afin que ces adjectifs ne lui *collent pas à la peau*. Il s'agit peut être d'un détail, mais la nuance est de taille pour la personne dont il s'agit et qui lira cet écrit.

Ne voyez pas la vie en noir et blanc !

Nous vous mettons en garde contre l'abus du conditionnel et des verbes *sembler, paraître* (☞ *Soyez explicite !*, page 112). Il n'est pas souhaitable de laisser planer le doute sur ce que vous avez à dire. À l'inverse, il n'est pas non plus possible d'être catégorique et votre expression doit être nuancée. Non pas par excès de prudence, mais par respect de la réalité des situations.

Nous avons vu qu'il était nécessaire de rendre compte aussi bien des atouts que des difficultés, de même qu'il convient d'éviter de *coller des étiquettes*. Dans le même esprit, votre expression doit éviter des termes péremptaires et définitifs. Si, à chaque fois que vous avez rencontré quelqu'un, il s'est montré ouvert et chaleureux, ce n'est pas pour autant qu'il *est toujours* ouvert et chaleureux.

Tout n'est jamais ni tout blanc, ni tout noir, et une expression contrastée est forcément réductrice. Vous devez être vigilant à l'emploi de certains termes et expressions comme : *toujours, jamais, rien, tout, systématique, constant, sans arrêt, entièrement, total, parfaitement, il ne fait que...*

Exemple

« *La communication entre monsieur et madame ne se fait qu'à travers des conflits.* » Si c'est ce qu'ils vous ont dit, vous avez le droit de conclure qu'ils voient leur relation ainsi. Cependant, si c'est votre analyse, elle est abusive. C'est peut-être ce qui s'est passé quand vous étiez présent, mais qu'en est-il en votre absence ? N'y a-t-il pas des situations où la communication est différente ?

L'expression indique une forme d'exagération et trahit certainement la réalité. En fait, le professionnel a noté que ce mode de communication est présent, fréquent, et problématique. Par contre, vous pouvez sans problème indiquer que « *chaque entretien conduit avec le couple s'est conclu par un conflit entre monsieur et madame* ».

De la même manière, méfiez-vous de toute tentative de *quantification* de vos évaluations. Tout est très vite relatif en ce qui concerne les sentiments et les attitudes. La surenchère n'est pas forcément utile.

Je lis dans un rapport qu'une personne souffre de sa situation d'isolement. Dans un second écrit (autre situation), on m'indique que la personne est en grande souffrance. Puis dans un troisième, la personne est cette fois-ci en très grande souffrance. Qui souffre le plus ? Quelqu'un est-il agressif, très agressif, extrêmement agressif ; une collaboration est de qualité, de très grande qualité ? Toutes ces nuances tombent en fait à plat car il n'existe ni instruments de mesure, ni normes auxquels se référer. Vous communiquez, dans ce cas, en vous fondant sur votre propre norme, inconnue du lecteur.

Plutôt que de chercher à quantifier le degré, la force, la hauteur de quelque chose, tentez plutôt d'en qualifier la nature, le mode d'expression. En effet, il est impossible d'affirmer de quelqu'un qui a pleuré pendant une heure d'entretien, qu'il souffre plus qu'un autre qui n'a pas manifesté ces signes. Par contre, je peux qualifier la forme de sa souffrance, comment elle se manifeste, quelles en sont les conséquences, ce qu'elle provoque, etc.

À retenir

En résumé, si quelqu'un écrivait sur moi, j'aimerais qu'il :

- *ne trahisse pas mes propos ;*
- *ne me juge pas en bien ou en mal ;*
- *soit impartial et qu'il n'indique pas uniquement ce qui ne va pas ;*
- *exprime clairement ce qu'il a à dire ;*
- *ne me caricature pas ;*
- *me prévienne avant et soit capable de m'en parler après.*

À lire aussi...

Partie II : *Et si quelqu'un écrivait sur moi ? ; Que faire de ses ressentis ?*

Partie III : *Repérer la communication implicite*

Comment énoncer des hypothèses dont je ne suis pas sûr ? Doit-on toujours être explicite ? Ne vaut-il pas mieux laisser planer un doute dans certains cas ? Faut-il systématiquement utiliser le verbe « sembler » ?

■ Communication implicite et explicite

L'écrit professionnel se doit d'être parfaitement explicite. Le lecteur n'a pas à lire à un second ou un troisième degré, ni à déduire ce que vous avez voulu exprimer.

Ajouter des incertitudes dans l'expression, suggérer des idées sans les énoncer clairement peut s'expliquer par :

- Une recherche de communication à double niveau : je dis les choses, sans les dire, en espérant que le lecteur me comprenne. Déontologiquement ou méthodologiquement, cette position n'est pas tenable.
- Une incertitude quant à vos analyses ou une mise en doute de la véracité ou de la fiabilité de l'information.

Cette position peut se comprendre, mais dans ce cas, pas de demi-mesure :

- soit vous êtes suffisamment confiant par rapport à ce que vous allez restituer, dès lors, vous pouvez l'énoncer clairement ;
- soit vous ne l'êtes pas, mais alors, n'est-il pas risqué de communiquer des informations ou des analyses fragiles au lecteur ? Que va-t-il pouvoir en faire ? N'êtes-vous pas en train de l'entraîner sur un terrain glissant qui risque de parasiter la lecture de la situation ?

Il est possible de restituer clairement ses doutes ou incertitudes, sans suggérer quoi que ce soit. On peut, par exemple, faire clairement état des limites de son travail : *« la relation entre M. et M^{me} n'a pas pu être évaluée précisément aujourd'hui et nécessiterait une rencontre supplémentaire »*.

La communication de sous-entendu, d'allusion, se fait la plupart du temps de manière subtile et peut se retrouver, comme nous allons le voir, au détour d'un mot, d'une construction de phrase ou de la ponctuation.

■ Sembler et paraître : des précautions vraiment utiles ?

L'utilisation de ces verbes ainsi que l'emploi du conditionnel sont souvent recommandés. Il convient assurément de ne pas être définitif et de ne pas asséner des vérités concernant les personnes. On vous demande pourtant de réaliser des évaluations en vue d'une action, d'une décision. Si l'on reste dans l'incertitude, aucune décision ne peut être prise, rien ne peut être engagé.

Par ailleurs, ces formules indiquent un niveau d'engagement minimal voire nul pour le professionnel, comme le traduit l'utilisation de la forme impersonnelle (« *il semble* »). Peu d'engagement, peu de risques, mais également peu de repères pour comprendre la situation.

Ces formules ne sont pas nécessairement à proscrire, mais à utiliser avec parcimonie. Vous devez surtout identifier à quel moment elles nuisent à la clarté de votre propos. Dans la pratique, vous avez bien des avis qui se fondent sur vos observations. Cela ne veut pas dire que l'on ne se trompe pas, mais qu'on est capable d'affirmer des hypothèses de travail, quitte à les revoir par la suite.

Exemples

1. « *Il semble que monsieur a engagé des démarches de recherche de logement* ». Le lecteur ne peut rien déduire de cette phrase : que sait-on et que veut-on dire ? Quelqu'un nous a informé que monsieur a engagé des démarches, mais l'on n'a pas vérifié cette information ? Monsieur nous a dit qu'il l'a fait, mais l'on doute de la véracité de ses propos ? Vous devriez écrire par exemple : « *Madame nous a indiqué que son mari avait engagé des démarches de recherche de logement.* » Si vous deviez conclure sur ce point, il est évident que vous ne pourriez rien dire sur la base de cette seule information. La seule conclusion qui s'imposerait serait de poursuivre l'évaluation et non d'indiquer que des démarches *semblent avoir été engagées*.
2. « *Il a semblé satisfait de sa visite dans l'établissement : "ils m'ont montré les ateliers, j'ai même pu essayer un peu. Et puis, tout le monde a été gentil, le directeur m'a reçu dans son bureau pour tout m'expliquer [...]"* » Est-ce que la personne est totalement satisfaite ? Il est difficile de le dire et le professionnel demeure prudent. L'usage du verbe *sembler* est beaucoup moins problématique que dans l'exemple précédent, notamment car une illustration est restituée. Néanmoins, si aucun élément porté à ma connaissance ne permet de dire le contraire, je peux aussi conclure que, *selon mon évaluation*, la visite *s'est bien passée*.
3. « *Il semblerait que Monsieur rechercherait de l'affection auprès de sa fille* ». L'auteur de cette phrase indiquait avoir eu le plus grand mal à trouver une formule pour pouvoir exprimer ce qu'il se passait sans qu'on se méprenne. Il voulait notamment éviter que l'on pense que Monsieur abusait sexuellement de sa fille. Vu les précautions prises, on a pourtant l'impression que c'est cela qu'il voulait laisser entendre.

Vous devrez absolument bannir l'utilisation de ces verbes et du conditionnel si vous pensez les utiliser pour masquer ou tenir sous silence l'origine d'une

● La pratique des écrits

information ou pour la relativiser, à la manière d'un journaliste (« *Selon nos sources, l'incident se serait produit après que...* »). Si vous restituez des informations, vous n'avez pas à les mettre en doute. Si elles sont douteuses, vous n'avez pas à les écrire. Le fait est que : quelqu'un a fait, vu ou dit quelque chose. Est-ce vrai ou non est une autre question qui vous est généralement impossible d'élucider.

■ L'utilisation de la ponctuation

Le point d'exclamation !

Il évoque le plus souvent l'ironie, la moquerie, le cynisme. Employé pour décrire la situation ou le comportement des personnes, il traduit un manque de professionnalisme, voire des jugements de valeur. Il en est de même s'agissant d'actions de collègues, ou de réponses institutionnelles.

Exemples : « *Madame N. n'a pas jugé utile de nous prévenir de l'absence de sa fille pour l'activité !* » : sous-entendu, quel manque de respect, quelle inconséquence !
« *Alors qu'elle s'est resservie trois fois pendant le repas, Pascale a quitté la table en disant qu'elle avait encore faim ! !* » : sous-entendu, qu'est-ce qu'elle mange !

Le point d'interrogation ?

Paradoxalement, il peut être utilisé pour faire passer des affirmations. Il s'agit d'une fausse question : je pense avoir la réponse, elle est négative, mais je ne le dis pas, parce que je n'ai pas les moyens de l'affirmer. Pourtant, je tente de faire quand même passer le message.

Exemples : « *Madame nous dit avoir compris que son fils avait besoin de plus d'attention, mais a-t-elle envie de lui en donner ?* » ; « *Est-il vraiment capable de prendre le bus tout seul ?* » : sous-entendu, bien sûr que non.

Les points de suspension...

Ils laissent entendre que vous avez autre chose à dire, sans que l'on sache précisément quoi. Cependant, il n'y a pas à chercher bien loin : je n'en dis pas plus, mais vous me comprenez ! Ils servent généralement à mettre en doute ce qu'on vient d'écrire ou suggèrent un commentaire sarcastique ou ironique.

Exemples : « *Madame nous a affirmé qu'elle savait parfaitement nourrir ses enfants...* » ;
« *Il nous a dit qu'il était assez grand pour prendre le bus...* »

Le bon usage de ces signes dans vos écrits

Nous vous recommandons d'utiliser ces trois signes uniquement lorsque vous citez le discours des personnes.

➡ **Pour traduire l'exclamation ou l'interrogation de la personne**

Exemples : « *Monsieur D. nous précise : "Et en plus, il faut que je fasse les démarches moi-même !"* » ; « *À son retour de stage, Amélie s'est montrée plutôt fière d'elle : "La monitrice a dit que je me débrouillais très bien pour mon âge ! Tu crois qu'ils vont me prendre ?"* »

➔ Pour traduire l'hésitation

Exemple : « *Monsieur était visiblement désorienté à son retour d'hospitalisation : "Ils m'ont dit qu'il allait venir... vous appeler... vous savez... pour mon dossier... non, le papier pour le médecin... le psychologue..."* »

➔ Pour indiquer que vous ne restituez pas l'intégralité des propos

Exemple : « *Il nous a raconté la dernière visite chez son père : "C'est dommage on s'est pas vu beaucoup, lui, il avait beaucoup de rendez-vous, on a rien pu faire ensemble de tout le samedi [...], le dimanche, on est allé se balader au bord du lac, il m'a dit qu'on irait à la pêche la prochaine fois"* ».

■ La construction des phrases

La juxtaposition de plusieurs propositions, phrases ou faits, laisse entendre qu'elles sont reliées entre elles. Des liens de causalité se déduisent alors et apparaissent spontanément pour le lecteur. Soyez vigilants : ces liens ont-ils vraiment du sens pour vous ? Sont-ils bien explicités et décrits par ailleurs ?

Exemple

« *Antoine a eu du mal à se réveiller ce matin. Il a un examen médical cet après-midi.* » Sans aucun effort, vous avez très probablement déduit un lien de causalité entre ces deux informations. Pourtant, rien ne permet d'en être sûr. Voici une autre proposition : « *Antoine a eu du mal à se réveiller ce matin. Il a mangé deux pizzas au fromage avant de se coucher.* »

Ces effets peuvent être totalement involontaires, mais ils témoignent également parfois de ces raccourcis intellectuels que nous évoquions précédemment. Si vous avez compris des liens entre plusieurs informations, énoncez-les clairement : « *Antoine a eu du mal se réveiller ce matin : il a probablement mal dormi car il a mangé deux pizzas au fromage avant de se coucher.* »

À retenir

- Restituez clairement et affirmativement les informations en votre possession.
- Soyez vigilant à l'utilisation du conditionnel ainsi que des verbes sembler et paraître.
- N'employez pas les signes de ponctuation pour induire des sous-entendus.
- Soyez attentifs aux liens suggérés par l'enchaînement des propositions dans vos phrases.

À lire aussi...

Partie II : *L'écrit est-il consultable ? Le droit d'accès aux écrits par l'utilisateur*

Quelles sont mes responsabilités en matière d'écrits professionnels ? Qu'est-ce que je risque ? J'ai des informations d'ordre médical, puis-je en faire état dans un écrit ? Qui est tenu au secret professionnel ?

■ Qu'est-ce que le secret professionnel ?***Nature et portée du secret professionnel***

Le secret professionnel est une obligation de silence qui s'impose à certains professionnels vis-à-vis de tiers. De par leur métier, certains détiennent un savoir sur des personnes. C'est parfois le matériau même qui fonde leur activité professionnelle. Dès lors, il faut pouvoir garantir aux personnes accompagnées que leur intimité ne sera pas dévoilée. C'est bien la confiance dans une profession qui est garantie par le secret professionnel. Chacun peut ainsi confier des éléments de sa vie privée au professionnel, en étant rassuré de l'utilisation qui en sera faite (article 9 du Code civil : « *chacun a droit au respect de sa vie privée* »).

Le secret correspond à ce qui est confié mais aussi à ce qui est découvert, compris, voire deviné au cours de l'accompagnement de la personne et cela même si quelqu'un d'autre le connaît. Bien entendu, le secret ne peut pas être opposé à la personne concernée.

La levée du secret professionnel

En principe, le secret professionnel est absolu. Le Code pénal prévoit toutefois des hypothèses où la levée du secret professionnel s'impose ou est autorisée. Parmi les cas où la levée du secret est autorisée, citons :

- les atteintes sexuelles infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;
- (concernant spécifiquement les médecins) les sévices ou privations sur le plan physique ou psychique qui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises ;

– le caractère dangereux, pour elles-mêmes ou pour autrui, des personnes qui détiennent une arme ou qui ont manifesté leur intention d'en acquérir une...

Recherchez donc, en fonction de votre domaine d'intervention, si un texte de loi impose une telle levée dans certaines situations.

■ Quelle différence avec la discrétion professionnelle et le droit de réserve ?

Il convient de distinguer le respect du secret professionnel du devoir de discrétion. La distinction porte essentiellement sur les conséquences juridiques du non-respect de ces obligations. Le secret professionnel est du registre de la responsabilité pénale alors que la discrétion professionnelle renvoie à la responsabilité civile ou disciplinaire¹.

L'obligation de discrétion s'impose dans toute profession. Il s'agit de respecter la vie privée des personnes (informations relatives à l'état de santé, aux croyances et pratiques religieuses et culturelles, à l'appartenance syndicale et politique, à la vie professionnelle) et la confidentialité des informations recueillies. Il n'y a pas de différence de nature avec le secret professionnel.

Le devoir de réserve, fondé sur le principe de neutralité du service public, est l'obligation, pour les fonctionnaires, de circonspection dans l'expression publique.

■ Qui est soumis au secret professionnel ?

Les professionnels concernés sont toutes les personnes dépositaires d'une information à caractère secret, par état, profession, fonction, mission :

- par état : ministres du culte par exemple ;
- par profession : médecins, sages-femmes, infirmiers, orthophonistes, orthopédistes, kinésithérapeutes, pédicures, podologues, assistants sociaux, avocats, fonctionnaires de police, membres des services pénitentiaires d'insertion et de probation, médiateurs, conciliateurs de justice ;
- par fonction : les collaborateurs des personnes astreintes au secret professionnel (secrétaires, assistantes), les étudiants ;
- par mission : personnes participant aux missions de l'aide sociale à l'enfance (ASE), de la protection maternelle et infantile (PMI), ou à des commissions².

Au minimum, vous êtes soumis à l'obligation de discrétion et il y a de fortes chances³ que le secret professionnel s'impose à vous. On assiste en effet à un élargissement général du nombre de professionnels tenus au secret professionnel. Le Code pénal ne dresse pas une liste exhaustive de professions

1. Par exemple : loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 concernant les droits et obligations des fonctionnaires d'État indiquant que « Les fonctionnaires doivent faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. En dehors des cas expressément prévus par la réglementation en vigueur, notamment en matière de liberté d'accès aux documents administratifs, les fonctionnaires ne peuvent être déliés de cette obligation de discrétion professionnelle que par décision expresse de l'autorité dont ils dépendent ».

2. Admission à l'aide sociale, commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, conseil de famille des pupilles de l'État, conseil pour les droits et devoirs des familles, commission départementale des hospitalisations psychiatriques.

3. Enfin, si l'on veut dire ! Car comme vous l'avez compris, le secret professionnel ne vise pas à vous protéger, mais à protéger les personnes que vous accompagnez.

● La pratique des écrits

ou de missions astreintes au secret professionnel. Il faut donc rechercher dans de nombreux textes (lois, réglementations, jurisprudences) pour savoir si l'on y est soumis.

■ Entre professionnels soumis au secret professionnel, avons-nous le droit de communiquer des informations ?

Le travail en équipe est indispensable pour assurer la qualité et la continuité des prises en charge. La question de la communication écrite ou orale entre professionnels se pose donc quand certaines informations partagées sont du ressort du secret professionnel.

Le secret professionnel partagé n'est pas retenu dans notre législation en raison de son caractère trop imprécis. Toutefois, le principe du partage d'informations entre professionnels est autorisé sous certaines conditions :

- nécessité pour accomplir sa mission et assurer la continuité de la prise en charge ;
- transmission d'éléments absolument indispensables ;
- échange entre professionnels d'une équipe, eux-mêmes soumis au secret professionnel ;
- obtention du consentement éclairé de la personne (se pose alors la question de la trace : le recueil formel de l'accord de la personne) ;
- assurance que les conditions de la transmission présentent toutes les garanties de discrétion.

Le partage des informations dans les textes de loi

■ Code de la santé publique, article L. 1110-4

« Deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent toutefois, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible. Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe. »

■ Code de l'action sociale et des familles, article L 226-2-2 (loi protection de l'enfance)

« Par exception à l'article 226-13 du Code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance [...] ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant. »



■ Code de l'action sociale et des familles, article L121-6-2 (loi prévention de la délinquance)

« Lorsqu'un professionnel de l'action sociale [...], constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels, il en informe le maire de la commune de résidence et le président du Conseil général. L'article 226-13 du Code pénal n'est pas applicable aux personnes qui transmettent des informations confidentielles dans les conditions et aux fins prévues au présent alinéa.

Lorsque l'efficacité et la continuité de l'action sociale le rendent nécessaire, le maire, saisi dans les conditions prévues au premier alinéa ou par le président du Conseil général, ou de sa propre initiative, désigne parmi les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille un coordonnateur, après accord de l'autorité dont il relève et consultation du président du Conseil général. Lorsque les professionnels concernés relèvent tous de l'autorité du président du Conseil général, le maire désigne le coordonnateur parmi eux, sur la proposition du président du Conseil général.

Le coordonnateur est soumis au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du Code pénal. Par exception à l'article 226-13 du même code, les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille sont autorisés à partager entre eux des informations à caractère secret, afin d'évaluer leur situation, de déterminer les mesures d'actions sociales nécessaires et de les mettre en œuvre. Le coordonnateur a connaissance des informations ainsi transmises. Le partage de ces informations est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'accomplissement de la mission d'action sociale [...] »

■ Quelles sont mes responsabilités ? Qu'est-ce que je risque ?

➔ En matière de responsabilité pénale

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende » (art 226-13 du Code pénal).

➔ En matière de responsabilité civile

Le non-respect de la vie privée des personnes peut entraîner, comme sanction, le paiement de dommages et intérêts devant le juge civil. Cependant, la responsabilité de l'employeur est envisageable (« l'employeur est responsable des actes commis par ses salariés⁴ »).

➔ En matière disciplinaire

La violation du secret professionnel ou le manquement au devoir de confidentialité peut entraîner des sanctions disciplinaires par l'employeur : avertissement, blâme, licenciement.

4. Art. 1384 alinéa 5 du Code civil.

À retenir

D'une façon générale :

- *Bien comprendre ce qu'est le secret professionnel, son sens, ses fondements et sa portée, me documenter sur le sujet.*
- *Vérifier si j'y suis soumis et à quel titre.*
- *Rechercher les règles concernant le secret professionnel et la discrétion professionnelle dans mon établissement ou service. Étudier les procédures internes, le règlement de fonctionnement, le règlement intérieur, mon contrat de travail...*

Dans mes relations aux personnes accompagnées :

- *Indiquer clairement mes obligations relatives au secret professionnel, mais aussi les cas où je pourrais être autorisé ou obligé de révéler des informations.*
- *Informers systématiquement les personnes de la teneur de mes écrits, leur en faire lecture (sauf dans les cas de restriction en matière judiciaire).*
- *Vérifier que mes écrits ne comportent que les informations strictement nécessaires à la mission qui m'est confiée et au développement des analyses et propositions émises.*
- *Demander l'accord de la personne avant de transmettre une information en équipe, et encore plus, avant d'en faire état dans un écrit.*
- *En cas de doute, ne pas hésiter à demander un avis (à un responsable, à une personne qualifiée), tout en respectant le secret.*
- *Respecter scrupuleusement les procédures de validation institutionnelle de mes écrits.*
- *Être très vigilant sur mes notes personnelles, penser à les détruire après utilisation et ne pas les classer dans les dossiers⁵.*

5. ⁵ La prise de notes, page 181.

L'écrit est-il consultable ? Le droit d'accès aux écrits par l'utilisateur

Repère

4

À lire aussi...

Partie II : *Si quelqu'un écrivait sur moi ? ; La communication directe de ses écrits à l'utilisateur ; Comment lire un écrit professionnel, un dossier ?*

Partie III : *Rendre un écrit accessible à l'utilisateur*

L'écrit est-il consultable ? Par qui ? Dans quelles conditions ? Tout est-il consultable ? Si l'utilisateur peut consulter tout son dossier, j'ai intérêt à ne plus rien écrire alors ! L'utilisateur va être déstabilisé s'il lit mon rapport !

■ L'évolution du droit des usagers en matière d'accès aux informations

Vos différents écrits professionnels s'inscrivent dans un cadre législatif qui protège les personnes et les familles et leur donne des droits d'accès aux documents qui les concernent.

La Charte des droits et libertés de la personne accueillie⁶ indique que : « [...] La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative. »

Le droit relatif à l'accès aux documents évolue. Les conséquences concernent autant l'organisation de votre établissement ou service (nouvelles procédures d'accès aux documents par exemple) que vos pratiques professionnelles (information des personnes sur le contenu de vos écrits, prise en compte de l'accès aux écrits par ceux-ci).

Ces changements sont vécus de façon très contrastée. Pour certains, c'est l'intrusion du droit dans leurs pratiques, comme si, des pratiques, même socialement nobles pouvaient se dispenser de la confrontation et de la transparence. Mais il faut bien reconnaître aussi la crainte, parfois justifiée, que vous pouvez avoir, de la mise en cause permanente de votre activité par les usagers et plus largement de la judiciarisation de l'action sociale.

Notons cependant que si le cadre juridique évolue et se précise, celui-ci laisse une grande place à l'ajustement des pratiques au regard des différentes

6. Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles. Article 3 : droit à l'information.

situations rencontrées. Dès lors, il s'agit pour les professionnels de connaître la réglementation et les procédures d'accès au dossier par l'utilisateur, de pouvoir informer celui-ci de son droit d'accès et de l'accompagner éventuellement dans la consultation du dossier. Enfin, il est nécessaire de tenir compte dans la rédaction de tout écrit, qu'il est consultable par l'utilisateur. Cette évolution du droit est une réelle opportunité pour reconsidérer la portée et le sens des écrits dans le cadre de vos missions.

■ Écrit, information, document, dossier, de quoi parle-t-on ?

Le principe général du droit est l'accès pour une personne aux éléments possédés par une institution sur son histoire, sur sa situation, sur sa personnalité, sur sa santé... La forme que prennent ses informations importe peu sur le fond, mais en matière de procédure, il vaut mieux être prudent et précis.

Le document administratif

Les documents (administratifs) sont définis⁷ comme « *tous dossiers, rapports, études, comptes rendus, procès-verbaux, statistiques, directives, instructions, circulaires, notes et réponses ministérielles qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives, avis, prévisions et décisions, qui émanent de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics ou des organismes de droit public ou privé chargés de la gestion d'un service public. Ces documents peuvent revêtir la forme d'écrits, d'enregistrements sonores ou visuels, de documents existants sur support informatique ou pouvant être obtenus par un traitement automatisé d'usage courant* ».

Vous pouvez remarquer que la notion de document est très large et dépasse le caractère écrit de celui-ci. C'est un ensemble organisé d'informations quels que soient sa forme, son support ou sa dénomination. Le dictionnaire définit par ailleurs le document comme un *écrit ou objet servant de preuve, de renseignement ou de témoignage* ; celui-ci pouvant prendre la forme d'un document photographique, cinématographique, phonographique, audiovisuel...

Nous pouvons donc dans cette logique, définir l'écrit professionnel comme tout document écrit, quelle que soit sa forme, produit par un professionnel dans le cadre de sa mission et destiné à la communication d'informations auprès de décideurs, de partenaires ou d'utilisateurs.

Le dossier

Le dossier est le support physique de rassemblement des informations. Il est défini⁸ comme le : *lieu de recueil et de conservation des informations utiles (administratives, socio-éducatives, médicales, paramédicales...) formalisées, organisées et actualisées*. L'accès au dossier concerne donc l'accès aux *informations*, quels qu'en soient la forme et le lieu de rangement. Celles-ci peuvent être classées dans un dossier, dans plusieurs dossiers ou dans votre tiroir.

La notion de dossier unique est apparue pour un besoin d'accessibilité des données et pour favoriser le travail en équipe. En particulier, cela évite

7. Loi 2000-321 du 12 avril 2000 relative au droit des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

8. Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée. Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité, Éditions Dicom 07070 - Conception DGAS, Juin 2007.

l'existence de double dossier (un dossier à destination des professionnels et un autre pour la personne accueillie ou accompagnée), ce qui remettrait en cause le droit d'accès.

En dehors de tout champ d'application spécifique, la réglementation prévoit trois principaux types de dossiers : le dossier administratif, le dossier médical (et de soins infirmiers), le dossier judiciaire. Selon votre champ d'activité, il est important de vérifier l'existence d'un texte réglementaire définissant le contenu du dossier. Un grand nombre d'établissements rédige, dans le cadre de leurs démarches qualité, une procédure relative à la gestion du dossier dans laquelle la constitution du dossier et son mode d'organisation sont arrêtés. Nous vous invitons à consulter attentivement ces procédures qui vous permettront de repérer dans quels dossiers doivent se trouver vos écrits.

■ Ce qui est accessible, ce qui ne l'est pas... et pour qui

La demande de consultation du dossier doit être adressée à l'autorité administrative qui détient le document. Cette demande n'a pas à être motivée et doit être précise (nature des documents demandés). La loi n'impose pas de formalisme quant au support de la demande : écrit ou oral. Il est cependant recommandé de formuler une demande écrite avec accusé de réception pour des raisons de preuve. L'administration dispose d'un délai maximum d'un mois pour répondre. La consultation peut se faire sur place ou par transmission de copie.

Les restrictions de consultation des documents⁹ portent sur les caractéristiques suivantes :

1. Le document doit être achevé. Ne sont communicables que les documents dans leur forme définitive. Une enquête sociale n'est communicable par exemple que lorsqu'elle a perdu son caractère préparatoire, c'est-à-dire quand l'administration a pris une décision sur la suite à donner. Vos notes prises en vue de la rédaction d'un rapport et les brouillons ne sont donc pas accessibles.
2. Le document doit être à caractère administratif. Cela concerne tous les documents produits ou détenus par une administration publique ainsi que par les organismes privés en charge d'une mission de service public¹⁰. Le droit d'accès s'exerce à l'égard de tous les documents administratifs produits par l'administration mais aussi plus généralement pour tous les documents qu'elle détient (cas particulier des documents utilisés dans des procédures judiciaires). C'est-à-dire que votre écrit transmis à une administration est consultable dans votre structure, mais aussi dans toutes les administrations qui en sont destinataires.
3. Les personnes n'ont accès qu'à ce qui les concerne. La communication de documents administratifs comportant des données personnelles s'adresse prioritairement à la personne directement concernée. Les autres personnes autorisées à consulter le dossier, sous certaines conditions, sont les représentants légaux ainsi que les ayants droit et les proches en cas de décès. Les

9. Loi 2000-321 du 12 avril 2000.

10. Dès lors que ces documents sont liés par leur nature ou leur objet ou leur utilisation à la gestion du service.

● La pratique des écrits

parents d'un enfant mineur, titulaires de l'autorité parentale ont accès de plein droit au dossier de leur enfant. Dès que celui-ci devient majeur, ses parents n'ont plus accès au dossier. Les ayants droit et les proches en cas de décès peuvent consulter le dossier en justifiant de leur qualité et à condition que l'intéressé ne se soit pas opposé à cette communication de son vivant.

Vous pouvez vous adresser à la commission d'accès aux documents administratifs (CADA) instaurée par la loi du 12 avril 2000. Cette instance consultative et indépendante rend des avis sur le caractère communicable des documents administratifs et/ou sur les modalités de leur communication¹¹.

■ Qu'en est-il de l'accès aux pièces judiciaires ?

Le dossier d'assistance éducative

Depuis la parution du décret du 15 mars 2002 réformant la procédure en matière d'assistance éducative, le dossier d'assistance éducative peut être consulté au greffe du juge des enfants, à certaines conditions, par le père, la mère, le tuteur, la personne ou le service à qui l'enfant a été confié et par le mineur capable de discernement.

Cette nouvelle disposition renforce le principe du contradictoire en justice. Tous vos écrits sont donc équitablement accessibles aux différents acteurs dans le cadre d'une procédure. Ce même texte vous autorise à consulter le dossier au tribunal pour étudier une nouvelle situation (☞ *Comment lire un écrit professionnel, un dossier ?*, page 196).

■ Code de procédure civile, article L. 1187

« [...] Le dossier peut être également consulté, sur leur demande et aux jours et heures fixés par le juge, par le père, la mère, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié et par le mineur capable de discernement, jusqu'à la veille de l'audition ou de l'audience.

La consultation du dossier le concernant par le mineur capable de discernement ne peut se faire qu'en présence de son père, sa mère ou de son avocat. En cas de refus des parents et si l'intéressé n'a pas d'avocat, le juge saisit le bâtonnier d'une demande de désignation d'un avocat pour assister le mineur ou autorise le service éducatif chargé de la mesure à l'accompagner pour cette consultation.

Par décision motivée le juge peut, en l'absence d'avocat, exclure tout ou partie des pièces de la consultation par l'un ou l'autre des parents, le tuteur, la personne ou le représentant du service à qui l'enfant a été confié ou le mineur lorsque cette consultation ferait courir un danger physique ou moral, grave au mineur, à une partie ou à un tiers.

Le dossier peut également être consulté, dans les mêmes conditions, par les services en charge des mesures prévues à l'article 1183 du présent code et aux articles 375-2 et 375-4 du Code civil [...] »

11. <http://www.cada.fr/>

Le rapport de signalement

Un rapport de signalement élaboré dans le cadre de la protection de l'enfance se transforme en un document judiciaire dès lors que le juge s'en saisit. Il n'est donc plus communicable par l'autorité administrative qui en est l'auteur. À noter que tout élément permettant d'identifier la personne à l'origine du signalement doit être soustrait à la communication¹². Cela ne vous exonère pas cependant de poursuivre le travail d'explicitation et d'information auprès des personnes concernées (☞ *La communication directe de ses écrits à l'utilisateur*, page 126).

■ **Pendant combien de temps mes écrits sont-ils consultables ?**

Le droit de consultation des informations par l'utilisateur ne s'arrête pas à sa durée d'accueil ou d'accompagnement par l'établissement ou le service. Tant que le document ou le dossier existe, l'utilisateur a un droit d'accès. Cette notion est importante. Votre écrit pourra peut être lu, par exemple dans 20 ou 30 ans par l'utilisateur devenu majeur quand il voudra retrouver des traces de son histoire. Mais, ce peut être aussi au détour d'une procédure judiciaire ultérieure que votre écrit pourra être consulté. Différents textes définissent la durée de conservation des documents qui peut être très variable (☞ Annexes : *Les délais de conservation des écrits...*, page 278).

À retenir

- *Pensez que tout écrit concernant l'utilisateur est consultable par celui-ci ou son représentant légal aujourd'hui ou demain.*
- *Rédigez les écrits de telle façon à pouvoir être compris par la personne concernée (évités le jargon et le langage trop spécialisé (☞ Le jargon, page 228)).*
- *N'oubliez pas que vos écrits sont versés dans un dossier : pensez à les rendre identifiables : titre, objet, identification du rédacteur, date, validation...*
- *L'écrit doit demeurer respectueux des personnes, interdisez-vous d'écrire tout ce qui pourrait être perçu comme un jugement de valeur.*
- *Identifiez les différents points de vue et précisez les sources d'informations : qui a dit ou observé quoi. La position de l'utilisateur doit apparaître clairement, partage-t-il les observations et analyses développées ? Est-il d'accord avec les propositions formulées ?*
- *Soyez précis, rappelez le contexte. Les faits rapportés doivent être avérés, distinguer formellement l'énoncé des faits des différentes analyses.*
- *Limitez la portée de l'écrit à son objectif, à votre cadre de mission et champ de compétence.*
- *La reconnaissance du droit d'accès par l'utilisateur à son écrit ne doit pas pour autant faire renoncer à l'écriture professionnelle. Les contraintes liées à ce droit, bien au contraire, doivent être pensées comme autant de facteurs visant à positionner la qualité professionnelle des écrits dans le secteur social et médico-social.*

12. CADA, conseil du 2 mars 2000.

À lire aussi...

Partie II : *Et si quelqu'un écrivait sur moi ? ; L'écrit est-il consultable ?
Le droit d'accès aux écrits par l'utilisateur*

Dois-je lire mon rapport à la personne avant de le transmettre ou simplement l'informer du contenu ? Est-ce que je peux laisser la personne lire directement mon écrit ? Est-ce à faire pour tout type d'écrit ? La personne ne risque-t-elle pas de mal réagir ? Est-il possible d'inclure ses commentaires ? Jusqu'où prendre en compte son point de vue alors que je suis responsable de l'écrit ?

■ Pourquoi associer l'utilisateur au moment de l'élaboration de l'écrit ?

On observe une diversité de pratiques, d'avis et de logiques de travail autour de ces questions : informer l'utilisateur que l'on a rédigé un écrit sur sa situation, lui faire part de son contenu dans les grandes lignes, lui lire la conclusion, lui lire l'intégralité du document ou lui en remettre une copie... Toutes ces pratiques ne sont pas équivalentes et procèdent d'une logique propre à chaque professionnel. Essayons d'y voir plus clair...

Précisons tout d'abord que cette question est à distinguer de l'accessibilité des écrits (☞ *Le droit d'accès aux écrits par l'utilisateur*, page 121) qui renvoie à une obligation légale et à des procédures spécifiques. Il s'agit ici d'envisager la communication directe de l'écrit à l'utilisateur par le professionnel qui en est l'auteur. Il n'y pas d'obligation renvoyant à cette pratique (le principe de participation et d'association de l'utilisateur reste d'une portée très générale) et les réponses s'inscrivent davantage dans le champ de la déontologie et des pratiques professionnelles.

S'engager sur son écrit

Cette raison peut se suffire à elle-même d'un point de vue déontologique. La contrepartie nécessaire au droit d'écrire sur quelqu'un est l'engagement de son auteur sur l'écrit (☞ *Et si quelqu'un écrivait sur moi ?*, page 101). Dès lors il doit être possible de communiquer directement le contenu de son écrit à la personne concernée.

Attention toutefois, la lisibilité ne signifie pas la transparence totale. Ne perdez pas de vue que la personne n'a accès qu'aux informations la concer-

nant. La prudence s'impose pour toute information susceptible de mettre en danger autrui.

Recueillir l'avis des personnes

C'est donner la possibilité aux personnes de participer *au débat*. L'écrit n'est plus limité à l'auteur et au destinataire : la personne dont il est question est également présente et peut s'exprimer directement si elle le souhaite. Elle n'est pas un *objet d'étude*, mais un sujet ayant droit de parole, y compris lorsqu'un professionnel est chargé d'évaluer sa situation, de faire le bilan d'un accompagnement ou de rédiger une note d'incident.

Informé, préparer

La communication d'un écrit avant sa validation ou sa transmission permet à la personne concernée de disposer d'un temps de réflexion. Ceci est notamment le cas pour tous les bilans de prise en charge ou les propositions de projets : la transmission d'un document de synthèse en amont d'une réunion de prise de décision est souvent la condition nécessaire pour assurer la participation effective de la personne ou de sa famille. Dans beaucoup de cas, celles-ci découvrent un bilan de situation ou des propositions au moment même où l'on est censé recueillir leur avis. La communication directe de l'écrit par les professionnels permet à l'utilisateur ou sa famille de s'approprier et de comprendre ce qui leur est présenté afin de mieux questionner, mais également de proposer d'autres réponses.

Vérifier son évaluation

Soyons clairs : les personnes n'ont pas à valider vos écrits. C'est vous qui en êtes responsable. Cependant, la lecture de votre écrit peut leur donner la possibilité de commenter et de questionner.

Soyons honnêtes : cela vous permettra parfois de vous apercevoir que votre expression n'est pas claire ou que certaines analyses sont trop généralistes ou partiales.

Bien sûr, il n'est pas question de *refaire le match* ou d'entrer en négociation sans fin sur l'écrit.

Exemple

Lors du premier bilan d'un jeune en IME, les professionnels transmettent un document de synthèse aux parents, afin de recueillir leur avis et préparer la réunion d'élaboration du projet. Ils évoquent entre autres l'observation suivante : « *il ne se sent pas en sécurité pour les déplacements dans l'établissement : il attend toujours qu'un professionnel soit présent et a besoin d'être accompagné pour les différents trajets dans l'établissement.* » Dans le projet qui se dessine, il va certainement être question de l'accompagner afin qu'il puisse se déplacer seul dans certains trajets, d'abord à l'intérieur de l'établissement.



Comme le prévoit leur procédure, les parents renvoient leur avis. Ils apportent alors la précision suivante : « *conséquences de consignes strictes de notre part (plusieurs "fugues" auparavant)* ». L'évaluation des professionnels n'est pas remise en cause, mais cela la relativise et donne des éléments d'explications. Sans l'association des parents au contenu de ce bilan, le projet de permettre à l'enfant d'acquiescer davantage d'autonomie aurait pu devenir problématique (car en contradiction avec des consignes parentales). Il n'est pas évident que cet aspect aurait été évoqué lors de la réunion avec les parents.

Médiatiser la relation

Ce dernier point est certainement le plus intéressant. L'écrit peut constituer pour vous un outil supplémentaire dans le travail d'accompagnement :

- Il joue une fonction tiers : il permet de décentrer le débat et de sortir d'une relation qui peut être conflictuelle (l'avis de l'un contre l'avis de l'autre). Il s'agit de discuter ensemble d'un écrit.
- Il favorise la prise de conscience : la confrontation directe à ce que quelqu'un retient de sa situation, à ce qui va être communiqué à l'extérieur peut choquer ou gêner les personnes, mais également les aider à mieux se comprendre. Dans un cadre éducatif, l'écrit et sa communication au jeune peuvent constituer en soi une première sanction des actes posés (par exemple : un courrier aux parents, la lecture d'une note d'information).
- Il permet, quand il fait suite à un travail d'accompagnement ou même d'évaluation de retracer le parcours suivi, les évolutions, les points positifs et négatifs et facilite l'appropriation et la compréhension de la situation.

Extrait d'un référentiel de pratique dans un service d'IOE

Le service informe les parents des conclusions des rapports transmis au tribunal pour enfants. Ces propositions et conclusions sont transmises aux parents par le travailleur social référent de la mesure et en cas d'indications spécifiques par le travailleur social ou le chef de service. Pour les cas particulièrement complexes, une réflexion préalable s'impose afin de déterminer le lieu et l'organisation de la rencontre.

Ces conclusions sont transmises en explicitant les constats, l'analyse et les propositions du service. Également, tout ou partie du rapport peut être lu et/ou commenté à la famille.

L'avis des parents sera pris en compte dans les écrits transmis au juge des enfants (rapport d'IOE et communication).

La limite à cette logique de travail se trouve en cas de connaissance de suspicions ou de faits avérés en matière de délits ou de crimes (abus sexuels, maltraitance, par exemple). Dans ce cas, les directives légales s'appliquent prioritairement pour les professionnels du service.

■ Comment le faire ?

| Pratiques possibles | Dans quel cas ? |
|---|---|
| Transmettre une copie de son écrit avant de rencontrer une personne | Il s'agit d'une démarche véritablement participative. À privilégier si l'on souhaite que la personne s'approprie le contenu de l'écrit dans une étape ultérieure (entretien de bilan, relance d'un projet). Il est nécessaire que la personne soit en capacité de comprendre l'écrit ou soit assistée pour cela. |
| Lecture intégrale en face à face | Lorsque les personnes n'ont pas accès à la lecture (ou au français écrit). Cette pratique permet en outre de donner connaissance du contenu tout en conservant la maîtrise de la communication : il est ainsi possible d'aménager des pauses pour expliquer certains passages. Si l'écrit est long (plus de 2 pages), cette pratique peut s'avérer fastidieuse pour tous... |
| Information sur le contenu et lecture d'extraits | Lorsque l'on estime que la lecture intégrale n'est pas pertinente, en raison par exemple, de la longueur ou de la complexité de certains passages. Il est préférable d'aller à l'essentiel en donnant une information générale sur le contenu (les grandes parties traitées, leur résumé) et de lire in extenso certains passages qui paraissent particulièrement intéressants. |
| Information sur le contenu | Lorsque la communication avec l'utilisateur ou sa famille est complexe et délicate du fait : - de capacités de compréhension limitées, - de situation conflictuelle. La lecture intégrale peut générer ou réactiver des conflits, des contestations qui n'ont aucun intérêt. Lorsque les enjeux sont minimes (un courrier d'informations à une administration), ce type de communication peut également suffire. |

À retenir

- *Posez le cadre dès le départ. Lorsque vous savez que vous allez rédiger un écrit, informez-en les personnes. C'est à ce moment que vous leur présenterez également les modalités d'association à cet écrit avant qu'il ne soit transmis.*
- *Engagez-vous pour une communication systématique. Il s'agit de garantir que les personnes soient informées du contenu de l'écrit qui les concerne (sauf dispositions législatives contraires : informations susceptibles de mettre en danger un mineur ou un tiers, informations non nominatives, etc.).*
- *Personnalisez. La question ne peut se résumer à deux options : associer ou non. Si nous partons du principe qu'il est nécessaire de le faire, adopter une pratique unique pour tous perdrait tout son sens. Vous devez tenir compte des capacités des personnes et des enjeux de la situation.*
- *Restituez, dans votre écrit, l'avis des personnes. Il s'agit à la fois de signifier au destinataire que les personnes ont été informées, mais également de restituer leur avis en particulier sur les préconisations faites (accord, réserves, évaluation différente de la situation...).*



« Avant donc que d'écrire, apprenez à penser.
Selon que nostre idée est plus ou moins obscure,
L'expression la suit, ou moins nette, ou plus pure. »
Nicolas Boileau – *L'Art poétique* (1674), Chant I

Questions de méthodes

Maitriser un style, un vocabulaire et la grammaire ne suffit pas... À quoi cela sert-il de savoir faire du vélo si l'on n'a nulle part où aller ? Il existe un fossé entre le volume d'informations dont je dispose, la somme d'hypothèses, de questions, de perspectives que j'ai pu en déduire et les cinq cents à deux mille mots auxquels je vais devoir me limiter. Des repères de méthodes sont essentiels : clarifier le but que l'on poursuit à travers l'écrit, distinguer la nature des éléments dont on dispose, structurer le tout pour répondre au but fixé. Avant d'être rédigé, un écrit doit se penser, s'élaborer.



Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ?

À lire aussi...

Partie III : *Repérer les effets produits chez le destinataire et adapter l'écrit en fonction ; Identifier les informations utiles à restituer en fonction de l'objectif de l'écrit ; Adapter un contenu en fonction de l'objectif stratégique visé ; Construire des plans*

L'écrit est-il une simple démonstration ou les faits se suffisent-ils à eux-mêmes ? Est-il nécessaire d'argumenter pour être entendu ? Jusqu'où aller pour être sûr de convaincre le lecteur ?

■ Première illustration

Petite phrase que vous avez déjà souvent entendue si vous travaillez dans le domaine de la protection de l'enfance : « *le juge ne nous a pas suivis* ». Sous-entendu : dans notre avis, dans les conclusions de notre rapport. Cela s'accompagne souvent d'une certaine désolation : impression de ne pas avoir été compris, *entendu, suivi*, dans une situation où un enfant par exemple nous est apparu en danger ; sentiment que la réponse du juge n'a pas suffisamment tenu compte des éléments présentés et du contexte.

Plus globalement, cette réaction peut apparaître dans le cadre de tout écrit finalisé par une décision (d'une hiérarchie, d'une instance, d'un donneur d'ordre, d'une commission...) et qui ne va pas dans le sens souhaité par son auteur. La déception se comprend pour le travailleur social, au regard de la gravité d'une situation et de son implication. Il ne s'agit généralement pas d'une affaire personnelle mais bien d'une inquiétude sur l'évolution probable du contexte, compte tenu de la décision prise. Dans ce cas, soit le décideur est remis en question, soit l'auteur se culpabilise de ne pas s'être fait comprendre...

La restitution écrite d'une situation comporte des contraintes fortes, la première étant la nécessaire limitation de la taille du document. Quelles que soient mes compétences, ce que je communique par écrit est forcément réducteur de tout ce que j'ai observé, entendu, compris, ressenti. Dès lors, la question que je me pose en tant que professionnel est de savoir comment communiquer efficacement afin que le décideur appréhende la situation telle qu'elle est réellement (enfin en tout cas, telle que je l'ai comprise), et prendre les décisions adaptées (de mon point de vue).

● La pratique des écrits

En conséquence, il est normal que je cherche à développer des *stratégies* de communication pour avoir des garanties à ce niveau. Ces stratégies sont bien évidemment développées dans l'intérêt des personnes, qu'il s'agisse de leur protection, de la qualité d'une orientation, des possibilités d'obtention d'une aide. L'auteur recherche le plus souvent à adapter son écrit au lecteur et à sa personnalité. Des arguments basés sur l'expérience et la connaissance du décideur permettent de construire des stratégies plus ou moins élaborées et parfois plus ou moins conscientes : choisir de citer tel exemple plutôt qu'un autre, renforcer son expression pour insister sur un point particulier (« *nous sommes extrêmement inquiets de...* »), minimiser ou occulter certaines informations (ne pas évoquer certaines ressources dans la situation).

« *Comment écrire pour convaincre ?* », cette question est banale, admise, des techniques sont enseignées, recherchées. Toute la question est de savoir si, dans le contexte des écrits du secteur social, la persuasion est bien le but à atteindre. Quand je dis que je n'ai pas été *suivi* par tel décideur, une chose est sûre, je mets celui qui décide derrière moi...

■ Deuxième illustration

Une directrice d'un centre d'action éducative rencontre depuis plusieurs mois de sérieuses difficultés à faire assurer les veilles de nuit, pour des raisons de moyens et d'organisation. Compte tenu du profil des jeunes accueillis (relevant de l'ordonnance 45), les veilles de nuit comportent des enjeux forts de sécurité.

Elle a déjà expédié trois courriers à sa hiérarchie (direction générale à la tête de plus d'une quinzaine d'établissements). Ceux-ci sont restés sans réponse. Ils développent tous une analyse rationnelle de la situation de l'établissement où il est principalement fait la *démonstration* de l'impossibilité d'assurer la veille de nuit de manière pérenne, compte tenu des moyens humains alloués, de la réglementation et du budget. L'argumentation s'appuie sur des calculs et des extraits de documents.

La directrice s'étonne de l'absence de réponse et de mobilisation de sa hiérarchie alors que le besoin paraît clairement établi. Par ailleurs, elle conclut systématiquement ses écrits en informant sa direction des solutions temporaires trouvées. Celles-ci sont cependant inadaptées et surtout non durables (sollicitation de la *Solidarité départementale* à travers la mise à disposition d'un veilleur de nuit d'une structure de loisirs par exemple).

La situation apparaît paradoxale lorsque la directrice explique ce qu'elle attend de son courrier : « *que ma hiérarchie s'inquiète un peu, se mobilise, m'appelle pour savoir ce qu'il en est.* » Paradoxale car le contenu de ces courriers (une description précise et circonstanciée du problème, l'exposé des solutions trouvées) peut faire penser tout le contraire au destinataire : « *certes, il y a des problèmes, mais je suis plutôt rassuré, on m'explique tout ce qui se passe, la directrice gère, trouve des solutions... donc pour le moment, il n'est pas prioritaire de se mobiliser sur cette question.* »

La directrice étant nouvellement recrutée, il lui faut en effet démontrer qu'elle est en capacité de faire face à la situation... et, dès lors, certains mots lui sont difficiles à écrire comme : « *je ne suis plus en capacité de garantir la sécurité de l'établissement lors des nuits* » ou « *certains dangers majeurs pour la sécurité ou l'intégrité physique des jeunes sont imminents.* » Phrases certes lourdes de conséquences, mais pour le moins mobilisatrices...

Elle s'appuie sur une démonstration rigoureuse du problème, cherchant à faire comprendre, à éclairer, mais nullement à convaincre. Toute la question est ici aussi, de savoir si c'était bien là, le but à atteindre...

■ Pour structurer la réflexion...

Les illustrations précédentes font référence à deux grandes logiques que l'on retrouve dans les écrits professionnels, et que nous aborderons à travers la notion d'écriture *stratégique* et d'écriture *démonstrative*. Il ne s'agit pas de technique ou de style. C'est une question de fond que vous devez vous poser pour chaque écrit et qui concerne vos intentions vis-à-vis du destinataire. Et plus largement votre positionnement professionnel.

■ L'écriture stratégique

Définition de la logique d'écriture stratégique

La stratégie se définit comme une recherche d'adaptation de moyens à une fin. Cette fin est en lien avec des objectifs, qui ne sont bien sûr jamais formulés (faute de quoi la stratégie tombe à l'eau !) et qui témoignent d'une attente ou d'une intention de l'auteur en direction du destinataire (décideur, lecteur, usager). Ces objectifs peuvent être par exemple :

- concernant un décideur, le fait que l'on attende de lui une action précise. Par exemple dans un rapport, qu'il accorde l'aide financière sollicitée, qu'il prenne telle décision de protection d'un mineur, qu'il décide d'organiser une réunion, etc.
- concernant un usager (exemple d'un courrier) : qu'il réagisse en contactant l'établissement, en me téléphonant rapidement, qu'il soit convaincu de l'intérêt de faire telle démarche, qu'il se mobilise, se sente en confiance, qu'il s'inquiète, etc.

La notion d'objectif est primordiale : je veux ou j'attends quelque chose du destinataire, mon écrit vise à obtenir ce quelque chose. Par exemple, lorsque j'écris un rapport de bilan de fin de mesure d'aide éducative à domicile, je pourrais me fixer comme objectif : « *que l'ASE décide d'arrêter la mesure* » ; dans le cadre d'un écrit de présentation en vue de l'admission d'une personne en ESMS « *que l'équipe voit surtout les côtés positifs de la personne, sinon l'admission risque de ne pas se faire* ».

Je dois alors me poser une première question : qui est le destinataire ? Comment pense-t-il ? À quoi est-il sensible ? Quels mots lui sont familiers ? Etc. En d'autres termes, je vais m'intéresser à sa personnalité en fonction de la connaissance que j'en ai et des réactions que j'imagine. Tout le travail ulté-

rieur consiste à adapter, le fond (les arguments) et la forme (le plan, le style, le vocabulaire) en fonction de l'objectif et de ma connaissance du destinataire.

Cette logique d'écriture vise notamment à convaincre le destinataire de suivre la position de l'auteur. Elle peut être pertinente pour différents écrits (courrier aux usagers, note de service, revendications...) et reste toujours en partie présente, tant il est difficile de se dégager de toute intention... Néanmoins, elle soulève de nombreuses questions concernant tous les écrits d'aide à la prise de décision (principalement les rapports), sachant que cette logique d'écriture est régulièrement utilisée dans ceux-ci.

L'écrit est dans ce cas plus une incitation à aller dans tel ou tel sens qu'une véritable aide à la prise de décision permettant de peser le pour et le contre. L'auteur empiète fortement sur le champ de décision (« *le juge ne nous a pas suivis* »). Précisons toutefois que dans la majorité des cas, tout part d'une bonne intention : l'auteur est convaincu qu'une décision est meilleure à prendre qu'une autre dans l'intérêt de l'utilisateur.

Les limites de l'écriture stratégique

Le principal risque est dès lors de *trahir* la réalité, c'est-à-dire d'être partial et de ne pas restituer certaines informations. On peut être tenté de ne montrer qu'un seul aspect de la situation (par exemple ne restituer que les incapacités des personnes sans évoquer certaines de leurs capacités, pour convaincre de la vulnérabilité). Cela met notamment en cause le principe de neutralité.

La stratégie peut très bien être efficace à court terme, par rapport à l'objectif immédiat, mais peut se révéler très vite inadaptée. Dans l'exemple d'un rapport rédigé en vue d'une admission, présenter la personne sous un jour favorable¹³ peut faciliter et permettre son admission. Cependant quand certaines difficultés, atténuées dans l'écriture, se révéleront, l'équipe n'y aura pas été préparée et l'intégration de la personne pourra être fortement compromise.

Par ailleurs, en tant que pièce constitutive du dossier, les rapports sociaux ont une valeur en soi et non pas parce qu'ils sont lus par tel ou tel décideur. Dans ce cadre, l'auteur n'a *a priori* aucune certitude que le rapport soit lu précisément par la personne et que ses arguments seront les bons.

Enfin, et c'est peut-être le premier élément à avoir en tête dès lors que l'on souhaite développer de telles stratégies à travers l'écrit, il faut se rappeler que le lecteur a lui aussi des stratégies, mais de lecture ! Il pourra ainsi décoder la stratégie employée, celle-ci jouant dès lors à contre-emploi et pouvant discréditer l'auteur. À titre d'anecdote, une attachée de l'aide sociale à l'enfance (donc destinataire de rapports de signalement, de demandes de renouvellement de mesure éducatives, etc.) indique : « *de toute façon, on voit clairement dans certains cas qu'on cherche à nous faire aller dans un sens ou dans un autre. Le pire, dans ce cas, c'est que, moi, je vais avoir tendance à aller dans le sens inverse !* ». Il faut également garder en tête que le destinataire (un décideur le plus souvent) reçoit quantité d'écrits de même type. Il n'y a donc pas de raison de penser que j'ai

13. Par exemple en atténuant certaines difficultés : « *il peut éprouver des difficultés face au groupe* » pour évoquer des comportements de violence. Ceci part bien d'une bonne intention, dans la mesure où plusieurs refus d'admission ont pu être opposés à ces mêmes comportements.

été le seul à mettre en place des stratégies. Du coup, celles-ci n'éliminent en rien la *concurrence* avec d'autres situations (s'il s'agit par exemple de solliciter une aide attribuée de manière limitée). Par ailleurs, par effet de comparaison entre les différents écrits, les *styles* et donc les intentions des auteurs apparaissent avec une plus grande acuité.

■ L'écriture démonstrative

Définition de la logique d'écriture démonstrative

Une logique d'écriture *démonstrative* se caractérise de manière radicalement différente. En premier lieu, nous ne parlons plus ici d'objectifs mais d'un *objet* qui doit être clairement identifié par l'auteur, et par tous les lecteurs potentiels. Cet objet traduit l'expression lisible d'un cadre de mission et permet d'identifier les questions que l'écrit doit traiter, les *seules* questions qu'il doit traiter.

En référence à l'exemple précédent, un rapport de bilan de fin de mesure d'aide éducative à domicile, n'aura jamais comme objet : « *que l'ASE décide d'arrêter la mesure* », mais plutôt : « *que l'ASE puisse se positionner sur l'intérêt ou non de l'arrêt ou de la poursuite de la mesure.* » Partant de cet objet, je vais devoir répondre, non pas à la question comment convaincre qu'il faut arrêter ou poursuivre, mais plutôt aux points suivants, directement liés au cadre de mission de l'action éducative à domicile :

- Le risque pour le mineur est-il toujours présent ? La situation du mineur concernant sa santé, son éducation (etc.) exige-t-elle toujours cette mesure ?
- La collaboration avec la famille permet-elle d'avancer sur les objectifs de la mesure ? Nos modalités d'intervention sont-elles opérantes ?
- Dans quelle mesure des modalités d'intervention différentes pourraient ou non faire avancer la situation ?
- Où en sommes-nous des objectifs initialement visés ?

Cette logique d'écriture démonstrative part du principe qu'il n'y a pas une *bonne* ou une *mauvaise* réponse à apporter. En tout cas, ce n'est pas à moi d'inciter à aller dans un sens ou dans un autre. Ce n'est pas à moi de décider, mais plutôt de permettre au destinataire de faire son propre jugement.

Dès lors, dans le cadre de rapports finalisés par une décision, il n'y a généralement pas une seule, mais plusieurs préconisations possibles. Il s'agit de placer le décideur devant un choix à faire en connaissance de cause : qu'il pèse le pour et le contre de chaque option, qu'il soit prêt à en assumer les conséquences.

Cette logique d'écriture ne prend pas en compte la personnalité du destinataire. Elle ne s'adresse qu'à sa position (de décideur par exemple). En ce sens, l'écrit doit être compris de la même manière par toute personne remplissant des fonctions identiques. Je ne me pose plus de questions sur sa personnalité, mais plutôt sur son besoin : *de sa place, qu'est-il censé savoir, de quelles informations a-t-il besoin ?*

La principale difficulté dans cette logique d'écriture est la mise en œuvre d'une certaine objectivité qui consiste pour le travailleur social, généralement

● La pratique des écrits

très investi humainement dans la situation, à se détacher le plus possible de ses affects et de son opinion sur la *bonne décision*. À noter, que cela met l'auteur dans une position plus confortable vis-à-vis de l'usager puisque cela clarifie la distinction entre la posture d'évaluation et celle de la décision.

Il est clair que dans le cas des rapports d'aide à la prise de décision, c'est la logique d'écriture que l'on doit privilégier. Il est néanmoins impossible d'écarter totalement la logique stratégique, celle-ci pouvant se mettre en œuvre de manière inconsciente.

■ Quelle position adopter ?

La distinction entre ces deux logiques reste formelle, chaque écrit pouvant simultanément présenter des logiques stratégiques et démonstratives. Si je rédige un projet d'activité, je devrais à la fois répondre à un objet précis (diagnostic des besoins, adaptation des objectifs et des moyens engagés, etc.) mais je poursuivrais également un objectif (comment convaincre que mon projet mérite, plus qu'un autre, un financement). De plus, c'est en partie le lecteur qui percevra ou non la logique adoptée ; l'auteur n'y est pas toujours pour grand-chose ! Très souvent des argumentations stratégiques se développent malgré nous, à travers le choix des mots, des constructions de phrase, la ponctuation...

Il est cependant important que l'auteur se positionne. Dès lors qu'un écrit concerne une mission médico-sociale en direction d'un usager, il nous paraît nécessaire d'adopter une logique d'écriture démonstrative. Si les niveaux de l'accompagnement, de l'évaluation et celui de la décision administrative ou judiciaire sont la plupart du temps distingués c'est bien pour permettre :

- D'une part au travailleur social de conserver un statut de neutralité vis-à-vis de la personne, pour pouvoir continuer à intervenir auprès d'elle sans être soupçonné de partialité (ce qui rendrait impossible la relation de confiance)... Au risque, c'est parfois vrai, de se retrouver dans des situations paradoxales et de mettre en œuvre des décisions que l'on n'approuve pas.
- D'autre part au décideur de se dégager d'une subjectivité et d'une implication trop forte... au risque, c'est aussi parfois vrai, de certaines décisions trop distanciées et ne prenant pas en compte tous les éléments d'une situation et pouvant être au final inadaptées.

À noter cependant qu'une logique d'écriture démonstrative suppose que l'objet des différents écrits soit clairement identifié.

Si certains types d'écrits se prêtent davantage à une logique d'écriture stratégique ou démonstrative (☞ Tableau suivant), notre propos n'est pas de cloisonner ces deux logiques, mais d'éclairer cette question très présente dans les pratiques professionnelles.... Après, libre à vous de vous positionner d'une manière ou d'une autre face à votre écrit, mais en connaissance de cause...

À retenir

| <i>L'écrit</i> | <i>Stratégique</i> | <i>Démonstratif</i> |
|---|--|---|
| <i>Se définit par</i> | Un ou des objectifs. L'écrit se caractérise prioritairement par l'existence d'une intention en direction du destinataire. Il s'agit de produire un effet sur le lecteur : l'amener à prendre une décision, lui faire peur, le convaincre, le rassurer... Les objectifs ne sont jamais explicites. | Un objet et un seul. L'écrit fait référence à un cadre de mission, à une commande institutionnelle. Je dois savoir si l'établissement ou le service s'est doté de références qui précisent l'objet de l'écrit. L'objet est explicite dans le document. |
| <i>Je dois prendre en compte</i> | Les caractéristiques personnelles du destinataire : ses représentations mentales, sa personnalité, son histoire, sa culture, son registre de langage... | La fonction et la position du destinataire, sa personnalité importe peu. |
| <i>Les questions que je peux me poser</i> | Quels ressorts actionner ? À quels arguments le destinataire sera-t-il sensible ? (arguments d'autorité, cohérence interne, affects) Quelles images seront évocatrices ? | De sa place et compte tenu de sa fonction, de quelles informations a-t-il besoin ? Quels types de décisions peut-il prendre ? |
| <i>Ce que je dois dès lors faire</i> | Adopter une position et m'y tenir... Qui dit stratégie, impose de définir un angle d'approche, un objectif et de l'assumer ensuite. En ce sens, l'écrit s'inscrit dans un processus qui se prolongera au-delà de l'écrit, notamment dans le cas d'un courrier aux usagers. | Il s'agit principalement de respecter l'objet de l'écrit et des règles de méthode. |
| <i>Les principales conséquences sur l'écrit</i> | Adapter le style, selon la psychologie du destinataire et l'effet recherché (utilisation d'images, disposition des arguments, effets de répétition...) Prendre en compte la structure générale de l'écrit (par exemple : importance de l'introduction et de la conclusion). | Neutralité du style. Rendre compte de faits précis, ne pas prendre parti. Ne pas chercher à enfermer le lecteur dans sa logique. Ne pas la dissimuler mais au contraire exposer clairement sa logique. |
| <i>Écrits typiquement concernés</i> | Courriers. Notes de service. Bilans d'action ou d'activités. Présentations de projet. | Rapports d'aide à la prise de décision. Notes d'information. Comptes rendus. Bilans d'action ou d'activité. Présentations de projet. |
| <i>Dans tous les cas...</i> | Je dois rester cohérent et vérifier que les éléments, tant sur le fond que sur la forme, me permettent bien de répondre à l'objectif que je me suis fixé ou à l'objet auquel je suis censé répondre. | |

Qu'est-ce que j'écris, qu'est-ce que je n'écris pas ?

À lire aussi...

- Partie II : *Et si quelqu'un écrivait sur moi ? ;
Qu'en est-il du secret professionnel dans l'écrit ? ;
Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ?*
- Partie III : *Identifier les informations utiles à restituer en fonction
de l'objectif stratégique visé.*

Quelles sont les informations qu'il faut restituer dans un écrit ? Est-ce qu'il y a des choses qu'on n'a pas le droit de dire ? Que faut-il écrire et ne pas écrire ? Qu'est-ce que je dois restituer d'un entretien, d'une réunion ? Est-ce qu'on a le droit d'insérer des exemples ? Est-ce que je peux exprimer des ressentis ?

■ Plusieurs questions en une

Plusieurs sections de cet ouvrage donnent des repères à ce sujet, mais il nous a semblé incontournable de donner quelques premiers jalons autour de cette question. La réponse est pourtant simple : ce qu'il faut et rien de plus ! En effet, sauf cas particulier, sur lequel tout le monde s'entendra (jugements de valeurs, insultes, calomnies...), il n'y a pas de réponse simple ni de liste permettant de distinguer *le bon grain de l'ivraie*. Il faudra à chaque fois se poser la question du sens...

Première question : qu'est-ce qu'on a le droit d'écrire ou pas ? Les réponses se situent dans le champ de l'éthique et du droit. Les éléments du débat concernent à la fois le respect des droits fondamentaux de tout individu (dignité, vie privée), le droit des usagers (participation, association de la personne, accessibilité aux écrits), enfin, la déontologie (secret professionnel). Le cadre législatif pose des repères qui, s'ils ne sont pas toujours directement opérationnels permettent de se poser les bonnes questions. Les réponses devant se trouver au cas par cas, *en son âme et conscience*, ou au sein d'une position d'équipe, avec l'éclairage de personnes ressources et de l'encadrement technique. 📖 *Éthique et déontologie*, page 99.

Deuxième question : qu'est-ce qu'il convient d'écrire ? C'est la définition même de l'objet de l'écrit qui est en jeu. Seule la réflexion sur l'intérêt de restituer tel ou tel élément, en référence à l'objet identifié de l'écrit permet de savoir ce qu'il faut écrire. La question à se poser est dès lors : *en quoi, cet élément, cette*

information, cette hypothèse permet ou non de répondre à l'objet de l'écrit, aux questions auxquelles l'écrit doit répondre¹⁴ ?

Or, on constate que l'absence de vision claire quant à l'objet de l'écrit explique bien souvent le désarroi de l'auteur face à la feuille blanche. Quoi de plus normal : comment savoir quoi écrire, si je ne sais pas vraiment pourquoi, dans quel but, ce dont le destinataire a besoin ou les objectifs que je dois poursuivre.

Parmi les difficultés relevées, on retrouve deux écueils principaux :

– L'absence d'identification de la spécificité de chaque type d'écrit : cela s'exprime par des plans que l'on retrouve de manière presque identique et qui servent de trame universelle. À titre d'exemple, dans un établissement, tous les écrits éducatifs sont structurés selon le même plan, donc appelant les mêmes contenus (historique de l'accident, situation médicale, autonomie au quotidien, etc.). Tous ont un titre similaire : *note éducative en vue...* d'une préparation de synthèse, d'un renouvellement d'orientation CDAPH, d'une demande d'équipement, d'une expertise pour les tribunaux, d'une orientation vers une autre structure, etc. Difficile d'imaginer qu'il soit possible de répondre à toutes ces demandes avec une structure unique et des mêmes contenus.

– La volonté de répondre à tout à travers un seul écrit. L'écrit sert dans ce cas de mémoire de l'ensemble de la situation : il se substitue au dossier. Le processus nécessaire de sélection n'est pas réalisé. Par exemple, on trouve une page entière de l'histoire familiale dans un rapport de signalement. En demandant en quoi cela participe-t-il de la démonstration, qu'aujourd'hui, un enfant est porteur de signes de risque ou de danger, la réponse est la suivante : « *je sais que ce n'est pas particulièrement utile, mais je me mets à la place du collègue qui pourra intervenir dans la situation et aura besoin de ces informations* ». Certes, cela peut se comprendre, mais ce rapport n'a pas pour objet la transmission du dossier à un collègue, et celui-ci n'est pas le destinataire premier du document. En tout cas, attribuer de multiples fonctions à un seul écrit complexifie l'écriture sans garantir de répondre précisément au besoin du destinataire.

Au final, la fonction de chaque écrit doit avoir été véritablement clarifiée :

- On est capable de la citer très précisément.
- Cette fonction s'appuie directement sur une mission ou un cadre législatif.
- Elle est régulièrement discutée entre le destinataire de l'écrit et l'établissement responsable de produire l'écrit.
- La *commande* sur l'écrit à produire, passé de l'établissement au professionnel est également clarifiée. Des outils, *avec leur mode d'emploi*, ont été construits en ce sens, des repères de bonnes pratiques existent. Les écrits font l'objet d'une évaluation et d'un encadrement particulier...

Si plusieurs de ces points ne sont pas travaillés, alors il est tout à fait normal d'avoir quelques difficultés à cerner le contenu, les limites de l'écrit, ce qu'on doit écrire ou pas...

14. Pour mieux identifier les notions d'objet et d'objectif, la question des fonctions de l'écrit et de la relation entre destinataire et auteur, *☞ Convaincre ou démontrer, quelle position adopter ?*, page 133.

■ Une question qui ne concerne (presque) pas l'écrit

Il reste une question fondamentale, celle du sens de la mission. La question est alors *finalement, qu'attend-on de moi, que dois-je faire ?* Le débat se pose bien avant l'écrit.

En effet, l'écrit n'est que la transcription de certains aspects de la mission. C'est cette dernière qui guide vos objectifs de travail et les informations, les observations, les discours, auxquels il faudra s'intéresser plus que d'autres et donc, très probablement restituer par la suite.

Exemple

Dans un foyer d'accueil d'urgence, les éducateurs constatent qu'ils ne restituent pas les mêmes informations dans le cadre des entretiens d'accueil : certains sont centrés sur la description des états physiques du jeune, d'autres sur la relation qui s'engage, d'autres encore sur les événements familiaux à l'origine du placement ou sur l'histoire familiale.

L'hétérogénéité des écrits ne surprend guère. Lorsque qu'on interroge la fonction de l'entretien d'accueil par rapport à la mission du foyer d'accueil d'urgence, les réponses varient du tout au tout. Chacun se fixe des objectifs différents, non définis par ailleurs dans le projet d'établissement. Ainsi certains investissent davantage la protection et la détection des états physiques et psychiques (enfant en situation de rupture, d'errance), d'autres estiment nécessaire de traiter l'accueil immédiat, d'autres enfin estiment que la situation est propice à recueillir des informations sur la situation familiale. Dès lors, le professionnel enregistre ce qu'il pense légitime, de son point de vue, puisqu'aucune référence partagée sur la mission elle-même n'est définie.

Si l'on se pose la question de savoir quoi écrire (par exemple l'évaluation d'une situation), c'est que le contenu et les enjeux de la mission ne sont peut-être pas si clairs que cela, ou qu'en tout cas ils méritent d'être clarifiés.

À retenir

- *Aucune information n'est a priori utile ou inutile dans un écrit, tout dépend de la fonction et de l'objet de l'écrit.*
- *Tout écrit dépend d'un cadre de mission, d'un champ d'action qui a ses propres objectifs et finalités. Le contenu de l'écrit dépend en partie de ce cadre de mission.*
- *Si je me pose la question de savoir ce que je dois communiquer dans mon écrit au moment où je me lance dans la rédaction : c'est déjà trop tard. Il faut se poser la question avant même de réaliser la mission.*
- *Se baser sur des exemples d'écrits de collègues pour construire sa pratique ne suffit pas. L'écrit répond à une commande institutionnelle qu'il est obligatoire de clarifier.*
- *Un bon moyen de savoir si une information mérite ou non de figurer dans l'écrit consiste à se demander si le fait de supprimer tel ou tel contenu change radicalement la compréhension de la situation ou permet plus facilement ou non de répondre à la question de départ.*

Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse

À lire aussi...

Partie III : *Distinguer les faits de leur analyse*

Pouvons-nous vraiment enregistrer et restituer de l'information ? Quelle part laisser aux faits, à l'analyse ? Lesquels sont les plus importants pour le destinataire ? Comment cela s'articule-t-il ?

■ Illustrations

Tout est relatif !

Une mesure d'assistance éducative en milieu ouvert est mise en place dans une famille en raison du danger encouru pour l'enfant, une adolescente de quinze ans, qui a subi des violences physiques. Les parents indiquent au juge qui leur demande s'ils ont compris les motifs de la mesure : « *Oui, oui, on a compris, on ne sera plus violent avec notre fille, on ne sera plus violent avec elle* ».

Lors de la première rencontre au domicile, alors que l'éducatrice chargée de suivre la situation s'entretient avec la mère, la fille rentre de l'école. S'ensuit immédiatement une dispute entre la mère et la fille au sujet des devoirs. Le ton monte et en conclusion la mère donne une gifle à sa fille, d'une force suffisante pour lui faire tourner la tête.

L'éducatrice reste sidérée tant elle ne s'attendait pas être témoin de la scène et demande à la mère, en balbutiant : « *Mais... madame... je ne comprends pas... le juge... vous aviez dit que vous ne seriez plus violente avec votre fille* ». La mère, se retourne vers l'éducatrice, écarquille les yeux, visiblement surprise et déstabilisée par cette remarque : « *Mais... non... je n'ai pas été violente avec elle !* »

Posez la question aux trois protagonistes : que s'est-il passé ? Les trois répondraient *a priori* : « *J'ai donné / Madame a donné / Ma mère m'a donné une gifle* ». Posez-leur la question suivante : comment qualifieriez-vous le geste de la mère ? Apparemment, ils ne vont pas être du même avis...

Transmission de pensée...

Voici l'extrait d'un rapport : « *La technicienne de l'intervention sociale et familiale a été confrontée à un épisode d'ivresse de monsieur X. qui manifestait alors un comportement agressif avec mise en scène (couteaux).* »

● La pratique des écrits

Vous avez certainement des images qui vous viennent... Essayez de visualiser la scène : où sont les personnes ? Que font-elles ? Comment se comporte monsieur ? Où est le couteau ? Quels gestes fait-il ? Que dit-il ? Sur quel ton ? Etc.

Maintenant, voici la retranscription de cette scène. « *La TISF et monsieur X. sont dans la cuisine [vous aviez deviné non ?]. Monsieur X. est assis derrière la table et la TISF repasse du linge. Sur la table, il y a une bouteille de whisky et un verre. Monsieur X. a bu quatre verres d'environ quatre centilitres en l'espace d'une demi-heure, en présence de la TISF. Monsieur ne dit rien, ne fait rien d'autre que se servir, et boire. Alors que Monsieur X. débouche la bouteille pour se servir un cinquième verre, la TISF dit : "Vous croyez pas que ça va aller, là ?". Monsieur arrête son geste et repose la bouteille. Il se lève lentement, se retourne et ouvre un tiroir dont il tire un couteau de cuisine avec une lame de vingt-cinq centimètres. Il se rassoit toujours lentement, le visage baissé vers la table. Il pose le couteau en le faisant claquer sur la table. Il croise les bras et relève les yeux vers la TISF, l'ensemble de la scène se déroulant sans un mot.* »

Il est peu probable que vous ayez visualisé ce genre de scène. La plupart du temps, la phrase extraite du rapport donne plutôt l'image d'une certaine agitation, d'une perte de maîtrise du comportement. Il ne serait pas étonnant que vous imaginiez Monsieur X. en état d'ébriété faisant des gestes menaçants avec un couteau, proférant des insultes, voire courant après la TISF en essayant de la blesser avec le couteau. D'ailleurs, c'est exactement ce que la TISF pensait qu'il allait se passer ! Ceci est induit par les termes « *épisode d'ivresse* », « *comportement agressif* », « *mise en scène* » évoquant le mouvement, mais aussi par nos représentations mentales qui nous font associer (à juste titre) abus d'alcool et désinhibition.

Mission impossible

Voici un extrait d'un rapport de signalement : « *Cet enfant est dans l'attente d'une relation duelle avec l'enseignante avec une demande d'ordre affective* ».

Selon vous, quels comportements peuvent bien se cacher derrière cette phrase ?

(1) L'enfant a des comportements agités (se lève en classe, prend la parole intempestivement, fait le pitre). Ceux-ci sont sanctionnés très régulièrement par l'enseignante : elle le prend à part pour lui parler ou le met à côté d'elle à son bureau.

(2) L'enfant appelle l'enseignante « *maman* », vient se cacher derrière ses jambes et lui offre des pommes ou des coquilles d'escargot vides qu'il trouve sur le chemin de l'école.

(3) L'enfant demande à parler à l'enseignante après l'école et lui évoque des problèmes personnels.

(4) L'enfant essaie de toucher les seins de l'enseignante dès qu'il en a l'occasion.

(5) L'enfant est toujours le premier à répondre en classe, il est volontaire pour essuyer le tableau, apporter du matériel et dit à l'enseignante qu'elle est gentille.

La bonne réponse, après avoir questionné l'assistante sociale à l'origine du rapport, est en fait la réponse... 4. Ne vous inquiétez pas trop si vous n'avez pas trouvé...

Ces illustrations montrent la difficulté centrale de l'écrit : comment être sûr de se faire comprendre par le lecteur. Une des spécificités de la communication écrite est qu'il est impossible d'ajuster le contenu de l'écrit pour mieux communiquer. Par définition, le lecteur n'est pas présent pour dire ce qu'il comprend ou non. On ne peut jamais savoir par avance comment il appréhendera et décodera notre écrit. Pour contourner cette difficulté, il est louable de rechercher le terme le plus approprié pour être *sûr de se faire comprendre*. Nous ne pouvons qu'encourager la recherche de précision dans le vocabulaire, cependant, quel que soit le temps que l'on y passe et le lexique à notre disposition, ce travail ne donne aucune garantie. Le problème n'est pas dans le choix des mots, mais dans la nature de ce que l'on écrit...

■ Ce que l'on restitue dans un écrit

De manière schématique, il est possible de rendre compte d'informations ou d'analyses.

Les informations

On pourrait également parler d'observations, de constats, de faits, de signes... Un médecin parlerait de symptômes. Les informations peuvent être de natures différentes :

- des observations portant sur l'état d'une personne ou d'une chose : une description physique, des signes corporels (par exemple : rougeur), l'état d'un vêtement ou d'un domicile ;
- des actes : des comportements, des attitudes, des gestes, des actions de professionnels ;
- des discours : ce que l'on vous a dit, ce que quelqu'un dit d'un autre ou de quelque chose ;
- des événements : ils évoquent un ensemble d'informations mais peuvent être synthétisés en un événement unique (par exemple : un déménagement) ;
- tout autre signe perçu par nos sens : un bruit, un son, un goût, une odeur.

On pourrait considérer qu'une information correspond à tout ce qu'une machine serait capable de capter, d'enregistrer et de restituer fidèlement. L'information est restituée telle qu'elle a été vue ou entendue, sans chercher à expliquer, comprendre, qualifier, etc. Nous donnons cette définition pour fixer les idées, mais elle est cependant abusive (☞ Encadré, page 146).

L'analyse

À l'inverse, une analyse correspondrait à tout ce qu'une machine est incapable de faire : qualifier, juger, comprendre, expliquer ce qui a été vu et entendu (un médecin parlerait de diagnostic). On peut retrouver des formes d'analyse différentes :

● La pratique des écrits

- la description ou qualification de l'information : il s'agit de la manière dont on nomme les choses. Exemple : une gifle est un *geste violent* ;
- l'évaluation : il s'agit davantage de porter une appréciation en référence à des normes plus ou moins vérifiables. Exemple : une gifle est un *geste très violent* ;
- le jugement : il s'agit de porter une appréciation faisant appel implicitement à une échelle de valeur en termes de bien ou de mal. Exemple : une gifle est un *geste intolérable* ;
- l'explication : on substitue à l'information son origine supposée. Ceci traduit une lecture de l'information qui se réfère souvent à un mode de pensée, des théories, des schémas de pensée... bref, à des manières de *décoder* le réel... Exemple : Madame a donné une gifle à sa fille : madame se montre en difficulté pour gérer ses émotions.

Comme vous vous en doutez, les analyses exposées dépendent de notre propre socle de référence, de valeurs, de notre logique de fonctionnement.

Une distinction à avoir en tête...

Cette distinction entre information et analyse paraît évidente, pourtant, on entend souvent des phrase du genre : « *Monsieur est violent, c'est un fait* » (sous-entendu : « *le fait est qu'il a eu des comportements de violence* »). Et bien non, ce n'est pas un fait, c'est l'évaluation que l'on a fait d'une situation, c'est la manière dont quelqu'un qualifie le comportement de quelqu'un d'autre, en référence à une norme. La preuve, posez donc la question à monsieur... (☞ la première illustration de ce chapitre).

... mais à nuancer

Cette distinction est cependant abusive et pour aller plus loin, deux nuances importantes sont à apporter :

- La restitution d'informations *brute* n'est pas possible. L'information n'existe pas en dehors de la perception que j'en ai. Autrement dit : ce que j'ai entendu n'est pas forcément ce qui a été dit ; ce que j'ai vu n'est pas toujours ce qui s'est passé... en témoignent des situations que vous avez dû déjà vivre : deux personnes qui ont observé une même situation n'en font pas toujours la même restitution.
- L'écrit ne permet pas de retranscrire avec précision ces différents types d'informations. En effet, le meilleur support pour restituer une information visuelle n'est pas le mot, mais l'image. Pour restituer un geste, la vidéo est encore plus adaptée. L'écrit convient en revanche beaucoup mieux pour restituer des paroles. Il est malgré tout bien moins performant qu'un enregistrement audio qui permet d'entendre les intonations, le débit de parole, la prononciation, etc.

Ainsi, en poussant le raisonnement, nous pourrions considérer qu'il est strictement impossible de restituer des informations par écrit... Sans aller jusqu'à cet extrême qui rendrait vaine toute tentative d'écrire, nous concluons plus simplement qu'écrire est toujours une réduction de la réalité qu'il faut accepter.

■ Les problèmes qui se posent au niveau de l'écrit

Nous ne sommes pas des machines...

Une machine reçoit, traite une information. Nous, nous percevons, nous ressentons.

Une machine enregistre de l'information. Nous, nous réagissons face à l'information, nous cherchons à la comprendre. Nous ne stockons pas l'information, mais nous l'intégrons, c'est-à-dire qu'elle nous modifie, nous change.

Une machine restitue l'information. Nous, nous synthétisons, présentons, filtrons l'information en fonction de la situation, du contexte.

Et oui, nous ne sommes pas des machines ! À ce titre, nous ne sommes pas très doués pour capter et restituer fidèlement la réalité comme un ordinateur ou une caméra vidéo savent très bien le faire. Sans entrer dans la compréhension du mécanisme, rappelons simplement que notre capacité à mémoriser les informations est tributaire de notre capacité à les intégrer, à les comprendre (essayez donc de mémoriser une poésie dans une langue étrangère que vous ne maîtrisez pas). Par contre, nous sommes très doués pour résumer, expliquer, juger. Parfois même trop doués, puisque nous sommes même capables de donner du sens là où il n'y en a pas !

Avantages et inconvénients

Ainsi, notre tendance naturelle est davantage de restituer non pas ce que l'on a vu ou entendu, mais ce que l'on a compris ou retenu... ce qui est, vous l'admettez, une nuance de taille. L'intérêt pour nous est que l'information est dès lors beaucoup plus facilement mémorisable et communicable.

Par exemple, il est beaucoup plus économique d'écrire : « *Antoine s'est automutilé* » que : « *Lors d'une activité manuelle en groupe, pendant que l'ensemble des enfants travaillaient individuellement de manière silencieuse, Antoine s'est levé et s'est mis à crier. Tout en continuant à crier, il a saisi une paire de ciseaux (à bouts ronds) et s'est donné 4 à 5 coups sur le bras. Il s'est blessé superficiellement : bleus et rougeurs sur la peau. Antoine a été conduit à l'infirmierie. Quand l'infirmière lui a demandé ce qu'il s'était passé, il a dit : "c'est les autres, ils m'ont embêté."* »

On constate cependant que la première formulation :

- ne donne aucune information mais renvoie directement à l'évaluation du professionnel (c'est de l'automutilation). Il n'est pas possible de distinguer le comportement d'Antoine de la perception du professionnel.
- ne permet pas d'identifier la nature du problème (Est-il blessé ? Est-ce grave, Quelles sont les conséquences ?), ni l'origine de ce comportement.
- enferme la personne dans une représentation de qui il est et de comment il fonctionne sans aucune référence à ce qu'il a fait. Dans cet exemple, le terme d'automutilation génère des représentations mentales (morbidité, suicide...) qui sont susceptibles d'entraîner le lecteur bien au-delà des faits dont il est question.

Ainsi, le problème est que l'analyse (automutilation), sans référence à l'information qui la précède, évoque quantité de comportements possibles. Chaque lecteur, en fonction de son système de représentation, de valeurs,

de sa culture, de sa maîtrise de langue, de son expérience imagine tel ou tel comportement plus ou moins proche des observations.

De plus, la qualification de l'information livre d'emblée une signification qu'il est impossible de contredire. L'évaluation devient un fait : *le fait est qu'il a été évalué qu'Antoine s'était automutilé*. L'idée n'est pas de chercher à contester l'avis ou l'évaluation du professionnel, mais de rendre possible d'autres lectures de la situation. En ce qui concerne les personnes, il est bon, en effet, de ne pas être trop rempli de vérités ou de certitudes...

À l'inverse, la restitution de l'observation avant toute analyse permettrait au lecteur d'aboutir à sa propre compréhension de la situation, d'être ouvert à d'autres analyses. À la lecture du détail de ce qui s'est passé, vous-même avez certainement eu envie d'employer d'autres termes que celui d'automutilation : *il fait l'intéressant, il veut qu'on s'occupe de lui, il se sent persécuté, il se pose en victime, etc.*

Pour clore le débat

Nous évoquions en début de ce chapitre une question fréquente, à savoir : quels mots utiliser pour restituer au mieux une situation ? Faut-il parler du comportement d'Antoine comme étant de *l'automutilation*, de *l'auto-agressivité*, de *des violences physiques sans gravité qu'il se fait à lui-même*, de *une manière d'attirer l'attention*, de *sentiment de persécution* ?

La réponse est sans appel : c'est un faux débat. C'est de votre évaluation qu'il s'agit, c'est à vous de choisir les termes qui correspondent à votre pensée. Cependant, vous n'avez cette liberté que parce que le lecteur pourra lui-même se dégager de votre conclusion, n'étant pas sous l'emprise de votre seule vision des choses. Votre évaluation n'a pas valeur de vérité ou de réalité, c'est un mode de lecture, une manière de concevoir ce que vous avez vu et entendu.

Information et analyse ne s'opposent pas, les deux sont nécessaires :

- Votre analyse est essentielle car elle fait ressortir les enjeux d'une situation telle qu'elle peut être comprise dans le champ de votre expertise.
- Les informations sont indispensables pour faire comprendre ce dont il s'agit au lecteur qui, lui, n'a rien observé directement..

En résumé : si j'ai restitué qu'Antoine « a saisi une paire de ciseaux (à bouts ronds) et s'est donné 4 à 5 coups sur le bras. Il s'est blessé superficiellement : bleus et rougeurs sur la peau », je peux conclure de mon point de vue qu'il s'agit d'automutilation. Le lecteur emploierait peut-être un autre mot, mais au moins, il sait à quoi je fais référence.

À retenir

Distinguez les informations de vos analyses

- *En fonction du type d'écrit, cela peut prendre différentes formes :*
 - *deux parties distinctes : la restitution structurée des informations recueillies d'une part et l'analyse d'autre part (cas typique des rapports) ;*
 - *chapitre par chapitre : restituer des informations puis formuler une analyse synthétique de celles-ci ;*
 - *directement dans le texte, mais en débutant par les faits dans les phrases ou en citant les faits à l'appui de votre analyse. Par exemple : Les parents nous font part spontanément d'un sentiment d'épuisement par rapport au comportement de leur fils et des risques de ruptures dans les relations familiales : « on en a marre, marre, marre, on a essayé d'être patient, on nous a demandé d'être à l'écoute, mais ça sert à rien, il est intenable, même entre nous ça devient invivable, on arrête pas de s'engueuler à cause de lui ».*

Ne vous noyez pas dans les analyses : restituez des informations...

- *Recentrez-vous sur les faits lorsque vous avez des difficultés. Donnez des exemples pour illustrer vos analyses, n'hésitez pas à citer le discours des personnes. Vous pouvez employer tous les qualificatifs que vous voudrez pour montrer qu'une personne a un discours violent vis-à-vis de quelqu'un d'autre : grossier, insultant, irrespectueux, vulgaire, injurieux, etc. Rien ne le fera mieux comprendre qu'en citant un exemple.*

Mais pas trop

- *Il est impossible de transmettre toutes les informations que vous avez et ce n'est pas non plus un objectif. Votre travail consiste à sélectionner les plus utiles pour comprendre vos analyses. Ainsi, les informations communiquées ont plus valeur d'illustration que de restitution exhaustive.*

À lire aussi...

Partie II : *Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse ; Écrire une problématique ; Règles de présentation et de lisibilité de l'écrit ; L'utilisation d'un traitement de texte*
 Partie III : *Établir un plan à partir d'un texte ; Construire des plans*

Est-il possible de disposer d'un plan type correspondant à chaque type d'écrit ? Est-ce souhaitable ? Et sinon, comment faire ? Tout écrit nécessite-t-il un plan préalable ? Quelles règles doit-on suivre pour cela ?

■ Dialogue du quotidien**Exemple**

Un jeune professionnel vient d'intégrer un service d'AED, il doit rédiger son premier rapport de signalement et rencontre quelques problèmes. Extrait de son échange avec le chef de service :

L'éducateur : J'ai un souci avec mon rapport, je suis un peu bloqué...

Le chef de service : Tu as regardé notre référentiel ? Il y a le modèle de plan type à suivre...

L'éducateur : Et oui, justement, c'est avec ça que j'ai un problème.

Le chef de service : Ah ?

L'éducateur : D'abord... là, tu vois, le chapitre « Histoire des parents »... je ne sais pas trop ce que ça veut dire... il faut parler de leur histoire individuelle avant qu'ils se connaissent ou de l'histoire du couple... avant ou après qu'ils aient eu des enfants ? Et puis, j'ai juste ce que Madame G. m'a dit : son parcours professionnel, ses études... je ne vois pas trop l'intérêt... C'est obligatoire à remplir ?

Le chef de service : En théorie oui, c'est notre modèle, on l'avait validé en équipe, mais tu peux te contenter d'une phrase si tu n'as pas relevé grand-chose.

L'éducateur : Ah... bon... et aussi, j'ai pas mal de choses à dire sur les comportements de Cynthia avec ses parents, mais je ne sais pas trop où il faut que je case ça...

Le chef de service : Ça, c'est pas compliqué tu as la rubrique : « Observations sur l'enfant ».

L'éducateur : Le problème, c'est que, directement, je n'ai pas observé grand-chose sur l'enfant, par contre, les parents m'ont donné beaucoup d'exemples sur ce qu'elle faisait à la maison, c'est pas de tout repos ! Il ne faut pas plutôt que j'en parle dans la partie « Informations sur les parents ? ». Et son instit m'a parlé de son comportement en classe, je mets ça dans « Scolarité » ?...

■ Tout écrit nécessite-t-il un plan ?

Doit-on faire apparaître systématiquement une trame, avec des titres ? Un courrier, une note brève ou une transmission n'en comportent pas toujours. Cependant, est-ce synonyme d'absence de plan ? De même des titres visibles garantissent-ils son existence ?

Tout écrit a un début et une fin et il est lu habituellement dans cet ordre. Que ce soit à l'oral ou à l'écrit, il est impossible, pour l'orateur ou l'auteur de restituer simultanément ce qu'il a à dire à moins d'une cacophonie ou d'un *pâté* sur sa feuille. Il faut bien aborder une chose après l'autre. Dès lors, vous devez vous demander par quoi commencer et par quoi terminer. On peut écrire ou parler comme cela nous vient, en déroulant le fil de nos pensées. À l'oral, il est peut-être possible de s'en sortir, mais à l'écrit c'est très fastidieux tant pour l'auteur que pour le lecteur.

Vous savez également que certaines informations sont à transmettre avant d'autres, faute de quoi vous obligeriez le lecteur à relire certaines parties de l'écrit. La restitution d'informations, sans structuration à travers un plan, entraîne le risque de confusion, de répétitions inopportunes, de ruptures, ou de rapprochements abusifs.

La définition du plan constitue une étape incontournable avant toute rédaction. Cela peut se faire mentalement en cinq secondes pour une transmission ou nécessiter une mise à plat préalable allant jusqu'à l'écriture d'un plan détaillé.

■ Quel est l'intérêt d'un plan ?

Améliorer la lisibilité, faciliter la lecture

L'existence d'un plan se manifeste d'abord par des paragraphes distincts (cas d'une lettre par exemple). Construire un paragraphe suppose que l'on ait regroupé plusieurs informations formant une certaine unité. Vous pouvez aussi donner un titre à un ou plusieurs paragraphes pour donner des indications sur la structure d'ensemble. Enfin, pour des écrits longs (généralement plus de deux pages), le plan est hiérarchisé selon plusieurs niveaux¹⁵.

Cette mise en forme a un effet direct sur l'aspect visuel du document et sur l'attitude du lecteur vis-à-vis de votre écrit (☞ *Règles de présentation et de lisibilité de l'écrit*, page 215). Faites l'expérience de la lecture d'une pleine page de texte en format A4 sans paragraphe, espacement, ni titre. Après avoir poussé un premier soupir avant de commencer, la lecture paraîtra fastidieuse quand bien même le style et les idées seraient d'une clarté irréprochable ; comme si vous écoutiez un discours lu sans respiration, ni pause, avec un ton monocorde !

Cependant, l'intérêt d'un plan n'est pas seulement de présenter un document agréable à lire. Il fournit au lecteur un véritable guide et mode d'emploi

15. Deux ou trois niveaux de titres sont généralement suffisants dans le cadre de rapports de quatre ou cinq pages. Au-delà de dix pages, il peut être nécessaire d'intégrer un sommaire à votre écrit. Mais ceci n'arrive normalement pas pour les écrits que nous traitons dans cet ouvrage.

● La pratique des écrits

de votre écrit. Cela lui permet de naviguer facilement et en fonction de ces besoins :

- balayer rapidement le document une première fois afin d'identifier l'ensemble des thèmes abordés et se mettre en condition de lecture ;
- (re-)trouver immédiatement l'information qu'il cherche sans avoir à (re-)lire l'intégralité du document ;
- accéder plus facilement au contenu du texte, le titre permettant de donner des indications sur le celui-ci.

Accéder au sens, répondre à l'objet de l'écrit

Nous avons indiqué qu'un écrit devait répondre à un objet, à des questions précises (☞ *Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ?*, page 133). La nature des informations à restituer fait l'objet d'une sélection en fonction de cet objet. De même, leur ordre de présentation n'est pas aléatoire et répond à une certaine logique.

Exemple

L'élaboration d'un rapport de signalement peut suivre logiquement le plan suivant :

- **présentation des personnes** dont il va être question : qui sont les enfants, les adultes, les liens de parenté entre eux, qui a l'autorité parentale...
- **rappel des faits à l'origine du signalement** ;
- **synthèse du travail d'évaluation conduit par le professionnel** : le contexte de l'évaluation, les personnes rencontrées. Ces informations doivent permettre de relativiser d'emblée la portée de l'évaluation (impossibilité de rencontrer telle personne, d'échanger avec le parent en dehors de la présence des mineurs, ou au contraire multiplicité et diversité des sources, des contextes d'évaluation, etc.) ;
- **les constats recueillis sur le ou les mineur(s)** : leur situation, leur état, leurs discours, leur vision de la situation... *c'est a priori* la partie centrale du rapport. C'est en fonction de ces éléments que le destinataire conclura à l'existence ou non d'un risque ou d'un danger.
- **l'environnement des mineurs** : tel qu'il peut permettre d'identifier les mécanismes à l'origine des risques (conditions matérielles offertes à l'enfant, mode d'investissement et de relation des adultes vis-à-vis des enfants, états physique ou psychique des parents, etc.). La compréhension des mécanismes permet de repérer des actions possibles.
- **la position des protagonistes face aux questions soulevées** : degré d'identification des difficultés, recherche de solutions, mode de collaboration envisageable, etc. Cela donnera notamment des indications sur la nature des décisions à prendre.

Comme on peut le voir, le plan traduit à lui seul une logique de construction : connaissance de la situation – identification du problème – recherche de compréhension – identification des leviers possibles pour l'action (évidemment d'autres logiques peuvent être envisagées). Celle-ci s'apparente davantage à un processus d'évaluation qu'à une trame chronologique où l'on *raconterait l'histoire de la famille* ou *l'histoire de l'évaluation*. À l'inverse, une note d'incident se prêtera davantage à un mode proche de la narration : présentation des lieux

des personnes – déroulement chronologique des faits – perspectives qui en découlent.

Ainsi, la structure apparente de l'écrit permet au lecteur d'identifier votre mode de raisonnement, votre compréhension de l'objet de l'écrit, votre conception de la manière d'y répondre. Le plan proposé précédemment témoigne d'un mode de pensée centré sur la résolution de problème. Vous constaterez que la logique est tout autre si le plan est le suivant :

- présentation des personnes ;
- faits à l'origine du signalement ;
- histoire antérieure des parents ;
- histoire actuelle des parents ;
- histoire antérieure des enfants ;
- histoire actuelle des enfants.

■ Avant de construire un plan : analyser l'information

Élaborer un plan suppose un travail préalable : analyser l'information dont on dispose. Autrement dit, il s'agit de *nommer* les observations que l'on a recueillies, de les distinguer, puis de les regrouper selon des rubriques à définir. Ce travail se fait naturellement : nos systèmes de valeurs et de références, les objectifs que l'on se fixe dans une situation, nous y amènent spontanément.

Cette opération ne constitue pas une fin en soi mais un moyen pour approcher de manière claire et structurée une situation en vue de mieux l'appréhender. Cette activité logique est néanmoins beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît. Elle dépend de nos capacités d'abstraction, de catégorisation, de la structuration de notre pensée. Parfois plus que de la nature des observations dont on dispose...

Exemple

Prenez d'un côté, vingt-cinq enfants de 6 ans et de l'autre... un stylo à bille rouge. Puis demandez-leur de ranger le stylo « avec ses copains ».

Le premier, futur champion de Mah-jong, prend le stylo et va tout naturellement le ranger avec les autres stylos à bille rouge qui sortent de la même usine, en disant fièrement : « *il est content, il est avec ses copains* ».

Le deuxième, obsessionnel en puissance, se précipite sur le stylo : « *Mais non, c'est pas ses copains, eux, y sont tout neufs, et lui, il a le bout tout mâchouillé* ». Puis, il va ranger tout naturellement le stylo dans le pot de crayons qui ont le bout tout mâchouillé, pas très loin de la poubelle.

Un à un, tous les enfants se saisissent du stylo qui se retrouve tour à tour :

- à côté de l'ordinateur, qui lui aussi sert à écrire ;
- avec les élastiques qui, eux aussi, servent à jeter des boulettes de papier ;
- avec les fourchettes puisqu'on peut piquer de la viande avec ;
- dans le bocal à poissons, qui eux aussi, sont rouges.

Puis un enfant, qui n'avait pas bougé jusque là, certainement bientôt dépressif, lance à tous les autres : « *vous avez rien compris, il a pas de copain, il sera toujours tout seul, car des stylos à bille rouge, y en a pas deux pareils* ».

● La pratique des écrits

Qui oserait dire à l'un de ces enfants qu'il a tort... ou raison. Comme ce stylo, une information peut être nommée, catégorisée d'une multitude de manières. Certaines dépendent de caractéristiques intrinsèques : il est indéniable que le stylo est rouge, que son capuchon a été mâchouillé, qu'il a été conçu dans le but d'écrire. Tout dépend maintenant de l'intérêt que j'y porte et du *projet* que j'ai pour ce stylo. Si je veux le recycler, je rangerais le stylo avec n'importe quel autre objet en plastique.

Un enfant dit : « *quand le vent souffle, il y a des vagues. Quand il n'y a plus de vent, la mer est plate et calme.* » Comment analysez-vous ce type de discours ? Que vous apprend-il sur l'enfant ? Quel titre donneriez-vous à des informations de même genre ?

Difficile... cette information évoque tout aussi bien :

- ses *capacités d'observation* : il est capable d'observer et de rendre compte d'un phénomène ;
- son *ouverture au monde* : il faut bien qu'il ait vu ça quelque part, il est déjà allé au bord de la mer, il l'a vu à la télévision ou quelqu'un lui en a parlé ;
- son *niveau de vocabulaire* : il connaît tous ces mots, il sait même utiliser des synonymes pour préciser son expression et renvoyer à des images mentales (plate et calme) ;
- sa *maîtrise de la syntaxe, de la grammaire, de sa prononciation* : il sait faire des phrases articulées, grammaticalement et syntaxiquement correctes, il a une bonne élocution ;
- sa *capacité de raisonnement et d'analyse* : il sait établir des liens de causalité entre deux phénomènes.

Ne soyons pas naïfs, construire un plan n'est pas aussi simple que ranger ses DVD par style ou par nom. Réaliser ce travail suppose que vous ayez déjà une certaine compréhension ou une orientation de votre regard, en fonction d'une mission, d'un besoin, d'une analyse préalable de la situation.

■ Comment analyser l'information pour construire un plan adapté ?

Nous aborderons quatre manières de *classer* l'information. Les trois premières présentent l'avantage d'être indiscutables (tout comme la couleur de notre stylo de tout à l'heure). Le quatrième en revanche dépend des grilles de lecture individuelles et collectives, de la valeur que vous accorderez à l'information, de ce qu'elle vous apprend, en fonction de l'objet de votre écrit. Gardez bien à l'esprit que ces différents modes sont d'ordinaire utilisés simultanément dans beaucoup de vos écrits.

Le plan chronologique

C'est probablement le mode de structuration de l'information le plus naturel : restituer les informations selon leur ordre d'apparition ou de recueil.

| | |
|--|--|
| Indications | Ce mode est à préconiser pour mettre en évidence une logique d'évolution (positive ou négative), la stagnation ou au contraire l'accélération, le ralentissement d'un processus, des enchaînements de faits, de causalité, la répétition, l'arrêt d'un mode de fonctionnement, de situations de crise, etc. Il sert de fil conducteur lorsque vous souhaitez restituer l'historique d'une trajectoire, d'une prise en charge, faire le bilan d'une action. Il est rare que ce mode de structuration corresponde à la totalité d'un écrit, mais il est présent dans la plupart d'entre eux. |
| Points de vigilance | Vous devez être conscient que la succession de faits classés chronologiquement peut amener le lecteur (ou vous-même) à déduire des liens de causalité qui n'existent pas. Veillez également à utiliser des repères temporels homogènes et absolus (des dates et des heures) et non relatifs (3 ans plus tard, 2 heures plus tôt...). |
| Types d'écrits particulièrement concernés | Note d'incident, compte rendu d'entretien ou de réunion, suivi et bilan de projets. |

Exemple

1. Évolution de la situation des personnes au cours de l'évaluation

Conditions matérielles offertes à l'enfant

- Lors du premier entretien :

Thomas ne peut plus utiliser sa chambre qui sert de débarras (lit inaccessible). Il dort dans le canapé avec sa mère. L'appartement n'est pas nettoyé et encombré (odeurs de litières de chats non nettoyées, piles de linge propre et sale non rangés).

- Lors du dernier entretien :

M^{me} a dégagé la chambre de Thomas qui dort maintenant dans son lit. Les moquettes et les sols ont été nettoyés. Madame range l'appartement et y réalise des aménagements (décoration : rideaux, coussins...). Elle indique qu'elle a déposé une demande de logement pour un appartement plus grand.

2. Chronologie de la trajectoire institutionnelle d'un jeune en IME

| Année | Âge | Trajectoire de prise en charge |
|-------|-----|--|
| 1996 | 2-3 | Changement de nourrice suite à des maltraitements de l'enfant. |
| 1997 | 3 | Suite à des constats en maternelle (« repli sur soi »), engagement d'un suivi psychologique de l'enfant en PMI, puis suivi au CMP « La Chaumaine » de 89 à 98. |
| 2006 | 12 | Orientation en 6 ^{ème} SEGPA / arrêt du suivi au CMP. |
| 2007 | 13 | Orientation à l'IME Paul Gauguin suite à des troubles du comportement observés en 6 ^{ème} SEGPA : « Stéphane a retourné toute la classe ». |
| 2008 | 14 | Accueil de Stéphane en internat en raison de conflits avec sa sœur et ses parents. Selon les parents, Stéphane se dispute avec sa sœur. La mère exprime son inquiétude par rapport à des violences entre Stéphane et son père. |



Commentaires

1. Évolution de la situation des personnes au cours de l'évaluation

La chronologie permet de rendre compte de la mobilisation et de la recherche de solution sous l'effet du travail d'évaluation et d'accompagnement.

2. Chronologie de la trajectoire institutionnelle d'un jeune en IME

La chronologie montre bien la répétition d'un même schéma sur les deux dernières années : exclusion d'un milieu en raison du comportement de Stéphane. On peut se projeter sur un risque de rupture de lien avec l'environnement familial. Comme on le voit, ce mode de structuration incite à faire des liens de causalité.

Il convient d'être vigilant : on ne peut s'empêcher de rapprocher la situation récente avec le passé de l'enfant. Y a-t-il un lien avec le *repli sur soi* repéré il y a 10 ans ? Le schéma comportements agressifs/rejet n'est-il pas en lien avec les constats de maltraitance évoqués ? Peut-être, mais ces hypothèses sont abusives au regard des seules informations restituées : elles datent et leur contexte exact n'est pas connu des professionnels.

Le plan contextuel

Il s'agit de regrouper les informations selon leur contexte d'apparition : informations sur la personne dans différentes activités, en internat, à l'extérieur, en atelier, dans sa famille, en rééducation, en situation d'entretien, en situation de groupe, etc. Ce mode correspond souvent aux différents temps, supports ou lieux de l'accompagnement ou de l'évaluation.

| | |
|--|--|
| <i>Indications</i> | Ce plan est utile pour rendre compte des similitudes ou des différences d'attitude, de comportement, de mode de relation d'une personne en fonction des contextes, des professionnels présents, du cadre individuel ou de groupe. Cela peut permettre d'identifier par exemple que certains contextes sont stimulants, motivants ou au contraire anxiogènes ou handicapants pour l'individu. |
| <i>Points de vigilance</i> | L'inconvénient majeur est le risque de découpage de la personne ou de la situation en fonction des lieux, des moments, des activités. Il est possible que le lecteur éprouve des difficultés à avoir une vision globale de la situation. |
| <i>Types d'écrits particulièrement concernés</i> | Rapport, bilan d'observation, suivi et bilan de projet. |

Exemple

Extraits de bilans d'observation d'un adulte handicapé en foyer d'hébergement et ESAT

Réactions observées au foyer face aux bruits :

Face à un contexte bruyant : Simon se bouche les oreilles, il dit qu'il n'aime pas ça et que cela le gêne. Par exemple :

- *le brouhaha au moment des repas (bruits de vaisselle, conversation) : il demande à l'éducateur que les autres se taisent ;*
- *en activités : lorsque plusieurs personnes parlent ou en raison du bruit.*

Réactions observées en atelier menuiserie face au bruit :

Simon oublie très régulièrement de porter son casque de protection antibruit, il dit que ça le gêne pour travailler, il est nécessaire de lui rappeler, parfois plusieurs fois par jour.

Les différences d'attitude face au stress sonore sont apparemment paradoxales. L'analyse des contextes permet de comprendre que le problème n'est pas tant en rapport avec le bruit, qu'avec le groupe (collectif mal vécu et subi au foyer, contexte valorisant et choisi de l'atelier).

Le plan thématique : selon les personnes ou d'autres objets

L'information est regroupée selon chaque personne concernée. Dans d'autres cas, il peut être question d'un *objet* (description du logement, situation financière, conditions matérielles d'existence).

| | |
|--|---|
| <p>Indications</p> | <p>Ce plan est utile pour rendre compte des relations entre les personnes. On retrouve souvent des chapitres pour traiter d'une relation de couple, d'une relation mère/enfant, sans distinction des personnes (d'autant moins quand cette relation est dite fusionnelle). On évoque souvent l'un ou l'autre. En tout cas, la position des personnes n'est pas équivalente. Il sera toujours temps de conclure sur la relation elle-même, mais il est important de ne pas fusionner les personnes pour rendre compte de la symétrie ou dissymétrie d'une relation. Si la relation de couple ou parent/enfant est conflictuelle, les attitudes et comportements de l'un vis-à-vis de l'autre ne sont pas les mêmes. Si un jeune rejette globalement l'institution, la nature de ses relations avec chacun des professionnels peut mériter un examen plus détaillé.</p> |
| <p>Points de vigilance</p> | <p>L'identification des personnes ne pose pas de difficultés particulières quand vous réalisez directement les observations. Le sujet dont il est question est généralement en face de vous. Par contre, lorsque vous accédez à des informations de manière indirecte, il est facile de se laisser prendre dans le discours ou l'écriture (rapport d'un collègue) et de ne pas identifier la bonne personne... Par exemple : M^{me} U. vous dit que son frère Laurent « a été insupportable ce week-end ». Allez-vous noter que Laurent a été insupportable ou que M^{me} U. ne l'a pas supporté ? Vous lisez que le jeune a manifesté des « actes de violences gratuites ». En déduirez-vous des hypothèses sur la nature des comportements ou les limites de l'évaluation à ce moment ?</p> |
| <p>Types d'écrits concernés</p> | <p>Rapport, compte rendu de réunion, mais plus largement tout écrit rendant compte de relations entre plusieurs acteurs.</p> |

Exemple

Un couple est divorcé depuis deux ans. Ils ont une fille Tania (14 ans). M^{me} X. vit seule et a la garde de Tania, M. Y. vit en concubinage et accueille sa fille un week-end sur deux et la moitié des vacances. Tania a développé plusieurs troubles : elle casse tout dans sa chambre, appelle le 119 plusieurs fois disant qu'elle veut mourir, a été retrouvée allongée sur la route, « *attendant qu'une voiture passe* ». Suite à ces constats, un suivi psychologique est proposé en CMPP. Trois mois après, le CMPP contacte l'unité territoriale d'action sociale déjà impliquée dans la situation. Il indique qu'ils n'ont aucune nouvelle de Tania et de ses parents. Une évaluation de la situation est réalisée, voici quelques informations parmi d'autres concernant les parents :

Monsieur Y.

Il nie les difficultés de sa fille.

Lors d'un week-end chez lui, Tania s'est fait une entaille profonde à la cheville, il n'y a pas prêté attention et celle-ci a commencé à s'infecter.

Pendant les vacances d'été, il a demandé à sa fille sur la plage de prendre ses fesses en photos.

Madame X.

Elle laisse sa fille seule au domicile certains soirs pour sortir avec des amis.

Elle se rend certains soirs chez son ex-mari, se gare en voiture à proximité et reste des heures à surveiller ce qui se passe chez lui.

Elle et des amis sont venus devant chez lui une fois et ont tiré à la chevrotine sur sa porte (dépôt de plainte de M. Y.).

En lisant ces informations, vous devriez vous poser des questions sur les capacités éducatives de Monsieur Y. et sur l'état de santé mental de Madame X.

Vous l'avez peut-être constaté, les sources d'information ne sont pas mentionnées, nous restituons les faits comme si nous y avions assisté. Ce n'est bien sûr pas le cas. En fait, toutes les informations que vous avez lues sur Monsieur Y. viennent de Madame X. qui dit d'emblée : « *de toute façon, c'est un zéro éducatif, faut pas s'étonner si Tania va mal* ». Et bien sûr, toutes les informations sur Madame X. proviennent de Monsieur Y. qui débute l'entretien ainsi : « *vous l'avez peut être rencontrée déjà, non ? Alors, vous avez dû comprendre : elle est complètement folle, faut pas s'étonner si Tania va mal* ».

En conséquence, ce que nous avons appris sur Monsieur Y., ce n'est pas qu'il est un *zéro éducatif*, mais qu'il rejette toute la responsabilité des problèmes de sa fille sur son ex-femme. Pour Madame X. : nous ne savons pas si elle est *folle*, mais elle aussi rejette la responsabilité sur son ex-mari. La connaissance que nous avons de Monsieur Y. est *le discours qu'il tient sur sa femme* et rien de plus pour le moment !

Le plan analytique

C'est le mode de structuration le plus délicat. L'information est nommée en fonction de ce qu'elle nous apprend, en référence à l'objet à traiter et à la situation des personnes. Élaborer ce type de plan suppose que l'on a déjà analysé l'information, qu'on l'a comprise, que l'on sait qu'elle nous a été utile pour connaître ou comprendre quelque chose.

Souvenez-vous de l'exemple de l'enfant qui parle de la mer, du vent et des vagues. Nous avons vu que l'on peut en déduire quantité de choses. Cet exemple a pu vous paraître étrange. Il figurait pourtant dans un véritable écrit professionnel : un bilan d'observation d'un enfant de 9 ans en IME, sous la rubrique *Capacités de raisonnement et d'analyse*. Pour les professionnels, cet exemple illustre très bien le niveau de développement et les capacités de raisonnement logique de l'enfant, qui dénotait favorablement par rapport aux autres enfants du groupe. Pour eux, choisir de restituer cette observation dans cette rubrique traduisait déjà une analyse et non une prise de notes mécanique.

| | |
|---------------------------------|---|
| <i>Indications</i> | C'est en fin de compte le mode de construction de tous les écrits. Dès lors que l'objet en a été défini, les informations ou les idées qui en découlent suivent un plan analytique. |
| <i>Points de vigilance</i> | <p>La présentation des informations est déjà orientée : j'indique au lecteur la nature de ce qu'il va lire. Le risque est parfois, d'amener à des déductions erronées ou d'influencer le lecteur (logique d'écriture stratégique).</p> <p>Une personne ne veut plus rien faire dans une activité. Choisir de nommer un tel comportement : motivation, attitude face aux contraintes ou comportements symptomatiques n'aura pas le même effet pour le lecteur. Il peut néanmoins s'apercevoir que le plan annoncé n'est pas respecté ou il peut ne pas être d'accord avec votre façon de nommer les informations.</p> <p>De plus, on peut estimer que tout écrit ayant un même objet doit s'écrire suivant un plan identique, d'où l'utilisation de trames modélisées. Dans certaines institutions, le respect d'une trame peut même être obligatoire. Il est souhaitable de posséder de telles trames, notamment pour clarifier la mission, la demande institutionnelle vis-à-vis du professionnel. Cependant, il faut se méfier de son caractère obligatoire ou fixe : il importe toujours de pouvoir les adapter à l'analyse de la situation. Dans l'exemple introductif de ce chapitre, si le professionnel estime que les éléments d'histoire dont il dispose ne sont pas utiles, il n'a pas à les restituer.</p> |
| <i>Types d'écrits concernés</i> | Tous, dès lors qu'ils se définissent par un objet ou un objectif. |

Exemple

En reprenant l'exemple précédent (Tania), comment pourrait-on finalement nommer les discours réciproques des deux parents ?

Le contexte est le suivant : nous sommes dans une évaluation d'un risque sur une mineure. Des difficultés ont déjà été repérées, des moyens préconisés. Ils ne se sont pas mis en place. Lorsque l'on rencontre chacun des deux parents pour comprendre ce qu'il se passe, les deux cherchent à me prouver que les difficultés de la fille sont dues à l'autre. Pendant ce temps, personne ne conduit Tania au CMPP.

Dans la logique de mon écrit, j'aurais certainement à restituer la nature des difficultés de Tania (ses comportements, ses discours). Je pourrais ensuite introduire les discours de parents sous le titre : *mobilisation des parents concernant les besoins de Tania*. Le plan soutiendra clairement l'hypothèse suivante : un conflit entre les parents n'a pas été réglé, ceci ne leur permet pas de se mobiliser pour leur fille.

Utilisation simultanée de ces différents modes de structuration

Il est rare qu'un seul mode structure l'ensemble d'un écrit. Ainsi :

- Un cahier de transmission fera état de la chronologie des informations (dates ou heures des observations), mais prend en compte chacun des sujets de manière distincte (M. X., M^{me} Y., M. Z.). Il peut également distinguer : les observations générales, les informations sur les démarches à effectuer et les points de vigilance (plan analytique).
- Une note d'incident est majoritairement rédigée selon un plan chronologique, mais peut mettre face à face les actions de la personne et les réactions des professionnels. La structure de l'écrit prendra en compte simultanément les sujets (personne/professionnels) et l'analyse des faits (actions/réactions).
- Un rapport est globalement structuré de manière analytique mais peut restituer une chronologie des actions entreprises, de l'histoire, distinguer chacun des protagonistes dont il est question, voire structurer les observations recueillies en fonction des contextes.

À retenir

- *Tout écrit nécessite d'élaborer un plan avant sa rédaction. Cela peut ne prendre que cinq secondes.*
- *Un plan se construit pour chaque écrit ; faire un plan n'est pas remplir une trame.*
- *Des trames en lien direct avec l'objet du rapport peuvent être préétablies (certains éléments sont a priori incontournables). Il est nécessaire de les adapter en fonction de la spécificité de la situation à traiter : c'est celle-ci qui prime et non l'outil !*
- *Un plan peut se modifier au cours de la rédaction. L'utilisation d'un logiciel de traitement de texte facilite les modifications de structure et permet de vous apercevoir des différentes possibilités qui s'offrent à vous.*

- *Il est généralement souhaitable de faire apparaître un plan dès que votre écrit dépasse une demi-page. Il est possible de le faire sur des écrits plus brefs. N'abusez cependant pas : un écrit ne doit pas comporter plus de titres que de paragraphes !*
- *Concernant le style des titres : il est possible de rédiger les titres avec des formules creuses (Relation de couple) ou des formules pleines (Une relation de couple au bord de la rupture). Ces dernières ont le mérite de la synthèse : à travers la simple lecture des titres, on peut se faire une idée rapide du contenu. Néanmoins, nous ne les recommandons pas pour les écrits professionnels sociaux. Les biais de lecture et une telle orientation du regard du lecteur ne sont pas compatibles avec les repères méthodologiques que nous développons par ailleurs (☞ Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse, page 143).*

À lire aussi...

Partie II : *Convaincre ou démontrer : quelle position adopter ? ;
Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse ;
Qu'est-ce que construire un plan ?*

« J'ai restitué tout ce que j'avais à dire dans mon rapport, mais maintenant, je ne sais plus quoi dire en conclusion. Je ne sais pas par quel bout prendre la situation, tout s'emmêle dans ma tête. J'ai trop de choses à dire, je ne peux pas résumer ça en cinq lignes. »

■ Qu'est-ce qu'une problématique ?

La problématique est la partie sensible de tout écrit puisqu'elle témoigne de votre compréhension des choses : ce qu'il est utile de retenir de la situation afin d'éclairer une décision, la mise en œuvre d'un projet ou d'une action. Il ne faut pas perdre de vue également que le lecteur est souvent tenté (en fonction du temps dont il dispose), de lire directement la problématique, ou de s'y référer pour se remettre la situation en tête.

Note de lecture : nous emploierons le terme analyse pour désigner le processus de pensée et de problématique pour sa traduction dans un écrit. Nous conservons le terme problématique par facilité car il est souvent utilisé dans la pratique. Il peut être néanmoins un peu... problématique. En effet, il est rare que l'on emploie ce terme en face à face avec l'utilisateur « votre problématique, la problématique de votre enfant est... ». De plus, il apparaît réducteur car trop centré sur la notion de problème.

La problématique correspond à la restitution de ce que vous avez compris d'une situation. Nous avons évoqué la nécessité de distinguer l'information de l'analyse (☞ *Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse*, page 143). Nous avons vu que la construction d'un plan favorise un accès ordonné et clair à l'information (☞ *Qu'est-ce que construire un plan ?*, page 150). De la même manière, la formulation d'une problématique facilite une lecture structurée de votre analyse de la situation.

Vous avez identifié des états, des besoins, des modes de communication, de fonctionnement, de relations, des comportements, des modes de vie, un environnement social, matériel, une situation économique. Les liens entre ces différents éléments sont multiples, diffus, complexes, improbables, para-

doxaux (une personne souffre d'une situation, mais agit constamment pour se retrouver ou demeurer dans celle-ci). Ces différentes composantes sont plus ou moins lisibles et on ne peut pas prétendre les avoir toutes repérées, ni avoir la certitude que l'on ne se trompe pas. Il est également nécessaire de se décentrer de l'individu et de repérer plus largement la problématique de sa situation.

Tout au plus, vos analyses constituent ce qui est le plus probable, à un moment donné et compte tenu des informations dont vous disposez. Par la suite, elles peuvent se confirmer, s'infirmes, s'affiner. Leur formulation est toujours un risque à prendre.

L'écriture d'une problématique nécessite de rendre compte de ces analyses. *A priori*, la tâche est de taille : comment rendre compte de cette complexité, de l'ensemble des mécanismes en jeu, des influences des différents protagonistes, de l'environnement ?

Pour mener à bien ce travail, il est nécessaire d'adopter deux principes :

- Une problématique est forcément limitée : il est impossible de rendre compte de la totalité de la compréhension d'une situation.
- Une problématique se construit en fonction de la question posée.¹⁶

Exemple : « *Je suis intervenu auprès d'une famille dans le cadre d'une mesure d'assistance éducative à domicile. Il s'agit d'un père et sa fille de 16 ans, cette dernière est revenue vivre chez son père en raison de l'hospitalisation de sa mère. J'ai acquis une certaine connaissance de la situation de l'enfant et de ses parents d'un point de vue éducatif. De plus, j'ai repéré dernièrement des risques (promiscuité amenant des tensions, risque d'expulsion).* »

Si je dois rédiger un rapport de signalement, la problématique est centrée sur la notion de danger :

- Tout d'abord sur la compréhension précise de la nature du danger : en quoi l'adolescente porte-t-elle les signes d'une atteinte à sa santé physique, psychique, sa moralité ? Le danger est-il structurel ou conjoncturel ? Comment apparaît-il ? Est-il présent, imminent ou probable ?
- En second lieu, en fonction des éléments à ce sujet, sur l'origine de ce danger : quels sont les différents facteurs qui entrent en jeu : des difficultés ou besoins particuliers de l'enfant, l'incapacité, l'indisponibilité des parents, le mode de relation parents/enfants, l'organisation familiale, des réponses inadaptées, une vulnérabilité des parents, etc. ?¹⁷

Si je dois rédiger un projet d'accueil et d'accompagnement en établissement, la problématique est centrée sur le jeune lui-même :

- Quelle est la nature précise de ses besoins (scolaire, relations aux autres, relations avec ses parents, comportements, etc.), comment se manifestent-ils ? En quoi posent-ils problème ? Quelles doivent être les priorités de travail ?
- Qu'est-ce qui permet de les comprendre, de les expliquer, en d'autres termes, d'où viennent ces besoins ? Comment est-il possible d'agir ?

16. Dans l'accompagnement, il importe bien sûr de tenter de prendre en compte la globalité de la situation (globalité n'étant pas synonyme de totalité). Ici encore, il est nécessaire de distinguer l'écrit de la pratique d'accompagnement.

17. Il est souvent possible d'aller au-delà de cette compréhension en faisant appel à des éléments (trajectoire de vie antérieure, histoire personnelle des parents...), si ces aspects peuvent témoigner de la problématique de la situation, ils sont rarement nécessaires pour l'objet de ce type d'écrit.

● La pratique des écrits

– Sur quels leviers mes collègues pourront-ils s'appuyer pour engager un travail d'accompagnement (motivations, pistes de travail déjà engagées, aptitudes des parents) ?

Si je dois orienter la même famille vers une structure d'insertion par le logement, la problématique s'articule autour de la question du logement :

– En quoi la situation de logement est-elle précaire aujourd'hui (salubrité, espaces de vie, gestion du budget) ? En quoi pose-t-elle problème ? Quels sont les risques ?

– Comment expliquer cette situation ? Où sont les leviers pour agir ?

Chacun des destinataires de l'écrit aura une vision partielle de la situation, mais ciblée sur les questions précises qu'il se pose. À l'inverse, tenter de rédiger une problématique englobant tous ces aspects :

– donnerait accès à des éléments non pertinents pour certains ;

– ne mettrait pas suffisamment en évidence les points clés de la situation au regard de la mission du destinataire (identifier un danger, préparer l'accueil d'un mineur, évaluer le besoin d'un projet d'insertion par le logement).

■ Dans quels cas est-il nécessaire d'écrire une problématique ?

Tous les écrits ne nécessitent pas de formuler une problématique. Vous pouvez en rédiger pour :

– des fiches de synthèse dans les dossiers. Ces fiches sont utilisées en tant que support de la prise en charge. L'objectif est que chaque professionnel de l'établissement puisse avoir une compréhension minimale de la situation pour intervenir à bon escient. La problématique transmet une compréhension synthétique des principaux enjeux, besoins, caractéristiques actuelles de la situation d'une personne, des points de vigilance et des risques.

– des écrits préparant un accompagnement. La problématique permet d'identifier les principaux besoins de la personne, mais également la compréhension de l'origine de certaines difficultés. Les freins et leviers sont repérés pour une éventuelle action.

– des écrits en vue d'une prise de décision : la problématique est structurée en fonction de la question à traiter dans l'écrit.

■ Comment structurer toute une problématique ?

La problématique se structure prioritairement en fonction de l'objet de l'écrit et des questions qui doivent être traitées. Il est néanmoins possible d'établir un plan type pour toute problématique. Attention toutefois, les éléments que nous présentons ne sont pas toujours nécessaires.

Décrire : par quoi se caractérise la situation ?

Cette partie est essentielle car elle répond à l'objet central du rapport :

– un rapport de demande d'aide matérielle doit conclure avant tout à l'existence d'un besoin ;

– un rapport de signalement doit conclure à l'existence d'un danger ;

– un écrit pour préparer un projet individualisé doit permettre d'identifier les besoins de la personne.

Cela n'est pas aussi simple qu'il y paraît. Notre tendance naturelle est de chercher à comprendre un phénomène avant de le décrire. À titre d'exemple, dans les rapports de signalement, on constate souvent que la problématique traite uniquement de la fragilité de l'environnement, de l'instabilité des parents, des relations parents/enfant, etc. Ne vous y trompez pas : ceci ne traite pas de la nature du danger pour l'enfant. Une fois que j'ai indiqué que le père ne posait pas de limites ou que la mère était incohérente, je n'ai toujours pas répondu à la question : en quoi cela génère-t-il un risque ou un danger chez l'enfant ? Ceci nous semble tellement évident que nous omettons d'en parler.

Le premier travail consiste dès lors à qualifier, décrire et synthétiser ce que vous avez observé : quels sont les éléments clés que le lecteur doit garder en tête ? En fonction de l'objet du rapport, on peut qualifier :

- le degré d'autonomie de la personne,
- le développement de l'enfant,
- la nature d'un danger,
- ...

Ces caractéristiques peuvent être négatives, c'est-à-dire témoigner des difficultés, des manques, des besoins. Elles sont aussi positives : les compétences, les ressources des personnes. Pour des questions de stratégie de communication ou de lisibilité, il est intéressant de souligner les atouts et forces des personnes dans une partie distincte.

Dans tous les cas de figure, n'oubliez pas qu'il est impératif de restituer les atouts d'une situation ou d'une personne pour en donner une image complète. (☞ *Et si quelqu'un écrivait sur moi ?*, page 101)

Dans un autre registre, vous pouvez décrire l'évolution probable de ces caractéristiques, principalement lorsqu'elles témoignent d'un risque ou d'une difficulté à venir. Par exemple : « *La situation d'Amélie se caractérise notamment par des blocages, un repli sur soi, face à l'échec dans certaines situations d'apprentissages. À moyen terme, il est possible qu'elle désinvestisse les activités pour lesquelles elle envisage un échec.* »

Exemples

NB : les éléments de problématique cités sont indissociables des constats recueillis. Ces derniers ne sont pas présentés ici.

1. Description de la situation en vue de l'intégration de la famille en structure d'insertion par le logement

La situation actuelle de monsieur E. se caractérise par une précarité des conditions de logement à différents niveaux :

- manque d'espace et promiscuité depuis le retour de la fille de monsieur E. ;
- des difficultés à anticiper sur les dépenses du logement (régularisation des charges et taxe d'habitation), ainsi qu'à provisionner le budget ;
- un besoin d'assistance pour la réalisation de certaines démarches administratives liées au logement.



2. Problématique d'un enfant en IME présentée dans le cadre d'une réunion de synthèse

La situation d'Andréan se caractérise principalement par :

- la nécessité d'un régime végétarien en lien avec sa pathologie. Il est autonome sur cette question sauf concernant la connaissance de la composition des aliments préparés pour lesquels il n'est pas vigilant.
- des troubles de la régulation tonique rendant difficile la manipulation d'objets, des travaux de précision. Il reste malgré cela mobilisé dans les activités proposées.
- dans son langage, Andréan est intelligible et informatif quand cela le concerne. Il lui manque encore des outils de syntaxe pour organiser son discours de manière plus cohérente.
- Andréan est centré sur sa sphère personnelle. Ceci peut être un frein pour ses relations et ses apprentissages. Cela témoigne en partie du fait qu'Andréan, au niveau affectif est encore à un stade de petit enfant : recherche de contacts physiques, de relation privilégiée avec l'adulte, sa mère, difficulté à se décentrer. Cependant, Andréan manifeste le souhait de prendre des responsabilités, de se distancier de sa mère et commence à entrer dans des jeux de séduction avec des filles de son âge.

Résumé des points à prendre en compte pour le projet

- *Besoins prioritaires* : capacités cognitives, maturité psycho-affective, motricité.
- *Ressources du jeune* : au niveau de sa mémoire, Andréan peut se construire des repères en fonction de ses intérêts ; il est dans une dynamique de progression ; il est volontaire, mobilisé et actif dans plusieurs activités.

Expliquer : pourquoi la situation est-elle ainsi ?

Cette partie est importante dans la plupart des écrits. Elle permet d'identifier les causes probables qui expliquent en partie la situation. Ces hypothèses sont souvent nécessaires pour définir une logique d'accompagnement : je peux observer, décrire et qualifier la nature d'une relation entre un résident et ses parents. Je risque de tâtonner pour trouver une stratégie adaptée si je n'ai aucune lecture des mécanismes en place. Elles ne sont pas indispensables pour agir : c'est plus souvent à travers l'accompagnement que l'on va, progressivement, mieux comprendre les choses....

Ces explications ne doivent pas toujours être rédigées :

- Vous n'avez pas toujours accès à ces explications, à la compréhension de l'origine d'une difficulté. Par ailleurs, vous n'aurez jamais la compréhension totale d'une situation. Ne vous risquez pas à des interprétations hasardeuses (*et si... peut être...*) ;
- Ceci n'est pas toujours nécessaire à communiquer. Par exemple : dans le cadre d'un bilan d'observation, la compréhension de l'origine du problème pourra se traiter en équipe.

Les éléments de compréhension dont vous disposez peuvent se trouver :

- chez l'individu lui-même (dysfonctionnement organique, maladie chronique, type de handicap, succession d'événements historiques traumatiques ou événements récents éprouvants, mal appréhendés ou supportés, etc.) ;

- dans l'environnement familial de l'individu (difficultés relationnelles, comportement de sur ou sous-protection, difficultés familiales ponctuelles ou répétitives...);
- dans l'environnement institutionnel (des réponses inadaptées, insuffisamment analysées et questionnées, des attitudes, comportements incohérents, des dérapages toujours possibles, des implications affectives trop fortes, des dysfonctionnements institutionnels, etc.). L'environnement institutionnel est toujours délicat à prendre en compte : les professionnels et l'institution peuvent-ils accepter la remise en question ? Nos réponses ne seront jamais parfaites, autant en faire un examen critique lucide pour mieux les adapter.

Plus finement, vous pouvez distinguer les facteurs déclencheurs, explicatifs ou fragilisants :

- Les facteurs explicatifs traduisent un lien de causalité directe : « *il a mal car il est tombé* ».
- Les facteurs déclencheurs n'expliquent pas directement c'est plutôt *la goutte d'eau qui fait déborder le vase*. Exemple : « *Monsieur s'est mis en colère et a jeté toute ses affaires par terre. Juste avant, depuis son fauteuil, il n'a pas réussi à ramasser le gobelet qu'il venait de faire tomber.* » Ce n'est pas le fait de faire tomber le gobelet qui l'a mis en colère, mais le sentiment de frustration lié à son handicap.
- Les facteurs fragilisants : ils n'expliquent pas directement, mais contribuent à un mécanisme dans sa globalité. Un état d'ébriété n'explique pas un comportement de violence physique (toute personne en état d'ébriété n'est pas nécessairement violente), mais favorise une perte de maîtrise de ses comportements, désinhibe la personne.

La distinction formelle entre description et explication est difficile. Certaines analyses sont à la fois descriptives d'un fonctionnement individuel mais aussi explicatives d'autres aspects de sa situation. Retenez que l'objectif principal est la réflexion sur les liens de causalité, les mécanismes qui peuvent être identifiés. Il s'agit de pouvoir repérer des *causes* à certaines difficultés pour intervenir de façon adaptée.

Exemples

1. Problématique rédigée en foyer de l'enfance : les aspects descriptifs et explicatifs sont distingués

| Difficultés relevées | Ressources du jeune |
|---|--|
| <p>Des difficultés d'intégration dans le lieu de placement qui se traduisent par une mise en retrait de la vie en collectivité.</p> <p>Cette mise en retrait est également visible dans ses relations avec le personnel éducatif avec lequel il ne manifeste pas le souhait d'entrer dans une relation d'aide.</p> <p>Un rejet de toute relation avec sa mère et un refus de s'exprimer à son propos.</p> | <p>Un investissement de Jeremy dans sa scolarité visible à travers des capacités d'organisation de son travail et à se fixer des objectifs scolaires.</p> <p>La capacité de Jeremy à faire des projets et à les maintenir.</p> |



Éléments de compréhension et identification du problème

Les difficultés d'intégration peuvent s'expliquer par l'idéalisation de son futur placement en famille d'accueil : il lui est difficile d'investir ses conditions de vie actuelles. Il ne voit pas l'intérêt de construire des relations avec les personnes de son entourage dans la mesure où il perçoit le placement au foyer comme un passage de très courte durée. Cette vision du projet en famille d'accueil est susceptible de compromettre son intégration à venir en raison du décalage probable entre le projet d'accueil et la réalité du placement.

2. Problématique rédigée en vue de la préparation d'un projet personnalisé d'une mineure accueillie en MECS depuis 1 mois

Les aspects descriptifs et explicatifs sont articulés.

Principales caractéristiques de la situation de Laura

Laura relie le placement au manque de disponibilité de ses parents. Le fait qu'elle n'envisage pas d'autres hypothèses **s'explique en partie** par :

- le caractère brutal et d'urgence de la décision ;
- l'absence des personnes concernées à l'audience ;
- le manque de clarification, d'informations sur la situation pour les professionnels de l'établissement, **ce qui ne permet** pas d'être plus clair auprès de Laura.

Laura manifeste une tendance à se réfugier dans le sommeil, une hyper-émotivité, un désinvestissement de la scolarité et plusieurs conduites à risques (mode d'alimentation, manque de distance avec les garçons, fugues). Ces comportements **traduisent** une recherche de cadre, de présence de la part de l'adulte. Elle manifeste également un besoin de sécurité et attend qu'on prenne soin d'elle.

Ce dernier point **peut trouver en partie son origine** dans l'histoire des relations de Laura avec ses parents et notamment par l'inadéquation des modes de communication (non-dits, découverte par elle-même de certains épisodes cachés) et le manque de repères structurants (incohérences éducatives).

Atouts de la situation de Laura

Laura peut rentrer dans la relation d'échange avec les éducateurs si on la sollicite.

Laura s'est intégrée au groupe.

Elle réussit à mobiliser des personnes autour de sa situation.

Les freins et les leviers pour l'action

Vous pouvez envisager également la problématique sous l'angle de la préparation de l'action. Sans empiéter sur la démarche de projet elle-même, il est intéressant de repérer :

- des leviers : ce qui peut faciliter l'action, ce sur quoi on pourrait éventuellement s'appuyer ;
- des freins : ce qui peut parasiter l'action, les résistances qui peuvent freiner ou bloquer l'action.

Ils ne dépendent pas uniquement de la situation de la personne mais peuvent concerner l'ensemble du contexte de travail : l'environnement personnel, social et institutionnel de la personne. La restitution des freins et leviers se justifie principalement dans les écrits qui visent à préparer l'action.

Exemple

Freins et leviers pour le projet de Laura

| Freins | Leviers |
|---|---|
| Maladie de la mère qui peut engendrer une certaine indisponibilité de Laura autour de sa propre situation. | La gravité de l'état de santé de la mère peut favoriser l'expression de Laura et l'établissement d'une relation d'aide avec les éducateurs. |
| La sœur n'est pas considérée comme une ressource par l'assistante sociale (service). | Implication de Julie dans la situation de sa sœur. |
| Le désinvestissement de la scolarité. | |
| L'incompréhension du sens du placement. | Elle prend sa place au sein de l'institution. |
| Risque de désinvestissement des filles par leurs parents en raison notamment des états de santé de la mère. | Les parents sont rassurés et satisfaits de la prise en charge par l'institution. |

Vous pourrez remarquer que :

- Certains des freins et leviers correspondent à des éléments déjà mentionnés, mais sont formulés différemment (relations avec les autres jeunes).
- Les freins et leviers sont écrits en miroir les uns des autres (la maladie de la mère, la place de la sœur, le lien à l'établissement, la relation parents/enfants). Un même aspect de la situation peut être envisagé comme frein ou comme levier (la maladie de la mère).

À retenir

- *La problématique dépend de la question posée : vous devrez écrire la problématique d'une situation de manière différente en fonction du type d'écrit.*
- *L'enjeu central de l'écriture d'une problématique consiste à chercher systématiquement à articuler, à construire un texte incluant des relations de causalité, les liens entre les différents éléments que vous avez sur la situation. À l'inverse une problématique ne peut se présenter comme une liste des différents aspects de la personne, de la situation, encore moins comme une liste de problèmes...*
- *Distinguez les faits de leur analyse. La difficulté à formuler une problématique peut parfois s'expliquer parce que l'ensemble des éléments d'analyse sont formulés au même titre que les informations. Ne restituez pas d'informations nouvelles dans votre problématique, d'autres chapitres de votre écrit servent a priori à cela.*
- *Formulez la problématique de façon affirmative et claire. Ce que vous énoncez n'est pas la vérité, mais simplement ce qu'il vous paraît le plus probable, de votre point de vue (☞ Soyez explicite !, page 112).*

À lire aussi...Partie I : *Comment construire un bilan d'action ?*Partie II : *Une distinction fondamentale : l'information et l'analyse*

Quel est l'intérêt de restituer sa pratique ? Est-ce vraiment nécessaire ? À quel moment doit-on le faire ? Ma pratique peut-elle être comprise en dehors de son contexte ? N'y a-t-il pas des risques à restituer trop précisément ce que l'on a fait ?

■ Illustration

Une éducatrice spécialisée travaille en hôpital de jour. Elle anime un groupe de jeunes enfants souffrant de troubles psychologiques. Elle a accompagné pendant six mois un enfant diagnostiqué comme autiste et entreprend d'établir un bilan. Dans son écrit, on relève une évolution favorable de l'enfant, notamment dans les relations avec ses pairs. Elle estime qu'il s'est aujourd'hui intégré dans le groupe, ce qui n'est pas rien, compte tenu des troubles qu'il présente et qui le différencient nettement des autres.

Si l'évaluation de l'enfant sur les six mois est assez bien retracée (situation, comportement, relations avec les autres), on ne retrouve aucune trace de l'action menée, mis à part le fait qu'on l'a accueilli dans ce groupe quatre fois par semaine pendant six mois. On peut en conclure, certes, que l'enfant a évolué, mais est-ce à dire que le groupe y a contribué, ou que l'éducatrice a fait du (bon ?) travail... Lorsqu'on l'interroge sur ce qu'elle a fait *concrètement* avec l'enfant, quelles *actions personnalisées* ont été mises en place, elle répond : « *Oh, ben, rien... pas grand-chose* ». Pourtant, quand elle reprend la situation depuis son arrivée, elle parvient à préciser :

« D'abord, dans un premier temps, je l'ai laissé tranquille, je n'ai pas voulu le forcer à rejoindre le groupe ou les activités. Mais en même temps j'essayais de voir s'il y avait des choses qui pouvaient me servir à entrer en contact avec lui. Un jour, il s'est mis à chanter, alors, je me suis approché de lui. J'ai un peu chanté avec lui, quelques minutes, mais en faisant comme si je ne m'intéressais pas trop à lui. Ça s'est reproduit lors des deux ou trois séances suivantes. Puis une autre enfant est venue nous voir pour chanter aussi. » Elle conclut en disant : « *Chaque début de séance, on commence par une chanson, avec tout le groupe, c'est devenu un rituel* ».

Bien sûr si l'enfant a évolué et s'est intégré dans le groupe, c'est bien lui qui l'a fait et personne d'autre. Avec le temps, l'habitude aux autres, on peut penser qu'il se serait de toute manière adapté... ou pas. Si le travail réalisé semble évident et naturel, il n'empêche qu'il fallait quand même le faire et que cela a eu un certain effet. En tout cas, le *pas grand-chose* révèle une approche individualisée, avec une réflexion, une intention, des objectifs. Bien sûr, ce sont de *petites actions*...

Le manque de restitution et de trace de l'action éducative est un problème récurrent du travail socio-éducatif. Les explications sont nombreuses et cette absence de lisibilité a souvent été reprochée. Cette démarche de restitution s'impose aujourd'hui avec les exigences accrues de formalisation des pratiques, que ce soit au niveau institutionnel (projet d'établissement, évaluations internes) ou individuel (contrat de séjour et projet personnalisé).

■ Quatre bonnes raisons de restituer sa pratique

Première bonne raison : c'est obligatoire

On peut considérer d'emblée qu'il est normal que tout professionnel, sous contrat, rende compte de sa pratique, quel que soit son domaine d'activité. Ceci est d'autant plus légitime lorsqu'il s'agit d'une mission de service public. On peut aussi citer le référentiel du métier d'éducateur à travers la fonction de « *construction d'un cadre d'analyse et d'une expertise des pratiques éducatives et sociales* » qui implique entre autres la « *capitalisation permanente des acquis de l'expérience individuelle et collective par une formalisation de ceux-ci, en vue de faire progresser et de partager son propre savoir professionnel.* »

Si ces arguments sont d'importance, ils ne sont pas cependant suffisants.

Deuxième bonne raison : mieux comprendre les besoins des personnes et adapter les moyens

L'évaluation d'une situation peut se faire de deux manières :

- une observation « neutre », extérieure, dans une logique de bilan, avec des conditions plus ou moins standardisées pour repérer des atouts, des capacités, des difficultés, etc. ;
- une observation au cours d'un accompagnement, où l'on agit en même temps que l'on évalue, ce qui brouille évidemment l'évaluation elle-même. Disons plutôt, que cela donne à voir d'autres aspects de la personne, et notamment la façon dont elle interagit avec moi, comment elle se mobilise, ce dont elle se saisit ou non...

Dans le travail social, la connaissance de la personne se fait quasi exclusivement au travers de l'accompagnement. En fait, je ne peux pas si facilement que ça affirmer qu'un adolescent est dans la « *transgression de l'interdit* ». Je peux par contre beaucoup plus facilement énoncer qu'il s'est opposé, qu'il a enfreint une règle que j'ai posée d'une certaine manière. Un enfant n'est pas « *démobilisé dans ses apprentissages* » mais il n'a certainement pas pu (voulu ou su) se saisir de la pédagogie que j'ai mise en place. Autrement dit, la connais-

sance que je peux avoir d'une personne est intimement liée à la manière dont j'ai pu agir avec elle.

Lors d'un bilan, la restitution de l'action peut s'accompagner d'une analyse critique de celle-ci, de sa pertinence et peut conclure sur l'intérêt de poursuivre ou adapter l'intervention.

Exemples

1. Bilan de fin de mesure en AEMO

Le professionnel indique que « *Madame X. a refusé les propositions d'aide et de soutien qui lui ont été proposées pour son enfant* ». Je peux en déduire que Madame X. ne comprend pas le besoin ou l'intérêt de son enfant, qu'elle nie son problème, qu'elle ne collabore pas... ou qu'il y a des choses qu'elle ne peut ou ne veut pas entendre. Pour mieux comprendre ce refus et savoir comment agir avec elle, il est important que j'identifie ce qui lui a été proposé et comment cela a été travaillé avec elle. Je ne tirerais pas les mêmes conclusions s'il est écrit :

« *Je lui ai proposé que son enfant aille voir un psychologue car elle m'a dit qu'il faisait des cauchemars.* »

ou

« *J'ai proposé un soutien scolaire pour son enfant, suite à un entretien avec elle et l'enseignant, une visite à l'activité de soutien scolaire au centre social et un échange avec l'animateur.* »

De même que l'on n'aboutirait pas aux mêmes conclusions dans les deux situations suivantes :

« *Lors de la première rencontre avec l'enfant, il m'a déclaré spontanément : "Tu sais ma maman, elle a été méchante avec moi"* ».

« *Lors de la première rencontre avec l'enfant, lorsque je lui ai demandé : "est-ce qu'il y a des gens qui ont été méchants avec toi ?", il m'a répondu "oui, ma maman elle a été méchante avec moi"* ».

La description du rôle du professionnel est indispensable pour appréhender la portée du discours rapporté.

2. En réunion d'équipe

Note de lecture : il ne s'agit généralement pas dans les écrits de restituer le niveau de précision qui va être présenté dans l'exemple suivant. Celui-ci illustre à quel point la restitution de l'action permet d'éclairer la situation, d'en donner une autre représentation.

Lors d'une réunion de bilan du projet personnalisé d'un enfant accueilli en IME, l'éducateur référent fait un point sur la situation. Il résume une difficulté majeure de l'enfant qui explique en partie des évolutions limitées actuellement : « *il se bloque quand il échoue dans des situations d'apprentissage : après, il est impossible de travailler avec lui.* »

Immédiatement, la psychomotricienne réagit : « *ah bon ? Mais je suis étonnée, je n'ai jamais observé cela, pourtant des apprentissages et des échecs, il y a en a aussi dans ma prise en charge !* »

[Moue renfrognée du référent]



Dans un premier temps, l'équipe cherche à clarifier ce qui est observé exactement quand « *il se bloque* ». Des précisions sont apportées par le référent : « *quand il n'arrive pas à faire l'activité, il ne me regarde plus, baisse les yeux, croise les bras... il boude, voire il jette les jeux qui sont utilisés* ».

Confirmation sans appel de la psychomotricienne : « *Ah, non vraiment, je ne l'ai jamais vu comme ça* ».

[Soupir du référent]

On pourrait s'arrêter là et s'en tenir au fait que le courant passe moins bien avec le référent ou bien se lancer dans des constructions mentales plus ou moins abouties (c'est parce que c'est un homme, une femme). La mise à plat de la pratique permet aussi de comprendre autre chose.

Le référent est invité à préciser le détail des situations d'apprentissage... après tout, les méthodes et les enjeux ne sont peut être pas les mêmes. Il prend donc un exemple qui illustre selon lui les situations d'apprentissage : il s'agit d'une tâche qui consiste à emboîter des volumes dans les formes correspondantes (une étoile, un cube, une sphère, etc.). Voilà comment cela se passe : « *On est tous les deux face à face, de part et d'autre d'une table. Je prends le jeu, je lui explique les consignes, je lui montre les différents objets, je lui montre comment on fait, comment ça s'emboîte, une fois ou deux. Puis, je lui tends la base et je lui donne une consigne, par exemple, soit de trouver le cube et de le mettre à sa place, soit je lui laisse les volumes et il doit tous les ranger. Ensuite, j'observe comment il fait. Quand il y arrive, tout va bien, quand il se trompe, je lui redonne des explications, je peux lui remontrer, mais des fois quand il persiste, il essaie de forcer pour que ça rentre, mais bien sûr, ça ne marche pas, alors il s'énerve, on est obligé de s'arrêter et il boude* ».

La psychomotricienne reprend la parole : « *ah oui, c'est vrai qu'on ne peut pas vraiment comparer. Dans ma prise en charge, l'échec ou la réussite, c'est beaucoup moins évident. Déjà, on fait la plupart des exercices ensemble, on est plus côte à côte. Et puis, je peux considérer à chaque fois qu'il réussit, puisqu'il produit un comportement. Alors bien sûr, quand il fait des roulades, c'est jamais totalement réussi, mais j'ai toujours la possibilité d'applaudir et de dire bravo.* »

Le référent complète : « *C'est sûr qu'avec mon exercice, ça rentre ou ça rentre pas, il s'en aperçoit tout de suite et il voit bien qu'il n'a pas fait ce que je lui ai montré* ».

La mise à plat de l'action et des pratiques des professionnels leur a permis d'aboutir finalement à une nuance de taille sur la compréhension de la situation de l'enfant et surtout sur la manière dont il fallait travailler avec lui. Le problème n'est pas tant l'échec que l'impression de ne pas satisfaire les attentes du professionnel. Pour cet enfant, se sentir soutenu et valorisé par le regard de l'adulte est une condition pour le moment nécessaire à la poursuite de ses apprentissages. Il est possible de chercher à adapter les différents contextes d'apprentissage en vue d'éviter ou de limiter les situations qui l'empêcheraient de progresser.

Troisième bonne raison : faire comprendre le travail social

Vous avez peut être déjà remarqué le décalage entre la vision des possibilités d'évolution ou de travail avec les personnes, vu du côté des professionnels réalisant l'accompagnement et du côté de personnes qui en sont extérieures (entourage familial des usagers, des administrateurs, des financeurs...). Dans certains cas, il s'agit d'un refus de voir ou de savoir, de crainte d'être obligé de prendre en compte certaines réalités. On peut aussi considérer que les professionnels manquent parfois de recul et de distance, qu'ils se focalisent ou se crispent sur les blocages plutôt que s'intéresser à ce qui marche et aux leviers à actionner.

Dans beaucoup de cas cependant, la question de la lisibilité du contenu de l'action est également en cause. Difficile en effet, lorsqu'on n'a pas été confronté à la pratique, aux multiples tentatives et essais, aux résistances et difficultés qui émergent, de comprendre pourquoi l'enfant n'a pas fait de progrès, pourquoi la famille n'est pas encore relogée, pourquoi cet homme a toujours des comportements violents, etc. En embuscade, il y a bien la question du « qu'est-ce que vous faites ? ».

Le travail social vise, schématiquement, à faire en sorte qu'une personne qui se situe à un point A puisse à court, moyen ou long terme aller à un point B. Mais, il y a deux manières différentes de faire :

- soit prendre la personne au point A et la déposer au point B ;
- soit l'aider à se déplacer par ses propres moyens du point A au point B... ou C ou J ou W, car, lorsque c'est elle qui est en mouvement, elle peut s'apercevoir qu'elle n'a pas envie d'y aller, au point B, et qu'en plus cela ne l'avancera pas à grand-chose.

Si nos principes, nos repères et nos conceptions de l'être humain nous font choisir plutôt la deuxième option, ce n'est pas forcément le chemin le plus rapide ni le plus simple. En effet, dans ce cas, il faut bien faire avec un individu qui n'est pas de la pâte à modeler, malléable et façonnable à souhait, mais une personne avec son histoire, sa vie psychique, ses contradictions.

La restitution de l'action, de ses multiples facettes, des tentatives, du travail de préparation doit permettre également de donner des éléments de compréhension sur le temps ou les moyens nécessaires pour qu'une situation puisse évoluer et d'éviter des représentations simplistes de l'action éducative.

Quatrième bonne raison : valoriser le travail social

La valorisation du travail éducatif concerne à la fois :

- la mise en évidence de la technicité et du professionnalisme. On peut penser que le savoir-faire éducatif ou d'accompagnement social est à la portée de tous. Il y a pourtant une véritable technicité, réflexion et stratégie à valoriser. Si l'action est empreinte le plus souvent de spontanéité et de réactivité, elle ne s'apparente pas pour autant à de l'improvisation ou à des réponses aléatoires. L'exemple cité en introduction de ce chapitre en est une illustration.
- la prise en compte du coût du travail d'accompagnement. Cela concerne principalement les projets éducatifs d'action collective et leur budget. La mise en évidence de ces coûts rappelle que le travail n'est pas gratuit, les personnes étant salariées par ailleurs. Paradoxalement, ne pas faire apparaître ce coût

dans des projets laisse penser que le matériel à acheter ou le minibus qu'on va louer ont plus de valeur que l'accompagnement éducatif qui sera réalisé. De même, le temps passé à la conception et à la préparation de l'action est rarement indiqué alors qu'il dépasse généralement le temps de l'action elle-même (conduite de réunions, contact avec les partenaires, recherche d'informations, mobilisation du public, etc.). Pourtant tout ceci a son importance dans le cadre d'une stratégie de communication vis-à-vis de financeurs, dans les rapports d'activités...

Exemples

1. Voici ce qui était indiqué initialement dans un bilan d'action concernant un travail de repérage des lieux de consommation (projet d'action de prévention pour les usagers de drogues) :

Janvier à mars 2010 : travail de repérage sur le terrain des lieux de consommation

Et voici ce que l'on peut en écrire après échanges avec les professionnels :

Janvier – Mars 2010

Prospection et repérage des lieux de consommation :

- contact avec les mairies, les structures de soins, les pharmacies, commerçants ;
- préparation et utilisation d'outils de recueil d'information diversifiés : entretien téléphonique, rencontres directes, questionnaires ;
- repérage sur le terrain, écoute des consommateurs accueillis au service.

Indicateurs chiffrés de l'action :

- 300 heures de travail par 2 salariés mobilisés chaque après-midi ;
- contacts avec : 10 mairies et leurs services municipaux, 10 établissements médicaux sociaux, 2 hôpitaux ;
- enquête par questionnaire auprès de 30 pharmacies.

2. Projet individualisé pour un adulte en situation de handicap accueilli en foyer de vie.

Voici l'action initiale prévue au regard d'un objectif individualisé :

Mise en place de cours d'espagnol une fois par semaine.

Et ce que l'on pourrait écrire (☞ Exemple complet dans la partie 1, page 94) :

Mise en place de cours d'espagnol une fois par semaine (19h30 à 22h00) :

- recherche avec la personne en fonction de ses besoins (2 visites au centre social) : le lieu, les dates, le prix, le contenu ;
- accompagnement pour l'inscription : calcul du quotient familial, constitution du dossier avec elle ;
- recherche des trajets et horaires du bus pour qu'elle s'y rende seule à l'aller ; mise en place d'un accompagnement pour le retour avec l'équipe de nuit (22h00) ;
- mise en place d'un suivi régulier une fois par mois avec la formatrice.

■ Les freins et les résistances

S'il y a autant de bonnes raisons, comment expliquer le fait que l'action des professionnels soit si peu lisible dans les écrits ?

↳ **D'un point de vue matériel et technique** : il est impossible de rendre compte de l'intégralité des actions tant elles sont multiples, quotidiennes, permanentes. Les contextes de travail rendent délicats la mémoire de l'action au quotidien : prise en charge collective rendant peu lisible l'action menée, difficulté de prendre des notes pendant une activité. Par ailleurs, la démarche professionnelle suppose une grande part d'adaptation et de modification difficile à restituer.

↳ **D'un point de vue méthodologique et technique** : il est toujours complexe d'avoir un regard sur sa propre pratique. Impossible de faire du vélo et se regarder pédaler en même temps ! Sa propre action est vécue et non observée. La restituer nécessite une prise de recul sur sa pratique, pas toujours évidente à réaliser. De même, on peut penser qu'une partie du travail se situe dans *l'indicible* (investissement, affects, attitudes, non réponse). Ceci est peut-être vrai, mais il y a déjà beaucoup de choses que l'on peut dire et écrire et qui vont au-delà des actions concrètes (faire, accompagner, dire, montrer...) à condition de savoir ou d'oser les nommer : l'écoute est une véritable action (sauf à penser qu'il s'agit simplement d'entendre), l'absence de réponse et le silence produisent bien des effets.

↳ **D'un point de vue idéologique** : on estime, à juste titre, que c'est la personne qui est actrice de son propre changement. Il faut être vigilant cependant à une déresponsabilisation totale du professionnel. Il est raisonnable de se dire que l'on ne peut pas tout. On ne peut pas être responsable des progrès ou des échecs des personnes. On ne peut pas à l'inverse penser que son action n'y est pour rien... sinon, à quoi bon le faire et à quoi sert-on ? Il est sûr que cette position dessert bien plus qu'elle ne protège...

↳ **D'un point de vue psychologique** : on constate une véritable difficulté à exposer sa pratique, de peur d'être jugé, évalué, critiqué, remis en cause. Cela est d'autant plus fort dans les métiers reposant essentiellement sur des suivis individuels, c'est-à-dire où la pratique est rarement donnée à voir à l'extérieur. C'est la question de la confiance qui est au centre : la confiance en soi (suis-je suffisamment à l'aise avec ma pratique pour pouvoir la montrer ?) ou la confiance auprès des personnes qui liront l'écrit. Ceci s'illustre notamment à travers les groupes dits d'analyse de la pratique qui traitent souvent de beaucoup de choses (la communication entre professionnels, les études de cas, les gestions des conflits, l'expression des malaises institutionnels), sauf de l'analyse des pratiques ! Le climat de confiance n'est pas toujours suffisant.

À retenir

- *La connaissance que j'ai de la personne (et donc de ce que je peux en retranscrire) dépend très fortement de la façon dont j'ai agi avec elle. Je ne peux pas parler de l'usager sans évoquer ma pratique.*
- *Le lecteur n'a pas a priori la connaissance de la pratique réalisée. Il importe de la lui transmettre pour qu'il puisse évaluer la pertinence du projet, de la mise en œuvre de l'action...*
- *Tout écrit comporte une partie, même légère, qui traite de l'action du professionnel.*

Conseils pratiques

- *L'illustration et la synthèse : il n'est ni possible ni utile de chercher à tout restituer. Il est par contre possible d'exposer des éléments particulièrement représentatifs de l'action.*
- *Dans un bilan de prise en charge, la part de la restitution de la pratique est aussi importante que la restitution d'informations sur la personne. Je dois clairement la mettre en évidence.*
- *Dans une évaluation, je dois indiquer systématiquement (par exemple en introduction) les moyens et les conditions de réalisation de celle-ci (contexte d'entretien, nombre de rencontres, durée...).*
- *Dans un projet, je dois penser à mettre en valeur l'action réalisée et à ne pas minimiser les coûts en ressources humaines de l'action.*
- *Méthode Coué : se dire quinze fois par jour que le bon professionnel n'est pas celui qui ne commet pas d'erreur mais celui qui peut parler et analyser sa pratique !*



« Travaillez à loisir, quelque ordre qui vous presse,
Et ne vous piquez point d'une folle vitesse. »

Nicolas Boileau – *L'Art poétique* (1674), Chant I

Pratique de tous les jours

Le travail d'équipe, l'organisation et les outils de travail, le partenariat, la nature des relations avec les personnes suivies, les échéances... autant de facteurs influant sur l'écrit. Comment prendre des notes pour une restitution fidèle ? Comment utiliser à bon escient les informations d'un dossier sans en être captif ? Comment tenir compte utilement de ses affects et ressentis ? Comment se libérer de la pression du temps pour une écriture plus sereine ? Comment organiser le travail collaboratif ? Le travail social au quotidien peut être empli de paradoxes qui rejaillissent parfois sur la qualité de l'écrit. Certains peuvent être évités ou résolus, d'autres seront toujours présents, mais il est possible de mieux les gérer.



La prise de notes

À lire aussi...

Partie I : *Les comptes rendus*

« Comment faire pour participer à une réunion, écouter et prendre des notes en même temps ? »... « J'essaie de tout noter, mais je n'y arrive pas et mes notes sont très vite confuses ! »... « J'ai le sentiment qu'en prenant des notes dans un entretien, cela crée un fossé avec mon interlocuteur. »... « Je n'arrive pas à cerner l'essentiel et quand je reprends mes notes je n'arrive pas à les relire. »... « Que dois-je faire de mes notes après un entretien ? »...

■ Pourquoi prendre des notes ?

Les professionnels sont quotidiennement confrontés à des flux d'informations orales ou écrites qui doivent être enregistrées, traitées, retransmises. Prendre des notes, c'est consigner le plus rapidement possible, avec un minimum de mots, des idées et des faits importants recueillis dans un message téléphonique, une liaison professionnelle, une réunion, un entretien, une procédure d'admission, un exposé ou la lecture d'un dossier (☞ *Comment lire un écrit professionnel, un dossier ?*, page 196).

Si chacun a une expérience de la prise de notes, acquise principalement lors de ses études, remarquons que le contexte professionnel est différent. La prise de notes *pédagogique* s'opère généralement dans un même cadre : la salle de classe ou l'amphi. En situation professionnelle, les conditions sont beaucoup plus variées : salle de réunion, bureau, unité de vie, domicile des personnes accompagnées.... Par ailleurs, l'activité de prise de notes est une partie constituante de la situation pédagogique. La structure du cours et l'activité de l'enseignant sont généralement facilitantes : inscriptions au tableau, modifications du ton de la voix, pauses vocales, gestes... autant d'indices et d'aides à la prise de notes. En situation professionnelle, l'information est rarement aussi explicite.

La prise de notes a plusieurs fonctions :

– Aide à la concentration et à l'assimilation. L'activité de prise de notes permet de se concentrer sur la communication et de suivre le fil des échanges en notant par exemple des mots clés pour faciliter une reformulation ou une

● La pratique des écrits

question ultérieure. On connaît par ailleurs la performance de la prise de notes sur les acquisitions et la mémorisation, dans un cours par exemple.

– Traçabilité pour se référer ultérieurement à l'échange et garder une mémoire personnelle de l'échange – les notes sont qualifiées de personnelles car elles ne sont pas enregistrées dans un support institutionnel et elles ne visent pas obligatoirement à produire un écrit officiel.

– Aide à la production d'un écrit. La prise de notes est une aide à la préparation (organisation des idées, synthèse) d'une production écrite : compte rendu d'entretien, compte rendu de réunion, rapport...

Une prise de notes efficace repose donc en préalable sur la clarification de l'objectif visé. À quoi me sert la prise de notes : me rappeler ce que j'aurai à faire ensuite ? Garder une mémoire des échanges pour préparer les entretiens suivants ? Être un support pour rédiger un compte rendu ou un rapport ?

Quel que soit l'objectif, la fonction principale de la prise de notes est de filtrer l'information pour sélectionner ce qui doit être retenu. L'information est utilisable parce qu'elle est traitée. La prise de notes ne vise pas à retranscrire l'intégralité d'un discours ou recopier un texte (il existe des magnétophones et des photocopieuses !) mais bien à sélectionner des faits, des idées, des concepts dans le but d'en tirer quelque chose de différent par la suite. La note est rarement une fin en soi. Il s'agit d'une structure intermédiaire entre un produit (un texte, un cours, une conférence) et une production (compte rendu, examen oral ou écrit).

■ Conseils pour la prise de notes

Nombreux sont les ouvrages ou les formations qui proposent des méthodes infaillibles pour acquérir une prise de notes efficace. Le rappel de quelques règles de bon sens, et de certaines moins connues est toujours opportun. N'oubliez pas pour autant que l'activité de prise de notes est très personnelle et demande à trouver son style propre. Comme pour toute pratique, l'entraînement est indispensable. Alors, n'hésitez plus à vous porter volontaire en réunion !

Préparer sa prise de notes

La première question à se poser : pourquoi vais-je prendre des notes et dans quel contexte ? En fonction des réponses, la préparation prendra une tournure différente. L'idée principale est d'anticiper et d'éviter les surprises.

Avant votre prochaine séquence de prise de notes, répondez à quelques questions :

| | |
|--|---|
| <i>Quel est l'objectif de ma prise de notes ?</i> | ☞ <i>Pourquoi prendre des notes ?</i> , page 181. |
| <i>Mes notes serviront-elles de support à la rédaction d'un document final ?</i> | Si oui, de quel écrit s'agit-il (rapport, compte rendu, note d'information) ? La qualité et la structure des informations que je vais recueillir seront différentes selon la nature de l'écrit à produire. De plus, la connaissance du plan indicatif de cet écrit me permettra de structurer préalablement ma prise de notes. |
| <i>Qui sera présent lors de l'échange ?</i> | La connaissance préalable des interlocuteurs me permet d'anticiper sur les enjeux et le contenu de la communication. Par exemple : la présence de l'assistante sociale lors d'un entretien d'admission avec les parents d'un enfant confié, la présence du directeur lors d'une réunion d'unité de vie... |
| <i>Quelles seront les conditions matérielles de la prise de notes ?</i> | Combien de temps durera la situation de communication ? Est-ce que je pourrais prendre des notes sur une table ? Dans des conditions propices ? |
| <i>Dois-je faire une recherche d'information préalable ?</i> | C'est ce qui me permet d'anticiper sur le contenu des informations à recueillir. Par exemple, la lecture de l'ordre du jour d'une réunion permet de préparer ma prise de notes en autant de parties que de sujets annoncés. La lecture préalable d'un dossier, d'un rapport peut être nécessaire. La consultation d'une personne peut aussi me donner des indications sur les conditions de l'échange. |
| <i>De quel matériel ai-je besoin ?</i> | Cela peut sembler scolaire, mais combien d'entre nous ont-ils été contraints par l'insuffisance de papier, de stylos de couleurs différentes. Enfin, pour ceux qui, de plus en plus nombreux, prennent des notes sur un ordinateur portable : penser à prévoir une batterie rechargée ou la possibilité d'un branchement sur le secteur, préparer les fichiers... |

Ne pas chercher à tout noter

On peut comprendre pourquoi certains cherchent à tout noter : besoin de se rassurer, peur de manquer une information importante, difficulté à cerner

l'essentiel, souhait de se constituer une banque d'informations dans laquelle ils iront puiser plus tard... L'expérience montre cependant que la recherche de l'exhaustivité est impossible mais surtout inutile. Et oublions le magnétophone qui ne fait que repousser à plus tard une prise de notes qu'il faudra quand même réaliser.

La prise de notes mot à mot est une entreprise irréaliste quand on sait que la vitesse de la parole est en moyenne six fois supérieure à la vitesse d'écriture. On comprend alors ce sentiment d'être débordé par les paroles, mais aussi ce vertige qui nous prend en relisant des notes interminables (une heure de réunion équivaldrait à une transcription d'environ vingt pages). Peut-être parlent-ils trop vite, mais peut-être aussi notez-vous trop !¹⁸

On peut certes améliorer sa rapidité de prise de notes (☞ Conseils ci-dessous), mais il faut avant tout s'interroger sur la pertinence de ce que l'on enregistre. Tout n'est pas utile et en recherchant l'exhaustivité, en restant collé au discours, on n'écoute plus. Prendre des notes consiste donc à rechercher l'essentiel pour pouvoir ensuite se remémorer et exploiter les informations.

Un certain détachement s'impose si l'on veut retenir l'essentiel. Il s'agit de rester attentif au sens du discours sans se focaliser sur les mots exacts. C'est pourquoi les techniques de sélection et de reformulation sont incontournables.

Filterer

Il n'existe pas de méthode miracle pour apprendre à discerner l'essentiel de l'accessoire. Cette distinction n'existe pas en soi, elle dépend des individus, des objectifs visés. La prise de notes sert à condenser et à trier les informations à la source. Attention cependant à ne pas procéder à une trop grande sélection au risque de manquer d'éléments et d'être trop approximatif.

Quelques règles cependant pour sélectionner les informations pertinentes :

- Ne vous précipitez pas sur votre stylo ou votre clavier. Cherchez à comprendre le sens du message ; ne cherchez pas à reproduire textuellement ce qui est dit. Repérez les idées élémentaires et les étapes du raisonnement (explications, comparaison, opposition...).

- Distinguez les informations principales, des informations marginales. Mettez de coté les anecdotes, digressions, répétitions.

- Hiérarchisez les idées au fur et à mesure qu'elles sont émises. Repérez la structure des informations.

- Notez les exemples en fonction de leur intérêt, notez tout ce qui n'est pas spontanément mémorisable (si pertinent) : noms, chiffres, dates, statistiques, citations précises.

Condenser et reformuler

La prise de notes implique généralement la reformulation synthétique des messages. Il s'agit de dire autrement, de façon condensée et avec ses propres mots ce que l'on retient. Il est donc important de prendre le temps d'écouter.

18. *Prise de notes, compte rendu et rapport : les techniques pour gagner en efficacité*, Ann'Yvonne LAURENT, Collection « Dossier d'experts », Groupe Territorial, Novembre 2006.

Évitez de noter des mots-clés isolés. On peut noter par exemple « *rendez-vous maman de Jessica* », mais encore faut-il que cette information soit complète : le rendez-vous a-t-il eu lieu ou faut-il le prévoir ? À côté des mots-clés, il ne faut pas oublier les verbes qui informent si l'action est passée, présente ou à venir.

Prenons par exemple le message initial suivant : « *Afin de dénouer le malentendu qui subsiste entre la maman de Jessica et l'équipe concernant la sortie à la piscine qui n'était pas prévue, il serait bien de prévoir un rendez-vous entre celle-ci, le chef de service et le référent* ».

On pourrait noter :

« *Rendez-vous maman Jessica* », c'est en effet le mot-clé principal, mais nous ne savons pas quand et pourquoi faire.

« *Rendez-vous maman Jessica pour aborder problème de la sortie piscine* », on sait maintenant pourquoi mais toujours pas qui va la rencontrer et quand.

« *Rendez-vous maman Jessica avec chef de service et référent (problème de la sortie piscine)* », on sait avec qui mais pas quand.

« *Prendre rendez-vous maman Jessica avec chef de service et référent (problème de la sortie piscine)* », on répond à la question *Quoi ?* (le rendez-vous), *Qui ?* (la maman de Jessica, le chef de service et le référent), *Pourquoi ?* (le problème de la sortie piscine) et *Quand ?* (le rendez-vous est à fixer).

Le niveau de précision que l'on retiendra dépend de l'objectif de sa prise de notes.

À retenir : utiliser des mots-clés, mais ne pas oublier l'action qui s'y rattache, les éléments de contexte ou les liens logiques avec d'autres informations (comparer, ajouter, opposer, liens de causalité, de conséquence...).

Organiser son support de prise de notes

Une bonne prise de notes dépend du support utilisé. Quelques conseils :

- Utilisez un cahier ou des feuilles de grand format (pour visualiser un espace plus large).
- N'écrivez que sur le verso.
- N'oubliez pas de numéroter vos pages.
- Laissez une ou plusieurs marges pour vos annotations concernant les actions à réaliser, les réflexions personnelles, etc.
- Matérialisez le plan en mettant en évidence les différentes parties et en les nommant (titres et sous-titres) ou en décalant régulièrement les paragraphes et sous-paragraphes.
- Soulignez les informations essentielles.

Utiliser les techniques d'écriture rapide

La rapidité et la fluidité de votre prise de notes peuvent être optimisées par les techniques suivantes :

- Utilisez au mieux l'espace de la page.
- Structurez l'information : numérotez, utilisez les tirets.
- Soulignez, encadrez, entourez les mots clefs et les articulations logiques essentielles.

● La pratique des écrits

Les techniques d'écriture rapide ne sont qu'un complément à la prise de notes. Elles n'ont pas vocation à se substituer aux opérations de compréhension, de filtrage et de structuration de l'information. Par ailleurs, s'il est appréciable d'écrire vite, encore faut-il pouvoir se relire quelques jours après.

Économiser les mots

- Optez pour le style télégraphique en enlevant tous les mots inutiles : articles, pronoms... Exemple : « *Nous appliquerons cette nouvelle procédure à partir de la rentrée scolaire* » devient « *Application procédure dès rentrée* ».
- Remplacez les périphrases par un adverbe. Exemple : « *sur le plan psychologique* » devient « *psychologiquement* ».
- Utilisez des abréviations : en priorité pour le langage spécifique du champ professionnel, les mots d'usage courant et les mots longs (au-delà de trois syllabes).

À noter, si vous utilisez un ordinateur, que certains logiciels sont dotés d'une fonction (correction automatique) permettant de paramétrer ses propres abréviations.

Utiliser la forme active

Transformez les formes passives en formes actives, une expression composée en mot simple, une forme négative en forme positive.

Exemples : « *mettre en difficulté* » : « *gêner* », « *vous n'êtes pas sans savoir* » : « *vous savez* », « *faire du forcing* » : « *insister* ».

S'assurer de bien comprendre et consolider immédiatement la prise de notes après la séance

Prenez des notes de façon dynamique :

- Prenez la parole pour demander une précision, pour vous assurer de bien comprendre et de noter l'essentiel.
- N'hésitez pas à relire vos notes à votre interlocuteur dans un entretien pour en vérifier la fiabilité : « *J'ai bien noté que... Cela correspond t-il à ce que vous voulez dire ?* »

La relecture immédiate de vos notes doit permettre de vérifier que les simplifications ne sont pas abusives. Si c'est le cas, ajoutez des verbes aux mots clés, développez les abréviations si elles ne semblent pas claires, soulignez les idées importantes ou actions à mener, reconstituez la structure des messages (numérotez les points essentiels). Complétez au besoin vos notes avec l'aide de vos collègues.

Utiliser des outils pour faciliter la prise de notes

Des supports modélisés pour des réunions ou des entretiens sont une aide précieuse. Surtout quand ces entretiens ou réunions sont récurrents : réunions d'unité de vie, entretiens d'admission...

Exemple**Outil facilitant la prise de notes en réunion**

Ce support est utilisé par les éducateurs d'une unité de vie dans un foyer d'hébergement. Il leur permet de prendre à tour de rôle les notes lors des réunions hebdomadaires.

| Support de prise de notes en réunion d'unité de vie | |
|--|---|
| Date : | |
| Personnes présentes : | |
| Informations sur les résidents | Noter les situations délicates, des consignes particulières. Éventuellement passer en revue chacun des résidents. |
| Calendrier de la semaine prochaine | Quels sont les rendez-vous programmés, les changements éventuels de planning pour les activités ? |
| Fonctionnement de l'équipe | Mouvements du personnel, organisation des tâches, rappel de consignes. |
| Actualité de l'établissement | Informations générales sur les autres services, sur le projet d'établissement. |
| Questions à transmettre à la direction | Questions ou informations à transmettre à la direction. |
| Autres... | Autres questions traitées. |

Que faire de mes notes ?

Dernière question : que dois-je faire de mes notes après utilisation ? Quand la note est utilisée comme support intermédiaire pour produire un écrit (compte rendu, rapport...), il convient de la supprimer. Quand la note est un outil à l'accompagnement, elle doit être détruite à l'issue de la prise en charge.

En aucun cas, une note ne doit être classée dans un dossier. On comprend bien que les informations présentes dans une note sont conjoncturelles, non formalisées et non traitées. De ce fait, elles ne sont pas destinées à être consultées par un autre professionnel ou un usager. Or, leur seule existence dans un dossier peut entraîner leur qualification en document administratif. Et cela a des conséquences : l'ouverture au droit d'accès par l'utilisateur, l'engagement de la responsabilité du professionnel... Mieux vaut donc s'abstenir de laisser traîner ses notes dans les dossiers.

Une autre précaution : même si la note est qualifiée de personnelle (☞ Encadré), cela ne veut pas dire pour autant qu'elle appartient au professionnel. À ce titre, elle ne doit pas être conservée au domicile du professionnel.

■ **Indications de la Direction générale de l'action sociale (DGAS) sur les notes et brouillons**

« Les écrits professionnels nécessaires à l'échange d'informations : les documents de type cahier de liaison, ou note "volante" n'ont pas vocation à être conservés, ils ont un intérêt temporaire. Ils sont utiles à la circulation d'informations conjoncturelles. Si et seulement si un événement prend du sens au regard du projet personnalisé, alors il est repris dans le dossier de la personne.

Les écrits intermédiaires des professionnels, tels que les brouillons ou notes ont également vocation à être détruits (s'ils sont conservés à des fins d'étude, ils sont anonymisés). Seul le document finalisé est intégré au dossier. En revanche, ces documents peuvent être consultés dans le cadre d'un contrôle ou d'une procédure judiciaire. »

« Guide pour les établissements sociaux et médico-sociaux. Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée – Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité », DGAS, juin 2007.

■ **Les notes personnelles dans le cadre médical**

En matière de santé, la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et les recommandations de la Haute autorité de santé (HAS) définissent plus précisément les modalités d'accès au dossier et le cas particulier des notes personnelles. Rien dans la loi n'interdit la consultation d'une note dans la mesure où elle est enregistrée et formalisée (même si elle est manuscrite). Les notes contribuent en effet à la démarche diagnostique et thérapeutique et, à ce titre, sont accessibles selon les dispositions réglementaires. Il existe toutefois une nuance concernant les notes personnelles.

« C'est dans la mesure où certaines des notes des professionnels de santé ne sont pas destinées à être conservées, réutilisées ou le cas échéant échangées, parce qu'elles ne peuvent contribuer à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou à une action de prévention, qu'elles peuvent être considérées comme "personnelles" et ne pas être communiquées : elles sont alors intransmissibles et inaccessibles à la personne concernée comme aux tiers, professionnels ou non. »

« Recommandations pour la pratique clinique – Accès aux informations concernant la santé d'une personne. Modalités pratiques et accompagnement », ANAES, février 2004.

À retenir

- Je prépare ma prise de notes en anticipant sur le contexte de la séance, je me dote d'un outil approprié pour prendre mes notes.
- Je ne cherche pas à tout noter.
- Je me dégage du discours en reformulant les idées clés.
- J'utilise au mieux toutes les techniques d'écriture rapide à ma disposition : abréviations, structuration du texte, annotations.
- Je relis immédiatement mes notes après la séance pour les consolider.

Que faire de ses ressentis ?

À lire aussi...

Partie II : *Et si quelqu'un écrivait sur moi ? ; Soyez explicite !*

Quand j'ai fini l'entretien avec M. X., j'ai senti qu'il était très tendu et mal à l'aise, qu'est-ce que je fais de ça dans mon écrit ? A-t-on le droit d'écrire ses ressentis ?

■ Une compréhension diffuse de la situation

Cette question des ressentis n'est pas à négliger... Votre métier est essentiellement un métier de la relation (raison pour laquelle les écrits peuvent être sous-investis). L'attention accordée aux affects et sentiments fait, d'une certaine manière, partie de la technicité du travail éducatif. On peut chercher à s'en détacher, à éviter d'être envahi, à les gérer... mais on ne peut pas faire sans. Ont-ils leur place dans les écrits ? À voir...

Le dictionnaire définit le terme *ressentir* comme « *éprouver une sensation, physique ou psychique* ». Cela reste très vaste et peut tout aussi bien concerner les émotions, les sentiments, les intuitions. Par contre, il ne s'agit pas de réflexion ou d'analyse, mais bien de sensation...

On peut tout d'abord parler des impressions fugaces, des intuitions fragiles, par exemple : « *je crois qu'il y a des choses qui la préoccupent, je l'ai pas vraiment senti dans l'entretien, il m'a semblé qu'elle était tendue, mais je ne saurais pas dire pourquoi* » ou « *j'ai senti que le groupe était fébrile, qu'il y avait de l'orage dans l'air, pourtant il ne s'est rien passé* » ou encore « *j'ai l'impression qu'il y a un climat de violence dans la famille* ».

En bref, j'ai cru percevoir quelque chose, j'ai cru comprendre quelque chose, je sais plus ou moins précisément ce que c'est, mais j'ai du mal à dire d'où ça vient. On pourrait parler d'intuition. Ce qui est à peu près certain, c'est qu'il s'est passé quelque chose dans la relation, dans la situation et cela a produit quelque chose chez moi. Dès lors, deux cas de figure peuvent être envisagés :

1. Ce que je pense est la traduction directe, mais non maîtrisée de ce que j'ai réellement perçu, des stimuli que mon cerveau a saisis et décodés, peut-être de manière inconsciente. Je n'ai pas eu besoin de réfléchir, mais j'ai ressenti des choses. Il se peut que j'arrive à me rappeler quelques signes qui m'y ont conduit, mais rien n'est moins sûr. On constate parfois, qu'il y a bien trace

● La pratique des écrits

d'éléments précis, qui ne sont pas initialement restitués, mais qui ont contribué à donner du sens à la situation étudiée.

Exemple

Une puéricultrice de PMI évoque une situation d'évaluation d'une candidate à l'agrément d'assistante maternelle. Elle dit qu'il lui a semblé, lors de l'entretien, que Madame était assez rigide, et qu'elle ne sait pas si elle peut écrire cela. Après avoir analysé la situation, elle finit par illustrer son propos en se rappelant que lorsqu'elle lui a dit que ça risquait d'être un peu compliqué d'accueillir des enfants supplémentaires, elle lui avait répondu : « *Vous savez, moi, j'ai trois enfants... mon mari, il est jamais là, il est chauffeur routier. Je dois tout faire, alors les enfants, hein, il faut que ça roule !* » (Ceci d'un ton catégorique, accompagné de battements de ses mains, comme si elle cherchait à couper en même temps les deux oreilles de quelqu'un).

Ce seul exemple est certainement un peu fragile pour conclure qu'une personne est rigide. En tout cas, il ne s'agit maintenant plus d'un ressenti, mais de faits bien précis qui étaient à l'origine de l'impression du professionnel. Ceci est rarement aussi évident, et bien souvent ces ressentis sont basés sur des intonations, des silences, des mouvements des yeux, des gestes, quelques mots...

2. Maintenant, ce que j'ai ressenti n'a peut être pas grand-chose à voir avec ce qui s'est passé. Ai-je senti M. X., *agressif*... ou est-ce moi qui me suis senti *agressé* ? Nous sommes parfois dans des attitudes qui nous prédisposent à ressentir des émotions, presque indépendamment des situations que nous vivons. En tout cas, on peut parler d'hypersensibilité en fonction de son état. Ceci peut être notamment dû à des états de fatigue, de stress, à une maladie. Un mal de tête peut suffire à avoir l'impression que quelqu'un est *peu clair et un peu confus dans son expression*.

Reconnaissons que nous sommes tous victimes de certains *a priori* (favorables ou défavorables), plus ou moins à notre insu, que nous avons tendance à catégoriser assez rapidement une personne, même à notre corps défendant (ceci ayant par ailleurs une certaine utilité pour agir et réagir rapidement).

Dès lors, il ne faut jamais écarter l'idée que dans ces cas, ce que l'on ressent et que l'on attribue aux autres, peut être simplement une *projection* soit de notre propre état (ce n'est pas tant le groupe qui était « *tendu* » ce jour-là, mais plutôt moi qui étais particulièrement stressé), soit de la façon dont nous avons envie de nous représenter les choses (mécanismes liés à des représentations mentales ou sociales).

■ L'expression des émotions et des sentiments

Un second point de départ peut renvoyer cette fois à la question des affects. On ne parle plus cette fois d'impressions fugaces ou de pressentiments dont on a du mal à cerner les pourtours et l'origine, mais d'affects, très clairement

identifiés (colère, peur, tristesse, etc.) et dont la provenance est directement lisible (comportements de provocation, de violence, personne en situation de détresse, etc.).

Les affects sont particulièrement envahissants et il faut souvent réaliser une véritable coupure pour s'en détacher. Comme nous l'avons déjà évoqué, ils constituent des filtres puissants à la perception, à la communication aussi bien orale qu'écrite. Ils peuvent se manifester de deux façons à travers l'écrit : – d'une part, de façon explicite. Ceci peut notamment apparaître pour chercher à renforcer l'expression, à convaincre le lecteur, tout en traduisant généralement un sentiment réellement éprouvé. Par exemple, en conclusion d'un rapport d'évaluation enfance en danger : « *Nous sommes inquiets de la situation...* ». Il s'agit là d'une forme de communication *stratégique* où la transmission des affects vient en appui pour renforcer l'argumentation et convaincre le lecteur de la gravité de la situation.

– d'autre part, de façon implicite. Cette fois, les affects vont transparaître, mais presque à l'insu de l'auteur. Ceci est notamment le cas, quand on écrit « à chaud ». On peut en retrouver de nombreux exemples dans des cahiers de transmission après des vécus particulièrement difficiles. Ils peuvent être également présents dans des rapports, qui sont normalement écrits avec plus de distance, mais certains contextes d'urgence favorisent leur apparition.

Exemple

Une éducatrice intervient dans une famille depuis plusieurs mois. Elle n'arrive pas à faire avancer la situation, à lever les résistances des parents, et elle constate que la situation des enfants ne fait qu'empirer. Chaque fois qu'elle intervient à domicile, la mère l'accueille en criant aux enfants « *Les enfants, descendez ! Le père Fouettard est arrivé !* ». On peut comprendre qu'à la longue, cela crée un certain énervement.

Parce qu'elle estime que la situation de danger nécessite une autre forme d'intervention, elle rédige d'un seul trait, en rentrant d'une visite particulièrement houleuse, un rapport de signalement. Celui-ci comporte à différentes reprises des phrases du type : « *Les parents sont dans le **déni** des besoins, **hermétiques** aux suggestions de l'éducatrice, ils sont dans une **relation autoritaire de pouvoir** sur l'enfant.* » et quantité d'expressions : « *aucun, extrêmement, catégorique, jamais, sans arrêt, réel déni* ». Face à un mode de fonctionnement perçu comme « *extrêmement rigide* » par l'éducatrice, son mode d'expression s'est aussi rigidifié. Les termes et les formulations sont très peu nuancés et souvent exagérés (on peut noter le pléonasme *relation autoritaire de pouvoir*), traduisant davantage les affects du professionnel que la situation (par ailleurs, très peu d'exemples et de faits précis sont cités).

Les affects s'expriment particulièrement avec des jugements de valeur. Précisons que, contrairement à l'exemple précédent, il ne s'agit pas toujours d'aspects négatifs. Comme en témoignent les extraits suivants d'un rapport visant à demander l'intervention d'une technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF) :

Exemple

« J'interviens auprès de la famille depuis l'arrivée au domicile du **petit** Guillaume [...] M^{me} P., la **maman**, est une jeune femme handicapée moteur cérébral et de ce fait, ne peut subvenir seule aux besoins de son bébé.

Le **papa** de Guillaume a réduit son activité à un mi-temps dès octobre pour compléter la présence au domicile d'une TISF intervenant l'autre mi-temps. [...]

L'intervention d'une travailleuse familiale permettrait ainsi à M^{me} d'être plus présente auprès de son bébé et ainsi les liens familiaux seront maintenus. D'autant plus que Guillaume se développe **parfaitement bien** auprès de ses deux parents qui s'occupent **remarquablement bien** de lui. »

L'implication affective du professionnel dans cette situation est assez lisible (termes soulignés en gras). Il est bien sûr compréhensible d'être ému par ce type de situation, d'autant que la jeune femme dont il est question exprimait une *grande souffrance* due au fait qu'elle allait devoir se séparer de son enfant pendant la journée. Le problème est que l'émotion associée à cette situation est utilisée comme élément d'argumentation, alors que le besoin d'accompagnement n'est pas démontré (d'autant moins que l'enfant « *se développe parfaitement bien* » et que ses parents « *s'occupent remarquablement bien de lui* »).

■ Que faire de ses impressions diffuses ?

Ne pas en rester là !

Ce serait en effet une lourde erreur : le degré d'imprécision ou de manque de distanciation est tel qu'il est impossible de laisser figurer ces éléments en l'état, quel que soit le type d'écrit.

Une première démarche qui s'impose est déjà de faire la part des choses en identifiant si votre propre situation ou certains faits précis permettent d'étayer ces ressentis. Ce peut être parfois peine perdue, et si ce travail n'aboutit pas rapidement, il est peut-être préférable de ne pas trop insister... Il est probable que ce qui a été perçu ne corresponde pas à une réalité si tangible que ça. Cela peut néanmoins mériter une note dans un dossier de travail personnel pour vérifier, lors d'une rencontre ultérieure, si d'autres éléments corroborent vos premières impressions. Détruisez ces notes très rapidement, si vous n'y voyez pas plus clair quelques temps après (☞ *La prise de notes*, page 181).

Ce qui est à éviter

Si l'on en reste à un niveau de ressenti, cela témoigne principalement que l'évaluation de la situation n'est pas aboutie et qu'un travail reste à faire (voir point précédent). Dès lors, dans tous les écrits finalisés, en particulier les rapports d'évaluation, la restitution telle quelle de ces ressentis n'est pas conseillée... du tout. En effet, ajouter des éléments d'imprécisions donne une impression de flou et dévalorise la portée de l'écrit. Cela peut vous discréditer si les ressentis restitués correspondent justement à des domaines d'évaluation relevant de votre mission.

Exemple

Dans un rapport d'évaluation d'agrément d'assistante maternelle : « *Madame connaît les règles de sécurité nécessaires à la garde de jeunes enfants, mais saura-t-elle les mettre en pratique ?* »

Cette formulation témoigne de l'existence d'un ressenti non formulé : *je n'ai pas l'impression que Madame pourra les mettre en pratique*. Cependant le professionnel n'est pas en mesure de justifier ce point de vue avec des éléments précis. Le risque est que cela soit perçu comme un *a priori* sur la personne : *je n'ai pas pu évaluer cette question mais je cherche quand même à énoncer un point de vue*. Cela équivaudrait à énoncer dans un autre contexte : *Monsieur dit qu'il cherche à protéger son enfant, mais est-ce réellement le cas ?*

Vous pouvez préciser que certains aspects de la situation restent à évaluer, sans laisser entendre quoi que ce soit au sujet de ses ressentis. Par exemple : « *Dans le cadre du suivi actuellement en cours, il sera nécessaire d'évaluer plus précisément le suivi de la scolarité d'Antoine par ses parents* ». Le ressenti du professionnel pouvant être à ce sujet : *j'ai l'impression que M. ne me dit pas tout à ce sujet, mais je ne peux rien dire de plus*.

Ce qui reste possible

À l'inverse dans des écrits internes comme les cahiers de suivi ou de transmission, la restitution de ces ressentis peut être indiquée. En particulier dans les contextes où les conditions d'observations empêchent de formuler des analyses solides. Il peut s'agir typiquement d'un entretien d'admission où beaucoup d'informations sont recueillies et où les enjeux peuvent venir troubler l'analyse. Il peut en être de même dans les situations de la vie quotidienne où le contexte de groupe peut empêcher la compréhension précise des situations individuelles.

Dans ces cas, la trace écrite (cahier de liaison, fiche d'observations à l'admission, compte rendu d'un entretien d'accueil, etc.) s'apparente davantage à des consignes de travail, des points de vigilance, que l'on doit prendre en compte par la suite. Il conviendra cependant de clairement se rappeler que ces éléments écrits correspondent à une hypothèse fragile restant à vérifier et non à la réalité.

Exemple, dans un cahier de transmission, la formule : « *Marcelle avait l'air triste aujourd'hui* » paraît déjà nuancée. Cependant, il est très probable, compte tenu des filtres¹⁹ liés à la communication que le lecteur retienne « *Marcelle était triste* ». Il serait préférable, pour être le plus exact possible, de développer son point de vue de la manière suivante : « *Il m'a semblé que Marcelle était triste, mais je ne saurais pas dire pourquoi → à vérifier ?* » Les passages en gras correspondent à ce qui permet au lecteur de relativiser votre remarque.

19. Lecture rapide, quantité d'autres informations en même temps, focalisation sur l'élément potentiellement problématique, effets d'amplification, etc., tout cela dépendant également de la relation entre l'auteur et le lecteur.

■ Que faire de ses affects ?

Si nous disposons d'informations précises permettant de cerner l'origine de ces affects. Deux questions se posent :

- Leur restitution présente-t-elle un intérêt et lequel ?
- A-t-on suffisamment de recul pour cela ?

Comme les exemples précédents l'illustrent, dans beaucoup de cas, l'écriture *à chaud* correspond au besoin d'exprimer ses affects, de *se défouler*, tant ceux-ci sont pesants et envahissants. On note dans ces cas que l'écriture est relativement aisée, rapide, fluide... mais renseigne davantage sur les états psychologiques de l'auteur que sur les événements ou la situation des personnes.

Connais-toi toi-même !

Le propre des états affectifs est que lorsque nous en avons conscience, ils sont en général déjà présents depuis un petit moment... La principale difficulté est de les repérer à temps. Seul un retour extérieur (la parole d'un collègue, l'attitude d'un usager), ou notre regard sur nous-mêmes permet d'en prendre conscience. Malheureusement, nous ne sommes pas forcément les plus réceptifs à ces moments-là.

Sur ce point, il y a peu de réponses opérationnelles, d'autant moins, si les conditions d'exercice de l'action interdisent de prendre le recul nécessaire : faire une pause, faire une coupure, changer de contexte, *passer à autre chose*.

Il est important de chercher à connaître ses sensibilités personnelles et les contextes qui déclenchent plus facilement certaines émotions (ce qui nous choque, nous bouleverse, nous effraie, nous met en colère, nous déprime)... Cela n'a pas pour but d'éviter, ni de maîtriser ces émotions, mais plutôt de savoir à quel moment nos écrits risquent d'être parasités par ces émotions.

Énoncer ses affects

Le besoin de relâchement et d'expression des affects est pressant. Cela peut être délicat, voir impossible d'essayer de les contenir dans une écriture maîtrisée. Une réponse possible est de *se laisser aller*, de relâcher la pression et d'écrire... comme cela vient, pour le meilleur et pour le pire... enfin, le pire est quand même à craindre. Dès que c'est fait, n'oubliez pas de détruire cet écrit pour produire alors une analyse plus distanciée. L'écriture reste un très bon outil pour prendre du recul et apaiser ses émotions.

L'écriture subjective est à manipuler avec précaution. Cela ne s'inscrit pas *a priori* dans l'objet des écrits professionnels, à l'exception d'outils de travail spécifiques dans le cadre d'un travail de formation, de supervision ou d'analyse de pratique.

Certains cas particuliers peuvent néanmoins légitimer la restitution d'affects, comme éléments contribuant à une analyse. Il s'agit alors d'expliquer en quoi des affects ou des comportements réactionnels ont pu influencer ou parasiter l'action, et donner des pistes de compréhension supplémentaires.

Par exemple :

- dans un rapport d'incident pour expliquer certaines actions qui ont été mises en place à *chaud* et qui apparaissent inadaptées par la suite ;
- dans un bilan de prise en charge afin d'apporter un éclairage sur certaines limites de l'action ou des points problématiques en cours de travail.

Exemple

Un enfant accueilli en ITEP échappe à l'action éducative depuis plusieurs mois : transgressions répétées, comportements de violence, impossibilité pour les éducateurs de nouer un dialogue. Cela produit une démobilitation générale de l'équipe et un certain flottement de la prise en charge. L'enfant n'a plus été, à un moment, investi par l'équipe au même titre que les autres, les professionnels étant plutôt sur la défensive. Le ressenti de l'équipe qui s'est traduit par des formes de rejet ou d'exclusion est par ailleurs assez caractéristique de la situation de l'enfant, victime de rejet de sa famille, ce que l'équipe a pu identifier par la suite.

Attention néanmoins, l'expression des affects risque d'être perçue comme une perte de maîtrise du professionnel, certes humaine, mais pouvant être reprochée surtout en l'absence de réajustements par la suite.

Lorsque ces affects ont eu des *effets négatifs* sur la prise en charge, il n'est souhaitable de les mentionner que si :

- cela apporte véritablement un éclairage sur la situation dans l'intérêt de la personne (pour adapter la prise en charge par exemple),
- on est capable d'indiquer au final que le professionnel ou l'équipe a pu réajuster sa pratique par la suite.

À retenir

- *Dans tout écrit finalisé : si je ne suis pas capable de dire sur quoi se base mon évaluation ou mon point de vue, il est préférable de ne rien écrire à ce sujet.*
- *Si je suis amené à restituer des ressentis ou des affects, il faut obligatoirement que le lecteur puisse les identifier en tant que tels. Je dois pouvoir justifier pourquoi il est judicieux de les restituer.*
- *Je repère mes zones de risques : je réfléchis et essaie de repérer, dans mon activité professionnelle et en fonction de ma sensibilité, les contextes émotionnels qui peuvent perturber mon écrit.*
- *Quand j'écris plus vite et plus facilement qu'à l'accoutumée, j'ai le réflexe de me relire.*
- *Quand j'ai conscience que je suis débordé par certains affects, je prends le temps de faire une coupure avant d'écrire, je relis ou fais relire mon texte ensuite.*
- *J'ai le droit d'écrire pour me défouler, mais j'ai l'obligation de détruire mon écrit après !*

À lire aussi...

Partie I : *Les comptes rendus*

Partie II : *La prise de notes*

« Par principe, je refuse de lire le dossier du jeune au tribunal, je ne veux pas me faire influencer. »... « Lorsque j'ai un rapport à rédiger, je commence par consulter tout ce qui a déjà été écrit, mais je suis vite noyé par toutes les informations présentes. »... « Je mets des heures pour lire les rapports de mes collègues, dois-je suivre un stage de lecture rapide ? »... « Lors d'une admission dans l'établissement, mon chef de service me demande de faire une synthèse du dossier de la personne. Comment dois-je m'y prendre ? »

■ Quelle lecture des dossiers ?

Un écrit s'appuie souvent sur d'autres écrits : un dossier au tribunal, un cahier de liaison, des bilans, des projets. Leur consultation suppose de clarifier ce que l'on y cherche. L'approche des différents documents présents dans le dossier demande aussi une lecture attentive et méthodique.

Si l'acte d'écriture questionne, la lecture semble aller de soi. On est souvent très prudent pour écrire ; lorsqu'il s'agit de lire, on prend beaucoup moins de précautions. Et pourtant, vous avez certainement déjà éprouvé le sentiment de vous perdre dans une multitude d'informations... ou bien alors, que votre avis est téléguidé par le rédacteur d'un rapport à tel point que vous n'arrivez pas à garder le moindre recul.

Les écrits professionnels antérieurs sont une source de données importante pour aborder une situation. Il serait dommage de négliger cet apport parce que leur accès est difficile ou nécessite des clés de lecture. Si les professionnels doivent rédiger des écrits, c'est aussi pour que d'autres les lisent !

Exemples

Consultation du dossier par les professionnels

1. Vous avez été désigné comme référent dans un établissement et vous souhaitez obtenir des premières informations sur la personne que vous accompagnez : quel est son parcours de vie, son parcours institutionnel ? Quelles ont été les principales décisions prises ? Quels ont été les principaux projets mis en place, avec quelles conséquences ?...
2. Vous consultez le dossier d'un enfant au greffe du tribunal car vous êtes chargé de l'accompagnement éducatif dans le cadre d'une mesure judiciaire (AEMO). Vous ne possédez que l'ordonnance du juge des enfants et vous souhaitez obtenir une connaissance du contexte pour mieux comprendre le sens de cette décision et les principaux éléments qui la motivent : comment la situation est apparue ? Qui est concerné ? Quels sont les facteurs de danger ? Des actions de prévention ont-elles été menées ? Avec quels résultats ? Ces éléments vous permettront de définir le cadre des premiers entretiens avec l'enfant et ses parents : questions à poser, points de vigilance...
3. À l'occasion de l'actualisation d'un projet personnalisé, vous souhaitez faire un récapitulatif de l'année écoulée à travers les informations retranscrites dans le dossier : quels ont été les événements marquants dans l'année, les décisions prises, l'objet des principales rencontres avec la famille... Cette synthèse vous permettra de rappeler en début de réunion sur le projet, les aspects les plus significatifs de la situation.
4. Vous devez remplacer un collègue pendant une longue période. Vous cherchez à vous imprégner de l'ensemble des personnes qu'il accompagne à travers une première lecture des dossiers. Cela vous permettra de repérer les situations prioritaires et les actions immédiates à réaliser.

■ Est-on vraiment influencé par la lecture d'un écrit ?

Ce sujet alimente beaucoup de débats dans certains services, à tel point que des travailleurs sociaux refusent de lire le moindre rapport de peur d'être influencés.

Rappelons d'abord que si l'on veut rester le même après la lecture d'un écrit, mieux vaut ne pas lire ! Partons plutôt du principe que toute lecture (et plus généralement toute communication) modifie notre façon de percevoir la réalité. Quand je lis un document, j'accède à des informations, des analyses, des projets. Tous ces éléments m'apportent une nouvelle vision de la situation, c'est bien cela que je cherche, je suis donc influencé²⁰. Mais le suis-je moins lorsque je vois quelqu'un pour la première fois ? Le problème apparaît quand cette influence me fait perdre mon libre arbitre et altère ma capacité d'analyse. Dès lors, la question n'est pas d'être influencé ou non, mais plutôt d'adopter une démarche active dans la consultation de tout écrit professionnel.

20. « Action qu'exerce quelque chose sur quelqu'un ou sur quelque chose d'autre ».

Si l'on se plonge dans un dossier ou un écrit comme dans un roman, il y a de fortes chances que l'on se retrouve sous l'emprise du texte. Pourquoi ? L'écriture romanesque ou poétique vise à produire des représentations mentales et des images chez le lecteur. C'est possible parce que celui-ci s'abandonne à la lecture et met son esprit critique de côté. Les mêmes mécanismes sont à l'œuvre dans les écrits professionnels. Si je prends connaissance d'un rapport sans recul ni précaution, je risque en effet d'absorber directement des informations sans avoir les moyens de leur donner du sens ou bien de laisser mon esprit se construire une représentation imagée de la situation.

Exemple

Information brève que vous pourriez lire dans un rapport

Extrait d'un rapport de signalement du 16 novembre 2009 : « *En mai 2009, il y a eu une violente dispute entre M. et M^{me} D. (cris, bris de vaisselle). À un moment, M^{me} D., qui avait l'enfant dans les bras, a menacé de le faire tomber si M. n'arrêtait pas. M. a eu le réflexe de rattraper l'enfant au moment où M^{me} allait le lâcher, puis a appelé les secours.* »

Que peut-on penser de la situation ? Il y a eu un conflit dans le couple. L'enfant s'est retrouvé en danger à ce moment-là. Madame était visiblement hors d'état de se contrôler. Elle a mis en danger son enfant. Monsieur a eu le réflexe de le protéger et d'appeler les secours.

À la lecture de cet exemple pourtant court, vous vous représentez certainement des personnages, un lieu, une action, *une histoire*. On peut même se rejouer mentalement la scène, imaginer des discours, des couleurs, des bruits. Vous vous faites également une idée des personnes et vous jugez de leurs actions. En étant prudent toutefois, l'information est limitée, mais vous avez dû vous faire votre propre conception. C'est normal, si Madame ou Monsieur se présentait devant vous demain, vous pourriez ainsi vous adapter plus facilement à la situation.

Êtes-vous bien sûr d'avoir tout lu ? Relisez encore une fois... Vous n'avez pas changé d'avis ? Une question maintenant. Qui restitue cette information ? L'auteur du rapport ? Si c'était le cas, cela signifierait que c'est lui qui a observé la scène... curieux, tout de même : on aurait attendu qu'il intervienne avant que les personnes n'en viennent à jeter de la vaisselle, au moins, qu'il appelle lui-même les secours.

Maintenant, vous pouvez remarquer qu'il y a plus de six mois écoulés entre la date du rapport et celle des faits. Cela signifie-t-il que ceux-ci ont été révélés six mois après leur recueil ? Ou que l'on vient tout juste d'en avoir connaissance ? D'où viennent-ils ?

La réponse se trouve dans un autre écrit du même dossier, mais pas au même endroit... C'est en fait le père qui a exposé ces faits au mois de novembre 2009. Dans le cadre d'une évaluation, en réponse à une information préoccupante quelques jours auparavant. Il ajoute qu'il a eu très peur à ce moment et que c'est pour cela qu'il a quitté le domicile en laissant l'enfant avec sa mère. Il commente « *vous savez, elle est vraiment dangereuse pour mon fils* ». Et maintenant pensez-vous toujours la même chose de la situation ?


Lire ou ne pas lire, là n'est pas la question... En parcourant trop rapidement un document, de manière partielle, sans exercer de sens critique, je risque d'aboutir à une connaissance approximative de la situation et peut-être erronée. En ne lisant pas, j'aurais certainement un œil neuf, mais aussi naïf sur la question. Cela devient problématique lorsqu'on parle de continuité des accompagnements. Un temps précieux est parfois perdu, faute d'avoir eu dès le départ certaines informations pourtant notées dans un rapport.

Une stratégie de lecture est indispensable. Cela ne veut pas dire que je remets en cause l'objectivité du rédacteur (ce sont des évaluations et des réponses données dans des lieux, à des moments et dans des contextes différents), mais plutôt que je souhaite comprendre à travers un angle d'approche qui m'est propre.

■ Comment lire un écrit professionnel ?

Quelques questions à me poser avant de débiter la lecture d'un rapport, d'un compte rendu ou d'un bilan :

- Pourquoi lire ce document ?
- Qui l'a écrit ? Dans quel but ?
- À quel moment a-t-il été écrit ?
- Quelles sont les questions que je me pose ? Qu'ai-je besoin de savoir et pour quoi faire ?

Tous les conseils de rédaction dans cet ouvrage sont aussi valables pour la lecture d'un écrit : faire la distinction entre les faits et les analyses, repérer la source des informations rapportées (qui a observé quoi)...  *Questions de méthode*, page 131.

Conseils pour acquérir une lecture active et dynamique des écrits

- Procédez d'abord à une lecture rapide de l'ensemble du document (balayez le document : les premières phrases des paragraphes, la conclusion...).
- Repérez la structure de l'écrit : les différentes parties qui se dégagent à travers les titres et paragraphes.
- Prenez le temps de vous questionner sur le contenu de l'écrit, qu'est-ce qu'il vous apprend, quelle utilisation pouvez-vous en faire ?
- Annotez le document : surlignez, surlignez, encadrez les mots clés, les articulations du raisonnement.
- Prenez des notes pendant la lecture (la meilleure façon de s'appropriier les éléments est de noter ce que l'on retient et les questions ou les idées qui en émergent).

■ Comment consulter un dossier ?

La lecture d'un dossier renvoie aux mêmes observations que celles concernant les écrits. Le dossier est composé de nombreux documents, de nature différente, rédigés souvent à des moments et dans des contextes spécifiques. La lecture est donc complexe.

Les questions à se poser

- En préalable : pourquoi consulter le dossier ? Suis-je autorisé à le consulter ?
- Qu'est-ce que je recherche, quel est mon objectif ?
- Comment est construit le dossier, quelle est sa logique de classement ? Classement chronologique, selon les supports (courriers, rapports, notes), classement thématique (administratif, relations avec les familles...).
- Dans quel ordre vais-je en prendre connaissance ? (chronologique par exemple si je veux retracer le parcours d'une personne, thématique si je souhaite réaliser une synthèse dans un domaine défini (administratif, scolarité...).
- Quelles sont les pièces utiles à sélectionner ?
- Quelle est la fiabilité des documents : sont-ils datés ? Les rédacteurs sont-ils identifiés ?

Différents outils permettent de réaliser la synthèse d'un dossier. Ceux-ci peuvent être construits sur mesure en fonction de ce que l'on recherche, ou bien être déjà modélisés dans son établissement (fiches de synthèse des données à l'admission, fiches modélisées du dossier de l'utilisateur).

On peut par exemple établir :

- une synthèse de la lecture du dossier au tribunal ;
- un historique des interventions et/ou interventions en cours ;
- un historique des décisions prises ;
- une chronologie des événements significatifs de l'histoire familiale ;
- un schéma familial (sur la base simplifiée d'un génogramme).

📖 Annexes : *Exemples d'outils de synthèse de dossier*, page 281.

À retenir

- *Avant de consulter un écrit ou un dossier, je dois m'interroger sur ce que je recherche et les questions que je me pose.*
- *Une stratégie de lecture doit guider mon exploration du texte ou du dossier : repérage de la structure du (des) document(s), définition d'un angle d'approche, identification du contexte d'écriture du document.*
- *Ma lecture doit être active : balayer le document puis sélectionner les parties utiles, souligner les informations essentielles, prendre des notes...*

Je suis toujours en retard pour rendre mon rapport !

À lire aussi...

Partie I : *Les rapports ; Les écrits de l'accompagnement personnalisé*

Partie II : *Restituer sa pratique dans l'écrit ? ; La prise de notes ;*

Comment lire un écrit professionnel, un dossier ?

« J'ai un rapport à rendre pour demain, je ne sais pas quand je vais le faire. »...
« On n'a pas assez de temps. »... « Il y a toujours des imprévus et on ne peut pas faire ce qu'on a envisagé de faire. »... « J'ai trop de travail. Je suis obligé de ramener des dossiers chez moi pour faire les écrits. Je croule, je croule. »...

■ Où est le problème ?

Surcharge ponctuelle ou permanente de travail, désorganisation constante de l'activité, faute à pas de chance, manque de temps, manque de rigueur, paresse... un peu de tout cela peut-être... Quelle que soit l'explication retenue et si le titre de cette section vous a fait réagir, s'il ne vous reste que deux heures pour rendre un rapport qui doit partir aujourd'hui, vous êtes concerné (surtout dans ce dernier cas).

Selon nos références culturelles ou notre domaine d'activité, une personne qui cumule retard sur retard dans ses productions ou ses rendez-vous peut être reconnue comme quelqu'un de très occupé, qui a trop de travail. Une certaine marge de tolérance existe d'autant plus que l'on s'estime soi-même dans ce cas. Les retards prévisibles sont même anticipés (poser une date butoir avant l'échéance, convoquer des personnes à 9h00 pour une réunion prévue à 9h30...). En d'autres endroits, c'est surtout le signe d'un manque patent d'organisation.

Est-ce donc un problème ? Oui, c'est vrai, après tout... Si finalement même en étant en retard (ou tout juste dans les temps), l'écrit est fait et transmis...

Le respect du droit et des règles

Le premier problème concerne les missions qui imposent des échéances précises et incontournables, les mesures judiciaires par exemple. Les délais de transmission obéissent à un cadre réglementaire et les conséquences peuvent être fâcheuses, la magistrature n'étant pas forcément souple avec le respect du droit... Il ne s'agit pas de respecter bêtement ces règles. Celles-ci s'inscri-

● La pratique des écrits

vent dans des principes de droit, principalement, le respect du contradictoire (possibilité pour la personne de se défendre équitablement dans le cadre d'une procédure judiciaire). Le même principe s'applique dans le champ des décisions administratives.

Une désorganisation en chaîne et des écrits qui ne servent plus à rien...

La rédaction professionnelle s'inscrit habituellement dans des procédures de travail faisant intervenir plusieurs acteurs. Toute cette chaîne de *production* est jalonnée par des délais. Ceux-ci sont parfois inadaptés à la réalité et impossibles à tenir. Quand certains professionnels y arrivent et d'autres non, il est nécessaire de se poser quelques questions.

Exemple

Dans un établissement, chaque professionnel doit réaliser un bilan de sa prise en charge en vue de la réunion de synthèse annuelle. Le référent est chargé de préparer cette réunion, et doit pour cela rassembler l'ensemble des écrits de ses collègues, il doit même produire un document de synthèse. Bon, vous voyez où nous voulons en venir...

Certains professionnels n'arrivent pas à tenir les échéances. Du coup, le référent, attend, attend, attend... et en fin de compte, quand il reçoit les écrits manquants, c'est lui qui n'a plus le temps de faire son document de synthèse. Il peut aussi faire son travail sans intégrer les différents bilans. Nous vous laissons imaginer les conséquences dans l'équipe et l'ambiance qui en résulte...

Le pire est que certains professionnels rédigent leur rapport en urgence trois heures avant la réunion, l'apportent avec eux, et personne ne les lit, n'y fait référence (même pas les rédacteurs). : « *De toute façon comme je l'ai fait au dernier moment, je n'ai même pas osé le lire, tellement il était nul* » (discours d'une éducatrice). Le temps passé pour cet écrit est en fin de compte du temps perdu... L'écrit se transforme en une formalité pénible à accomplir, il n'a plus aucun sens, ni utilité... Un cercle vicieux est en train de se former : à quoi bon poser l'écrit comme une priorité, et c'est donc facile de toujours le remettre au lendemain, jusqu'au moment où il ne reste que trois heures avant la réunion...

Pour un autre exemple, ☞ *Écrire en équipe*, page 207.

Il ne faut pas perdre de vue que transmettre des écrits en retard (ce qui signifie généralement les rédiger au dernier moment) entraîne deux conséquences :

- La première est une production bâclée, insatisfaisante (et donnant une mauvaise image de son auteur).
- La seconde est le temps insuffisant au destinataire pour en prendre connaissance ou le lire avec l'attention qu'il mérite (pour peu qu'il soit en retard lui aussi...).

Le stress permanent et les jugements normatifs

Le stress n'est pas que négatif, c'est un stimulant puissant pour nos capacités (meilleure oxygénation, sécrétion d'adrénaline) et qui semble même améliorer nos défenses immunitaires. Cependant, tout dépend à quel niveau et pour combien de temps... Un niveau de stress trop élevé, si les échéances sont trop courtes ou si je rencontre d'autres problèmes, risque tout simplement de paralyser l'action et de bloquer l'écriture sans parler des conséquences personnelles.

Bien que la notion de retard dépende de normes sociales²¹, ce comportement traduit pour certains une incapacité à s'organiser, à gérer son travail et ses priorités, et donc, est synonyme d'incompétence. Cela pourra toujours vous être reproché, la tolérance sur cette question étant peut-être assez large dans le secteur social, mais pas forcément dans tous les établissements et services...

■ Les explications

Le temps pour écrire

« *On n'a pas assez de temps pour écrire.* » Si c'est la seule explication que vous identifiez, il n'y a malheureusement pas de réponses à y apporter dans cet ouvrage.

Par contre, il peut être intéressant de se poser la question du temps nécessaire pour rédiger un écrit, notamment un rapport. La durée estimée par les professionnels est assez variable. L'un écrira un rapport de quatre pages à *chaud* en une heure, alors qu'un autre pourra y passer dix heures voire plus en plusieurs fois. Il n'existe pas de normes. Quand la rédaction prend un temps inhabituel, plusieurs facteurs entrent en ligne de compte :

- Le manque de clarté sur l'objet même de l'écrit : on ne sait pas vraiment par *quel bout* aborder la situation, que restituer ? par quoi commencer ? comment structurer l'écrit ?
- Une surcharge d'informations : la tâche est souvent plus ardue quand les données sont trop nombreuses (par exemple dans un bilan annuel où le nombre d'observations peut paraître considérable).
- Le manque de clarté sur la situation : trop de ressentis, des constats imprécis, des contradictions... Ce qui se conçoit clairement, s'énonce clairement. Si vous n'avez pas l'impression d'avoir compris grand-chose à la situation, cela risque en effet de prendre un certain temps pour la restituer. Il se peut qu'en fin de compte vous n'ayez que peu de choses à relater et qu'il soit nécessaire de rechercher des observations complémentaires. Il peut également s'agir d'un manque de recul sur la situation nécessitant peut-être d'organiser une concertation.
- Un contexte d'écriture parasité : beaucoup de professionnels partagent un bureau avec d'autres ou même n'ont pas d'espace dédié pour les temps de préparation et de rédaction. Les possibilités de *se poser* pour faire un écrit peuvent être très faible et les interruptions fréquentes (sollicitations des collègues, des

21. La notion de retard est très relative en fonction des cultures et des repères personnels. Sans forcément aller très loin, on peut considérer que vous êtes en retard à un rendez-vous au bout de quinze minutes, mais aussi à partir de trente ou de cinq.

● La pratique des écrits

usagers, téléphone...). Lorsque que l'on a une vision claire de ce qu'il convient d'écrire, l'environnement influera peu, mais dès que l'on a besoin d'un minimum de concentration, cela peut devenir infernal, au risque d'y passer trois fois plus de temps que prévu, et d'être obligé de ramener du travail chez soi...

Un écrit qui ne fait pas partie de la pratique

Le travail éducatif se reconnaît davantage dans une culture de l'oral, l'écrit étant souvent perçu comme une pièce rapportée à l'activité et pas vraiment en position centrale (☞ *Restituer sa pratique dans l'écrit*, page 170). Ainsi, on peut observer que l'écriture n'est pas toujours totalement intégrée à la pratique. L'écrit est ce qui se fait après, en plus de l'activité professionnelle, alors qu'il doit être considéré comme en faisant partie.

Exemples

1. Un entretien d'une heure est rarement appréhendé comme se divisant en cinq minutes de préparation (préciser les objectifs et noter quelques indications), quarante minutes d'échanges et quinze minutes pour remettre en forme ses notes ou rédiger le compte rendu.
2. Si des temps de préparation sont réservés pour se consacrer aux écrits, ils ne sont pas toujours rigoureusement respectés, ni parfois même identifiés sur un planning de travail. La gestion des imprévus vient alors les remplacer.
3. Dans la pratique des bilans annuels, on rassemble souvent l'information dans les semaines précédant la rédaction du rapport. On constate d'ailleurs que ces écrits ne traitent pas du déroulement de la prise en charge sur une année mais plutôt de la situation actuelle ou des dernières semaines.

La procrastination

Si on vous fait vraiment des misères sur vos retards, vous pouvez toujours dire à votre chef de service que vous êtes sujet à la procrastination. Avec un peu de chance, il vous laissera tranquille, mais il risque de ne plus vous regarder de la même façon ! Si votre devise est *pourquoi faire aujourd'hui ce que l'on peut remettre à demain...* pas de doute vous êtes atteint !

Rassurez-vous, ce n'est pas forcément très grave (mais il y a des cas pathologiques) et cela s'exprime dans différents domaines de la vie. Même si ce comportement se rapporte indéniablement à la personnalité, il peut résulter également d'un environnement social global, notamment dans le contexte professionnel.

Sans entrer dans les détails du mécanisme, cela peut se définir comme une forme de résistance à la production d'une performance.

Sachez que cette attitude comprend de multiples fonctions et composantes²² :

- L'évitement de la frustration. La tâche à accomplir apparaît peu gratifiante à court terme, on préfère donc s'atteler à d'autres activités. Évidemment, plus on repousse l'échéance, moins cela paraît valorisant.
- La protection de l'estime de soi. S'imposer un handicap supplémentaire permet d'obtenir une gratification d'autant plus grande (l'impossible a été accompli d'où un renforcement de l'estime de soi). Si l'on échoue, on se trouvera toujours des excuses (évitement d'une dévalorisation de soi) : *je l'ai fait à la dernière minute, en urgence*.
- Le besoin de ressentir une pression, de vivre des émotions fortes, mais aussi la satisfaction au moment où l'on s'est débarrassé de la tâche anxiogène.
- Enfin, des systèmes d'organisation du travail pouvant favoriser ou maintenir cette logique : absence d'objectifs concrets, pression à la performance, complexité des organisations, etc.

Malheureusement, et sans que cela soit pathologique, ce mode de fonctionnement individuel s'auto-entretient à la manière d'une dépendance et cela ne s'arrange pas avec le temps. Au-delà des aspects personnels, des facteurs motivationnels sont également en jeu (phénomène d'usure professionnelle).

■ Recommandations

Voici plusieurs préconisations afin de mieux respecter les échéances de production de vos écrits. Pour y parvenir, une condition : prendre des habitudes de travail et s'y tenir avec rigueur (sans tomber dans la rigidité obsessionnelle toutefois).

Avant tout, intégrer l'écrit comme outil du travail

Nous abordons ce point dans différents chapitres : l'écrit permet de clarifier et d'ordonner sa pensée, de conserver la mémoire de la situation, de prendre du recul par rapport à certains affects. En ce sens, il est un outil complémentaire indispensable, au même titre que l'échange avec ses collègues. Dès lors, on doit pouvoir trouver des traces écrites en amont de l'écriture. Celles-ci doivent être considérées comme autant d'outils préparatoires et facilitant la rédaction (voir plus bas).

La clarification de l'objet de chaque écrit : être plus efficace en sachant distinguer l'essentiel de l'accessoire

Il n'est pas rare d'observer que des informations finalement inutiles sont restituées dans les écrits. Il y a toujours des variations d'un rédacteur à l'autre et d'une situation à l'autre. L'objet de chaque écrit doit être clairement défini dans l'institution. Vous devez donc vous assurer que vous disposez des références nécessaires : définitions, modèles de trame avec leur mode d'emploi, exemples types. Des propositions de plans existent souvent mais soyez prudent car ceci n'est généralement pas suffisant pour comprendre le but de l'écrit et

22. La psychanalyse aborderait la question en d'autres termes, mais nous ne voulons pas trop vous inquiéter en parlant de dépression et de stade anal... ah mince, trop tard !

les questions auxquelles il doit répondre. En l'absence de références institutionnelles, vous pouvez impulser une réflexion pour tenter d'y voir plus clair (analyse de pratiques, démarches d'évaluation interne, formation en intra).

Le travail continu et la structuration de l'activité

Il y aura toujours des écrits imprévus à produire en urgence (rapport de signalement, note d'incident). La plupart sont programmés longtemps à l'avance. Il n'y a donc théoriquement aucune raison de boucler un rapport vingt-quatre heures avant son échéance, alors qu'il était prévu dans un cycle annuel. C'est le cas de la plupart des rapports de prise en charge et de bilan. Ainsi, il importe de concevoir l'écriture dans une logique continue et progressive, afin que les écrits ne soient que l'aboutissement d'un travail engagé. Ceci peut se faire à travers l'utilisation régulière :

- des outils de prise de notes (tableau de suivi des actions mises en place et de leurs effets), ☞ *Les écrits de l'accompagnement personnalisé*, page 75.
- des fiches synthèse dans le dossier (historique de la prise en charge, parcours antérieur...), ☞ *Comment lire un écrit professionnel, un dossier ?*, page 196.
- des comptes rendus d'entretien,
- des fiches individualisées dans le cahier de liaison.

La participation du professionnel aux réunions de synthèse ou intermédiaires permet de dégager progressivement une compréhension de la situation.

Comme on peut le voir, ceci peut largement dépasser votre seule activité... Plus modestement un premier objectif consiste à faire des points d'étape réguliers et à commencer l'écriture bien avant les échéances finales. Par exemple, il est possible de consacrer dix minutes chaque mois (prise en charge à plein temps en établissement) ou à la fin de chaque rencontre (suivi extérieur), pour restituer de manière structurée les éléments qui vont contribuer à la rédaction des rapports, projets et bilans.

Bien que cela ne soit pas de votre seule responsabilité, les temps de préparation sont nécessaires. Ils doivent également être respectés et investis. Ainsi, il importe que ces temps soient véritablement lisibles et bloqués sur un planning de travail, et que l'on ne puisse pas y déroger.

À retenir

- *Si vous êtes sujet au retard chronique dans la remise de vos écrits, commencez par en rechercher les causes dans votre environnement social, institutionnel sans oublier tous les facteurs personnels.*
- *Soyez tout de même conscient des conséquences de vos retards sur les décisions prises et les effets boule-de-neige sur tous vos collègues.*
- *Ne considérez pas l'écrit comme une tâche subsidiaire, intégrez-le au contraire dans votre planification du travail.*
- *Écrivez régulièrement, utilisez des outils intermédiaires pour enregistrer vos observations et structurer progressivement vos analyses.*

Écrire en équipe

À lire aussi...

Partie II : *L'utilisation d'un traitement de texte*

Rédiger un rapport à plusieurs, est-ce un gage de qualité ou une perte de temps ? Comment écrire à deux mains ? Comment travailler efficacement autour des écrits avec un secrétariat ou un travailleur social ?

■ Écrire à plusieurs ?

La question de la rédaction en équipe se pose en effet régulièrement. Cela peut concerner l'écriture d'un compte rendu de réunion (« *je ne me sens pas à l'aise pour rédiger seul le compte rendu, quelqu'un peut-il venir m'aider ?* »), d'un rapport ou d'une note d'information (« *Nous avons des informations à croiser, et devant l'enjeu de cet écrit nous cherchons à sécuriser la rédaction* »), un projet d'atelier (« *j'ai peur de manquer d'inspiration et d'idées, et puis en travaillant à plusieurs, au moins on se sentira tous concernés !* »).

L'écriture est le plus souvent individuelle si ce n'est solitaire. Et pourtant, on est rarement seul à produire un écrit. Des échanges d'informations aux réunions de synthèse ou de projet, l'écrit est généralement le fruit d'une réflexion collective. C'est tout un processus qui implique un ou plusieurs rédacteurs, la hiérarchie, le secrétariat... Autant d'opérations qui font intervenir des acteurs différents avec leurs propres contraintes mais aussi leurs complémentarités.

Pourquoi travailler en équipe autour d'un écrit ? Si mes collègues me demandent de rédiger en commun un écrit, est-ce pour formuler des phrases ou clarifier des idées ? Certainement un peu des deux. C'est la définition même de la communication : un signifiant et un signifié, une trace et une représentation... Si l'on me demande de participer à l'écriture d'un texte, cela veut autant dire « *j'ai des idées, aide-moi à les mettre en forme* » ou bien « *je ne suis pas clair sur mes idées, aide-moi à les clarifier* », « *partageons nos différentes idées pour aboutir à une compréhension commune* ». D'autres finalités sont moins avouables : « *je n'assume pas la position que je vais prendre dans ma proposition, j'ai besoin d'une caution* », « *j'ai besoin d'une secrétaire pour noter mes idées* »...

On peut être très loin ou très proche d'une contribution purement rédactionnelle. Qu'importe, pourvu que le travail en équipe apporte une plus-value

● La pratique des écrits

au travail individuel (et ce n'est pas toujours un gain de temps). Il convient cependant de bien cerner l'objectif d'une demande d'écriture collaborative et de veiller à ce que chacun ait fait sa part du travail préalable. Le travail en équipe se prépare. Je dois au moins éclaircir mes idées, recenser les observations et propositions... voire élaborer un premier texte à soumettre.

Par ailleurs, il convient de différencier écriture à plusieurs et signature commune de l'écrit. Pour certains écrits, une seule signature est attendue : celle du travailleur social chargé du suivi par exemple. Dans ce cas, il est d'usage de transmettre l'identité des collègues qui ont apporté des informations (en tant que source d'observation) ; on ne nomme pas ceux qui ont contribué uniquement à affiner l'analyse ou rédiger le rapport. Dans d'autres cas, le rédacteur (d'un compte rendu de réunion par exemple) signe son texte, mais indique dans la page de présentation l'identité des participants.

■ Comment rédiger en équipe ?

On écrit très rarement ensemble. La plupart du temps, une seule personne manie le stylo ou le clavier et formule les idées émises. Le premier réflexe d'un groupe de travail consiste à désigner le rédacteur. C'est, en général, celui qui a le plus d'aisance rédactionnelle dans la construction syntaxique et technique (graphisme ou dactylographie) qui est nommé. Selon son profil et celui de ses collègues, il aura un rôle *passif* (enregistrement des phrases) ou plus actif (reformulations, propositions rédactionnelles et animation des échanges).

Il existe différentes modalités d'écriture en équipe :

- Je peux écrire seul, puis demander un avis, des apports correctifs sur mon texte.
- L'équipe peut se réunir, échanger et formuler les idées principales sur le contenu de l'écrit. Un rédacteur se charge ensuite de mettre en forme et transmet en retour une proposition d'écriture à l'équipe.
- Les participants peuvent coécrire directement le document, chacun participant à l'écriture autant sur le fond que sur le style. Le texte prend forme progressivement sur papier, écran ou vidéoprojecteur.
- Les participants structurent ensemble le document puis se répartissent les différents chapitres. Les différents textes s'assemblent alors ; des corrections et un lissage final du texte sont réalisés.

■ Les principales modalités d'écriture en équipe : avantages et inconvénients, indications et contre-indications

| <i>Modalités d'écriture</i> | <i>Avantages</i> | <i>Inconvénients</i> | <i>Types d'écrits concernés</i> |
|--|--|--|--|
| <p>Écriture en solo puis sollicitation de l'avis de l'équipe.</p> <p>C'est une rédaction séquentielle. Un professionnel rédige une première version de l'écrit, les autres complètent ou proposent tour à tour des modifications.</p> | <p>La relecture permet de vérifier que le contenu de l'écrit est complet, pertinent.</p> <p>Des propositions d'amélioration du style, de la forme sont possibles à partir d'un produit fini.</p> <p>Le rédacteur reste responsable de son écrit après avis de l'équipe (signature du courrier).</p> <p>Les enjeux de régulation du groupe sont plus faciles à gérer, la collaboration se réalise directement autour d'un écrit et non pas d'une situation orale.</p> | <p>Les membres de l'équipe peuvent se désinvestir de l'écriture car ils n'y ont pas participé.</p> <p>Tant que les corrections sont marginales, elles peuvent être intégrées. Dès lors qu'elles portent sur le contenu même du texte ou sa structure, il est difficile et démotivant de tout reprendre.</p> | <p>Indications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compte rendu de réunion, d'entretien, - Courrier, - Note d'information. <p>Contre-indications :</p> <p>Tous les écrits nécessitant au préalable un partage de l'information, une analyse ou des propositions collectives : projets, bilans...</p> |
| <p>Réflexion en équipe, Rédaction en solo, Validation par l'équipe,</p> | <p>L'écriture vient donner forme aux réflexions de l'équipe.</p> <p>Le contenu est balisé en amont par l'équipe.</p> | <p>La lourdeur de la démarche : en fonction de la taille de l'équipe, on peut se perdre en correction sans fin, chacun n'y trouvant pas son compte.</p> <p>Le décalage qui peut exister entre l'écrit et les échanges de l'équipe (si les échanges sont mal cadrés ou si les notes du rédacteur sont incomplètes).</p> | <p>Indications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C'est l'exemple type du compte rendu de réunion, validé par l'équipe, - Projets, bilans, rapports. <p>Contre-indications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Courrier, note d'information (démarche disproportionnée). <p style="text-align: right;">↑</p> |

● La pratique des écrits

| Modalités d'écriture | Avantages | Inconvénients | Types d'écrits concernés |
|--|--|--|--|
| <p>Co-écriture en direct. C'est le principe même de la prise de notes lors d'une réunion (☞ <i>La prise de notes</i>, page 181). A ceci près que la prise de notes se rapproche de la rédaction finale. Ça vaut le coup d'y réfléchir ! Plutôt que de prendre des notes et attendre avant de rédiger le texte, pourquoi ne pas rédiger directement le texte définitif lors de la réunion.</p> | <p>L'équipe visualise immédiatement sa contribution. L'écriture en direct permet de canaliser et finaliser les débats (moins de digressions, concentration sur l'objet même de l'écrit). Gain de temps.</p> | <p>La difficulté d'écrire en direct. La formalisation immédiate des débats peut constituer un frein à l'analyse pour certains.</p> | <p>Indications : Les comptes rendus de réunion, les bilans, les projets. Contre-indications : - Les écrits de nature stratégique nécessitant d'accorder très finement style et disposition des arguments, l'écriture doit être beaucoup plus nuancée et s'accorde mal avec un style collectif. - Les écrits qui engagent directement un seul professionnel (courrier, rapport...).</p> |
| <p>Co-écriture par répartition des tâches suivant un plan prédéfini ensemble.</p> | <p>Permet d'avancer « de front » sur l'intégralité d'un document et donc d'aboutir à une production très rapidement. La motivation à l'écriture peut être renforcée du fait d'une saine émulation au sein d'un groupe.</p> | <p>Le rassemblement des différents chapitres peut révéler des incohérences difficiles à reprendre. La comparaison de la qualité des différents textes peut être douloureuse pour certains.</p> | <p>Indications : Les comptes rendus de réunion, les bilans, les projets. Contre-indications : - Les écrits de nature stratégique nécessitant d'accorder très finement style et disposition des arguments, l'écriture doit être beaucoup plus nuancée et s'accorde mal avec un style collectif. - Les situations où les contraintes temporelles sont fortes, où le collectif a des compétences hétérogènes à l'écrit. - Les écrits qui engagent directement un seul professionnel (courrier, rapport...).</p> |

Exemple

Informatique et écriture collaborative

Il existe différents outils informatiques pour l'écriture collaborative : espaces de travail partagés en réseau, logiciels spécialisés... Mais vous pouvez aussi explorer votre logiciel favori...

Les principaux logiciels de traitement de texte offrent en effet des modalités de collaboration faciles d'accès. Ils sont en effet dotés d'une fonction souvent méconnue : le suivi des modifications (ou révision). Cette option permet à plusieurs rédacteurs d'apporter des modifications à un même texte tout en gardant la trace de leurs propositions et commentaires. À partir d'un texte (fichier) initial, les ajouts, suppressions ou commentaires ressortent selon des formats préétablis (police barrée pour les suppressions, ajouts d'une autre couleur et commentaires apparents) ☞ Exemple suivant.

Chaque rédacteur a la possibilité d'accepter ou refuser les propositions de ses collègues et d'apporter ses propres suggestions jusqu'à la rédaction finale.

En pratique

Le texte initial du rédacteur 1 a été modifié par le rédacteur 2 : les indications de police barrée et de mots en gras apparaissent automatiquement quand le rédacteur 2 supprime un mot ou en ajoute un autre.

« ...Alors que je **donnais distribuais** les traitements au moment du repas **de 19 heures** (le 24/07/09), j'ai inversé les traitements **de 2 résidentes**. J'ai donné à M^{me} Y. Nathalie le traitement de M^{me} L. Florence (2 LIOSERAL). En effet, alors que dans le chariot les piluliers se suivent **dans l'ordre alphabétique**, ceux des 2 résidentes étaient inversés. J'ai donc pris celui de...

■ **Les méthodes de travail en équipe**

L'écriture collaborative renvoie aux méthodes du travail en équipe. La dynamique de groupe y joue un rôle important. Il convient en effet de tenir compte des différentes personnalités avec leurs traits et capacités (capacités de concentration, gestion de la frustration, rapport au *leadership*...). Les objectifs personnels s'expriment et dévoilent des styles et stratégies très différents (affirmer ou justifier une pratique, une autorité, partager ses émotions, décrire une situation...). Autant de parasitage, mais aussi d'émulation qu'il convient de gérer.

La méthode de travail retenue dépend des habitudes de chacun et de la nature de l'écrit : certains ont besoin d'élaborer un cadre précis et de clarifier les objectifs avant même d'aborder l'écriture, d'autres préfèrent jeter d'abord toutes les idées avant de faire émerger un plan. Dans tous les cas, la définition collective d'un plan s'imposera rapidement dans l'avancée du travail. La définition d'une méthode et son réajustement éventuel en cours de route permet de focaliser l'attention des corédacteurs et de limiter les nombreux échanges

● La pratique des écrits

hors cadre de production. Attention cependant au risque d'excès de méthode. Le risque est réel d'appauvrir la production par un formalisme ou un autocontrôle exercé par les différents protagonistes.

À retenir

Face à une proposition de travail collaboratif, quelques questions incontournables :

- *Quelle plus-value va apporter le travail en équipe ? (compléter des informations, diversifier des hypothèses ou des propositions, intégrer le cadre d'un nouveau type d'écrit...)*
- *Sommes-nous au clair sur l'objectif général de l'écrit ?*
- *Qui va faire quoi ? (Quels sont les rôles et responsabilités de chacun ? Qui engage sa responsabilité ? Qui va signer l'écrit ? Qui tient le stylo ? Qui fera la mise en forme finale ?)*
- *Quelle méthode va-t-on retenir ? (rédaction en direct ou rédaction séquencée, définition préalable d'un plan ou recueil préparatoire des informations disponibles...)*
- *Quel contenu indicatif ?*

« Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement,
– Et les mots pour le dire arrivent aisément. »
Nicolas Boileau – *L'Art poétique* (1674), Chant I

Styles et techniques

Il est effectivement plus facile d'écrire si l'on a clarifié au préalable ce qu'on allait dire, à qui et pourquoi ! Faire un plan peut être un travail nécessaire, mais ne garantit pas le résultat. Encore faut-il passer avec aisance de l'idée au mot, à la phrase. Il serait dommage qu'à ce stade l'écrit rebute le lecteur, par sa lourdeur, par sa construction ou simplement par son apparence. Il n'est pas seulement question de l'attractivité de votre écrit. Le style, la syntaxe, la présentation sont les outils indispensables pour assurer la lisibilité de vos écrits et la transmission de vos idées. Simplicité, fluidité et clarté en sont les principales clés.



À lire aussi...

Partie II : *L'utilisation d'un traitement de texte*

Partie III : *Rendre un écrit accessible à l'utilisateur*

*Pourquoi des règles de présentation ? Faut-il numéroter les pages de mon rapport ?
Qu'est-ce qu'une charte graphique ? Quelles polices de caractère utiliser ?*

■ Pourquoi une charte graphique ?

L'Évolution des *outils* bureautiques AutOrise chacun, aujourd'hui, à produire des mises en page de documents à sa convenance. Si une latitude d'appréciation peut être laissée dans le choix de la présentation afin de les personnaliser, la disposition des textes résulte d'usages, de conventions sociales. Par ailleurs, et bien qu'il n'existe pas de code universel, la lisibilité impose certaines règles.

Certes, les goûts et les couleurs ne se discutent pas. Chacun possède ses préférences de mise en page et sa propre créativité. Vous n'êtes cependant pas seul, vous devez tenir compte de votre lecteur et de votre institution.

La charte graphique correspond aux règles qui définissent la mise en page d'un document : par exemple la typographie (choix de police, taille, couleur, espacement), l'utilisation du logo de votre institution (forme, emplacement). Cet ensemble permet d'un seul coup d'œil d'identifier l'émetteur du message et donne une cohérence à la communication.

La mise en forme doit faciliter la lecture. Il est important qu'un sentiment de continuité visuelle émane de votre document. Ce cadre de référence n'a pas seulement un but esthétique, il contribue aussi à guider la lecture en donnant des repères essentiels à la compréhension du texte. La structure du document se manifeste en particulier à travers la disposition des titres et paragraphes, du choix de polices de caractère.

Tous les établissements et services ne sont pas dotés de chartes graphiques. Renseignez-vous auprès du secrétariat qui détient souvent les clés des différents styles et indications de mise en page propres à votre institution.

■ Mettre en page le texte

Selon les types de documents (courriers, rapports, notes), la mise en page sera différente. Quelques principes sont cependant à retenir.

Respectez une dimension minimale pour vos marges

Ceci permet de tenir compte des contraintes d'impression, de classement (agrafage), de photocopies (légers agrandissements). Les normes préconisent une marge supérieure de 15 mm, une marge inférieure de 12,75 mm, une marge gauche de 15 mm et une marge droite de 5 mm. Ces normes sont à considérer comme un minimum et peuvent être élargies pour plus de confort.

Rendez cohérents vos titres et paragraphes

À chaque idée correspond un paragraphe (☞ *Questions de style*, page 233 et *Qu'est-ce que construire un plan ?*, page 150). Vos idées doivent donc se dégager clairement à travers la structure des paragraphes.

Vous pouvez utiliser deux modes principaux de présentation des paragraphes : le style américain et le style français. Le style français introduit un retrait en début de paragraphe alors que le style américain ne le prévoit pas. Ce dernier est à privilégier pour les rapports, notes et comptes rendus car il facilite la lecture. Il est recommandé lorsque le texte contient plusieurs niveaux de titres. Le style français peut être utilisé par exemple pour les courriers.

Il est préférable de justifier le texte (alignement sur les marges de gauche et de droite). Les paragraphes sont suffisamment espacés pour que le lecteur les repère facilement.

Les titres doivent donner accès à la hiérarchisation des informations. Ils peuvent être alignés à gauche contre la marge ou centrés. Ils sont généralement accentués : police plus grande ou grasse, police différente du texte. Évitez de numéroter les titres dans des documents courts.

À l'intérieur d'un même document, la présentation doit être constante : marges, style américain ou français, présentation des titres...

Paginez et facilitez le repérage dans les pages

Lorsqu'un document comporte plusieurs pages, celles-ci doivent être numérotées. Mieux, vous pouvez indiquer le numéro de page suivi du nombre total de pages. Exemple : 3/7 indique la page 3 sur un total de 7 pages. Cette présentation permet de garantir que l'on n'égare pas de feuilles lors des consultations et photocopies. Cette fonction est accessible dans la plupart des traitements de texte. La première page peut ne pas être numérotée ; la numérotation débute à la deuxième page en lui attribuant le numéro 2.

Outre la pagination, vous pouvez aussi insérer des informations complémentaires dans les marges supérieures ou inférieures de chaque page (en-tête et pied de page). Elles peuvent rappeler : la date de rédaction de l'écrit, le rédacteur, l'institution, le titre du document (*projet personnalisé de Jérémie D., rapport d'évolution de Jessica T.*)

Titre aligné à gauche

Style français : retrait en début de paragraphe

Style américain : pas de retrait

Paragraphe justifié

Titre centré

Paragraphe aligné à gauche

Pied de page

...
Évaluation de la situation
L'expulsion locative a été ordonnée le 6 novembre 2008. Le propriétaire souhaitant récupérer le logement pour son propre usage, Madame D. a refusé de quitter l'appartement...
Madame D. est locataire de cet appartement depuis 1994. Les propriétaires souhaitent récupérer ce logement pour leur fille qui va engager des études en septembre 2009. Madame a entrepris des nombreuses démarches pour rechercher un nouveau logement. Elle reconnaît qu'elle n'a pas pu ...
Madame est intermittente du spectacle et ses ressources sont irrégulières. Néanmoins selon la déclaration d'impôts 2008, elle perçoit une moyenne mensuelle de 1896 euros. Elle a 2 enfants étudiants à charge et perçoit une pension alimentaire de 234,78 euros pour son aînée...
Les perspectives
En conclusion, nous pouvons noter que Madame s'est entièrement mobilisée sur une recherche de solution au cours de la procédure engagée. Les éléments qu'elle nous a transmis confirment...
 Rapport d'évaluation sociale
 Recours concours force publique

■ Mettre en forme les mots et les caractères

Choisissez une typographie lisible

La charte graphique définit habituellement les polices de caractère à employer. La taille de la police est généralement de 11 ou 12 points pour le texte et jusqu'à 24 pour les titres.

Il est préférable d'utiliser des polices traditionnelles faciles à lire (Arial, Times,...). Évitez les polices exotiques, gothiques ou *Rockstyle* ! Sachez toutefois que les polices dites avec jambages sont plus appropriées pour le corps d'un texte (les *jambes* qui ressemblent en fait à des petits pieds forment une ligne invisible qui facilite la lecture) et celles sans jambage mieux adaptées aux titres.

Respectez l'usage des majuscules

Les mots composés en caractères minuscules sont sensiblement plus lisibles que les MOTS COMPOSÉS EN CARACTÈRES MAJUSCULES. Il convient donc de ne pas abuser de l'utilisation des majuscules.

● La pratique des écrits

En français, la majuscule s'utilise au début du premier mot d'une phrase ou d'un titre. Elle est réservée aux noms propres, la minuscule aux noms communs. De trop nombreuses règles définissent son emploi pour qu'elles soient citées ici. Référez-vous aux dictionnaires en cas de doute.

Exemples courants d'abus de majuscules

| Emploi abusif | Corrections |
|--------------------|---|
| Le Chef de Service | Le chef de service |
| Le Directeur | Le directeur mais pour signer, on écrira : Monsieur Dupont, Directeur |
| Le Conseil Général | Le Conseil général |
| L'Association | L'association |
| L'Usager | L'utilisateur |
| Assistante Sociale | Assistante sociale |

N'abusez pas des sigles et abréviations

Les sigles s'écrivent en général en lettres majuscules mais peuvent s'écrire en minuscules avec la lettre initiale en majuscule (Sncf, Agefiph...). L'usage autorise aujourd'hui de les écrire sans espace et sans point entre les lettres (ASE, MDPH...). Si vous doutez, vérifiez à la source l'usage recommandé par l'institution concernée sur son site internet par exemple.

Employez uniquement des sigles courants, n'abusez pas de leur utilisation. Développez la signification du sigle lors de sa première occurrence dans le document (☞ *Le jargon*, page 228).

Les abréviations sont réservées aux supports de communication quotidiens, évitez de les employer dans les courriers et rapports.

Exemples de conventions d'usage

| | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| Académie | Acad. |
| Boulevard | Bd |
| Docteur | D ^r |
| <i>et cetera</i> | <i>etc.</i> |
| Monsieur, Messieurs | M., MM (<i>et non Mr</i>) |
| Mademoiselle, Mesdemoiselles | M ^{lle} , M ^{lles} |
| Madame, Mesdames | M ^{me} , M ^{mes} |

Nuancez votre expression en accentuant les caractères

Souligné, gras ou italique ? L'accentuation des caractères demande un peu de subtilité !

L'oblicité de l'italique souligne une différence (une *signification* sous-jacente), pour autant, cette accentuation demeure discrète dans la page. L'italique est moins lisible que les caractères normaux (romains). N'en abusez pas.

Les caractères gras **accrochent**. Ils sont utilisés pour attirer le regard. Ils sont surtout utilisés pour indiquer la structuration d'un texte (titres et sous-titres). Le souligné est encore plus agressif. Il est peu justifié de l'employer.

La combinaison des différentes accentuations est à proscrire (exemple : caractère gras et italique ou gras et souligné...). Ne cherchez pas à renforcer votre expression à travers l'accentuation : « Si Monsieur R. s'est vu administrer un tranquillisant **puissant** ». L'accentuation ne doit pas se substituer au sens.

À retenir

- *Respectez la charte graphique de votre institution.*
- *Harmonisez la présentation de vos documents, veillez à leur donner une cohérence visuelle.*
- *Visez la sobriété, ne multipliez pas les mises en forme et autres accentuations.*
- *Donnez des repères physiques et graphiques au lecteur en mettant en évidence les paragraphes, les titres et sous-titres.*
- *Respectez les usages et conventions concernant les majuscules, sigles et abréviations.*

À lire aussi...

Partie II : *Qu'est-ce que construire un plan ? ;
Règles de présentation et de lisibilité de l'écrit*

« Peut-on insérer des tableaux dans des rapports ? »... « Je n'aime pas les tableaux, ça enferme ! Ça donne l'impression de mettre les gens dans des cases »... « Moi, de toute façon, je ne sais pas comment faire avec mon traitement de texte ! »

■ Les tableaux, ça enferme !

Les tableaux sont couramment utilisés afin de présenter des chiffres, des calculs, exposer ou résumer des données, établir des fichiers, des bases de données... Autant d'usages bien éloignés du travail social. Il est dès lors normal que leur emploi dans des écrits professionnels n'aille pas de soi. Pourtant, utilisés à bon escient et avec parcimonie, ils améliorent grandement la lisibilité et, ce qui vous intéressera certainement, permettent d'écrire plus rapidement.

Utiliser un tableau n'enferme pas davantage que poser une appréciation sur quelqu'un, insérer des titres dans un rapport ou le simple fait d'écrire sur quelqu'un. Cette opposition souvent relevée traduit la crainte pour le professionnel de voir son écrit réduit à une grille évaluative préétablie, normée, où il n'y aurait plus que des cases à cocher. Dans ce cas, la méfiance se justifie. L'écrit entraîne déjà une certaine réduction de la situation et il convient de ne pas laisser penser que la complexité d'un fonctionnement individuel ou familial peut se retranscrire ainsi²³.

Cependant, si une grille d'évaluation ressemble à un tableau, un tableau n'est pas une grille d'évaluation. Disons tout de suite clairement : l'utilisation des tableaux dans les écrits professionnels ne sert pas à produire une évaluation, mais correspond à un mode de présentation des informations.

Certains freins psychologiques sont puissants et le simple fait de voir des lignes et des colonnes peut heurter la sensibilité du lecteur en éveillant cer-

23. Par ailleurs, les grilles d'évaluation ont leur propre fonction et ne servent pas normalement à établir des analyses complexes, d'autant moins quand il s'agit uniquement de cocher des cases. Elles permettent le plus souvent un repérage rapide et volontairement réducteur à des fins de comparaison (évolution entre un temps T et T+1) ou de quantification (étude de population par exemple). Enfin, n'oublions pas que ce n'est pas la grille elle-même qui enferme, mais ce qu'on choisit de mettre dedans, l'analyse ou l'utilisation ultérieure que l'on en fera.

taines images mentales. Nous vous invitons, à tester, expérimenter et recueillir les réactions de votre environnement professionnel avant toute chose.

■ Pourquoi utiliser des tableaux ?

Comme le plan d'un écrit, les tableaux servent à organiser des informations selon une structure définie. Ils facilitent ainsi une meilleure lisibilité et navigation dans les informations présentées (☞ *Qu'est-ce que construire un plan ?*, page 150 et *Règles de présentation et de lisibilité de l'écrit*, page 215).

L'utilisation de titres dans un texte fait émerger sa structure et donc son sens. Cela ne modifie pas le mode de lecture, qui reste linéaire, du haut vers le bas. Tout au plus, le lecteur peut s'autoriser à naviguer dans le document pour relire, vérifier certaines informations, faire des liens. Le tableau introduit, lui, la possibilité d'une double lecture, à la fois ligne à ligne, mais aussi colonne par colonne. Un tableau autorise en fait une double entrée : on peut considérer que chaque ligne et chaque colonne sont l'équivalent d'un titre dans un texte. De ce mode de construction et de son aspect graphique découlent les trois principaux intérêts du tableau :

- une présentation synthétique : le tableau autorise à ne pas faire de phrases complètes ; les titres, les lignes et les colonnes remplacent les verbes.
- la clarté : plus grande facilité de repérage et d'accès à l'information dont la présentation est très structurée.
- la lisibilité et la compréhension : l'utilisation d'un tableau, par sa structure, facilite la comparaison entre les lignes et les colonnes. Certains faits ou analyses peuvent dès lors être mieux mis en évidence (voir plus loin).

■ Tableau : mode d'emploi

Prenons un exemple simple : vous devez présenter une fratrie placée en établissement. Voici les informations à votre disposition :

- Antoine est né le 21 janvier 2001, il est le fils de M. X. et de M^{me} Y. qui ont tous deux l'autorité parentale. Il a été accueilli dans l'établissement depuis le 14 juin 2009 au titre d'une mesure de placement de deux ans prise le 30 mai 2009. Il est actuellement scolarisé à l'école de Gourches en classe de CM1.
- Esther est née le 6 octobre 1997. Elle est la fille de M. X. et de M^{me} Y. qui ont tous les deux l'autorité parentale. Elle a été accueillie dans l'établissement le 1^{er} juillet 2009 au titre d'une mesure de placement de deux ans prise le 30 mai 2009. Elle est actuellement scolarisée à l'école de Gourches en classe de CM2.
- Freddy est né le 24 mars 1996. Il est le fils de M. Z. et de M^{me} Y. qui ont tous les deux l'autorité parentale. Il a été accueilli dans l'établissement depuis le 7 mai 2008 au titre d'une mesure de placement de deux ans prise le 12 mars 2008. Il est actuellement scolarisé au collège de Lavalette en classe de 5^{ème}.

Alors que ces informations sont relativement simples, leur lecture est fastidieuse, du fait notamment de leur caractère répétitif. La densité des données (en particulier les dates et les durées) est telle que le risque de confusion est important. Cela reste difficile à mémoriser.

● La pratique des écrits

Ce texte est déjà structuré par un premier plan :

Pour chaque enfant :

- sa date de naissance/son âge,
- ses parents,
- la date de son admission dans la structure,
- la date de la mesure,
- sa situation scolaire.

Mais un deuxième plan est possible :

La date de naissance des trois enfants :

- celle d'Antoine,
- celle d'Esther,
- celle de Freddy.

Les parents des trois enfants :

- ceux d'Antoine,
- ceux de Freddy,
- etc.

Comme on le voit, ces deux modes de restitution comportent des lourdeurs, notamment du fait des répétitions, de la dispersion de l'information et de la longueur.

Le tableau permet de croiser ces deux plans et fait gagner aussi bien en espace, en nombre de mots qu'en clarté pour retrouver l'information. Vous pouvez vous en convaincre en comparant le temps que vous mettrez à rechercher à répondre à des questions (quand Esther fêtera-t-elle son prochain anniversaire ? à quelle date Antoine est-il entré dans l'établissement ?) en utilisant soit le texte ci-dessus soit le tableau suivant :

| Informations sur les mineurs | | | | Informations sur les mesures de placement | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------------------------|--|---|-----------------------------|----------------------|
| Nom Prénom | Date de naissance | Autorité parentale | Scolarité | Date des mesures | Entrée dans l'établissement | Échéance des mesures |
| Antoine | 21 janv. 01 | M. X. et M ^{me} Y. | CM1 École de Gourches | 30 mai 09 | 14 juin 09 | 30 mai 11 |
| Esther | 6 oct. 97 | M. X. et M ^{me} Y. | CM2 École de Gourches | 30 mai 09 | 1 juil. 09 | 30 mai 11 |
| Freddy | 24 mars 96 | M. Z. et M ^{me} Y. | 5 ^e Collège Lavalette | 12 mars 08 | 7 mai 08 | 12 mars 10 |

Au-delà de la simplicité, on constate aussi que les ressemblances et dissemblances dans la fratrie sont plus facilement lisibles. On peut établir des mises en perspective très rapidement, par exemple comparer les délais entre date de mesure et date d'entrée pour chaque enfant.

■ Dans quels cas utiliser des tableaux ?

Les fonctions des tableaux

Vous avez la possibilité d'utiliser un tableau quand des informations de nature identique se répètent, dès que les informations peuvent s'assimiler à une liste de personnes ou d'objets ayant des caractéristiques communes. Les quatre modes d'utilisation les plus fréquents sont les suivants :

1. **Se substituer à un plan** : le seul avantage du tableau est alors sa forme qui permet de gagner en lisibilité. On ne parle plus ici de tableau à double entrée, puisqu'il n'y a qu'une série d'informations à traiter. Il ne s'agit que d'un mode de présentation différent.

Exemple extrait d'une fiche atelier dans le cadre d'un projet de groupe

| | |
|-----------------------------|--|
| Animateur | |
| Horaires et fréquence | |
| Taille du groupe | |
| Conditions de participation | |
| Objectifs | |
| Type d'activités | |
| Moyens nécessaires | |
| Évaluation | |

2. **Établir une chronologie** : la présentation en tableau est structurée autour de dates et périodes. Cette disposition rend plus lisible l'évolution d'une situation, qu'il s'agisse de l'histoire familiale, du parcours institutionnel, scolaire, des observations faites dans le cadre d'une note d'incident...

Exemple extrait d'un rapport en vue du renouvellement de notification CDAPH

Historique synthétique des prestations rendues dans l'établissement
(Ateliers, suivis individuels, activités...)

| Date ou période | Intervenant (fonction) | Nature de la prestation | Axes de travail Objectifs poursuivis | Évaluation ou motifs de l'arrêt de la prestation | Document de référence |
|-----------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

● La pratique des écrits

3. Croiser des informations : pour chaque ligne, on renseigne les mêmes contenus.

**Exemple extrait de la page introductive
d'un bilan de fin de mesure éducative en MECS**
Droits de visite et d'hébergement des parents

| | Fréquence et jours des visites | Fréquence et jours des sorties | Fréquence et jours d'hébergement | Précautions particulières |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Père | | | | |
| Mère | | | | |
| Autres (précisez) | | | | |

4. Comparer des informations : le tableau est employé pour confronter certaines informations. Cette utilisation est intéressante quand l'écrit soutient une prise de décision :

Exemple extrait de la conclusion d'un rapport d'évaluation d'un foyer de l'enfance
Orientations possibles

| Orientations possibles | Intérêts | Limites | Prérequis ou conditions de mise en œuvre |
|---------------------------|----------|---------|---|
| | | | |
| | | | |

Est-ce possible pour tout type d'écrit ?

Les tableaux peuvent être intégrés théoriquement dans n'importe quel document, aussi bien les rapports que les courriers. Cependant, en fonction du type d'écrit, leur emploi est plus ou moins conseillé :

- très limité dans un courrier (éventuellement un tableau joint en annexe) ;
- à utiliser avec parcimonie dans les rapports (réservé à certaines parties seulement : histoire familiale, descriptif des actions engagées) ;
- à utiliser assez librement dans les écrits qui se basent sur une méthodologie de projet (présentation ou bilan) ainsi que les écrits essentiellement informatifs (cahier de transmission, fiche de dossiers, prise de notes).

■ **Quelques règles de présentation des tableaux**

Leur mise en forme ne doit pas être négligée car elle peut jouer à contre-emploi et rendre le tableau particulièrement illisible. Voici quelques conseils :

Évitez les tableaux à entrées multiples


Ceux-ci se caractérisent par exemple par l'existence de lignes de titre et de secondes lignes de sous-titre. Ils traduisent la hiérarchisation d'un plan à

plusieurs niveaux. Vous en avez eu un exemple dans le premier tableau présenté (1^{er} niveau du plan : informations sur les mineurs / informations sur les mesures ; 2^e niveau : nom, date de naissance, etc.). Les choses se compliquent sérieusement lorsque vous faites la même chose en colonne (voir exemple en fin de chapitre) et il faut déjà pour le lecteur un certain temps pour comprendre comment lire le tableau...

D'une manière générale, n'abusez pas des traits

Ceux-ci deviennent particulièrement gênants lorsque :

- le tableau a beaucoup de cases (effet « grille ») ;
- aucun indice ne permet de distinguer la hiérarchie des informations (où sont les titres ?, où sont les données ?), en d'autres termes quand la présentation est totalement uniforme (voir plus bas).

Il n'est pas obligatoire d'utiliser des traits pour réaliser un tableau. Les espacements peuvent suffire (tabulations et espaces entre les lignes),  Exemple, page 226.

Faites preuve de cohérence et de rigueur

Le tableau est un objet graphique qui hiérarchise l'information : les titres de colonnes et de lignes, s'il y en a, doivent se distinguer du contenu. Cette hiérarchisation est soulignée par la mise en forme, que ce soit par l'utilisation des effets de police (mise en gras, taille des caractères), des types de traits, des couleurs des cases. De même, pensez à utiliser les alignements (verticaux, horizontaux) de manière cohérente (centrés ou alignés de la même manière ou suivant une certaine cohérence).

Privilégiez la simplicité et la légèreté

La forme du tableau est un guide pour l'œil du lecteur, mais ne doit pas attirer le regard outre mesure (et encore moins détourner l'attention de son contenu) :

- Aérez au maximum les tableaux : faites en sorte que le texte ait suffisamment d'espace dans chaque case, aussi bien horizontalement que verticalement (chaque mot a besoin d'un minimum d'espace vital pour s'exprimer !).
- Évitez les contrastes trop importants et privilégiez l'utilisation du gris pour les traits et le fond des cases (ou des teintes pastel si vous imprimez en couleur).
- D'une manière générale, les mises en forme trop « tape-à-l'œil » nuisent à la lecture. Celles-ci se manifestent par un nombre important d'effets que ce soit les caractères, les fonds de cases ou les traits du tableau (plusieurs types de traits : doubles traits, traits pleins, pointillés, épaisseurs différentes, plusieurs couleurs, plusieurs typographies...).
- N'utilisez pas le soulignement du texte à l'intérieur d'une case (il y a assez de lignes comme ça !).
- Vous pouvez mettre en évidence chacune des lignes en utilisant des fonds différents (alternativement une ligne blanche et une ligne grise) afin de permettre au lecteur de suivre une ligne jusqu'au bout sans utiliser son doigt !
- Enfin, il ne s'agit pas d'une œuvre d'art, ne passez pas plus de temps à faire un tableau qu'à écrire le rapport !

● La pratique des écrits

■ D'autres exemples...

Exemple de tableau sans trait

Parcours institutionnel antérieur du résident

- 1983-89** Orientation à l'IME du Moulin à Sarpeigne.
- 1989-92** Réorientation à l'IME des Biboulettes à Galins suite au déménagement de la famille.
- 1992-95** Accueil au foyer de vie « L'escale » à Galins. L'orientation initiale en ESAT n'a pas pu se réaliser faute de place.
- Depuis 1995** Accueil à l'ESAT « Le Barton » à Villebousquet – Ateliers Espace verts.

Exemple de tableau à double entrée pouvant complexifier la lecture

Orientations possibles

| Orientations possibles | Prérequis ou conditions de mise en œuvre | Intérêts et limites | Intérêts | Limites |
|------------------------|--|---------------------|----------|---------|
| 1 | | À court terme | | |
| | | À moyen terme | | |
| | | À long terme | | |
| 2 | | À court terme | | |
| | | À moyen terme | | |
| | | À long terme | | |

Le tableau présenté en début de chapitre, mais sans aucun travail de présentation

| Informations sur les mineurs | | | | Informations sur les mesures de placement | | |
|------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|---|-----------------------------|----------------------|
| Nom Prénom | Date de naissance | Autorité parentale | Scolarité | Date des mesures | Entrée dans l'établissement | Échéance des mesures |
| Antoine | 21 janv. 01 | M. X. et Mme Y. | CM1 École de Gourches | 30 mai 09 | 14 juin 09 | 30 mai 11 |
| Esther | 6 oct. 97 | M. X. et Mme Y. | CM2 École de Gourches | 30 mai 09 | 1 juil. 09 | 30 mai 11 |
| Freddy | 24 mars 96 | M. Z. et Mme Y. | 5 ^e Collège Lavalette | 12 mars 08 | 7 mai 08 | 12 mars 10 |

Le même avec une mise en forme incohérente et lourde

| Informations sur les mineurs | | | | Informations sur les mesures de placement | | |
|------------------------------|-------------------|--------------------|------------------------|---|-----------------------------|----------------------|
| Nom - Prénom | Date de naissance | Autorité parentale | Scolarité | Date des mesures | Entrée dans l'établissement | Échéance des mesures |
| Antoine | 21 janv. 01 | M. X. et Mme Y. | CM1 École de Gourches | 30/05/09 | 14/06/09 | 30/05/11 |
| Esther | 6 oct. 97 | M. X. et Mme Y. | CM2 École de Gourches | 30/05/09 | 1/07/09 | 30/05/11 |
| Freddy | 24 mars 96 | M. Z. et Mme Y. | 5ème Collège Lavalette | 12/03/08 | 7/05/08 | 12/03/10 |

À retenir

- *Le tableau est une aide à la lecture, il permet d'accéder facilement aux informations et de les comparer.*
- *Utilisez des tableaux chaque fois que vous devez présenter des informations répétitives, chronologiques.*
- *Tous les écrits ne se prêtent pas à l'utilisation de tableaux : employez-les principalement dans les projets et bilans ainsi que dans les écrits informatifs (cahier de transmission, fiche de dossiers, prise de notes).*
- *Soyez attentifs à la présentation de vos tableaux : évitez les entrées multiples, n'abusez pas des traits, faites preuve de cohérence et privilégiez la simplicité.*

À lire aussi...

Partie II : Règles de lisibilité et de présentation de l'écrit

Y a-t-il un jargon spécifique au travailleur social ? Les sigles font-ils partie du jargon ? Peut-on utiliser le jargon dans l'écrit ou doit-on le bannir définitivement ?

■ Qu'est-ce que le jargon ? Qui jargonne ?

Le jargon est inséparable de tout corps de métier, que l'on soit boulanger, médecin, métallurgiste, psychologue, mécanicien, architecte, menuisier, ostréiculteur ou éducateur spécialisé. Au-delà des professions, le jargon concerne en fait tout type d'activité qu'elle soit sportive, ludique, manuelle. En ouvrant le dictionnaire, on peut lire : « *Code linguistique particulier à un groupe socioculturel ou professionnel, à une activité, se caractérisant par un lexique spécialisé, qui peut être incompréhensible ou difficilement compréhensible pour les non-initiés.* »

Le jargon professionnel correspond à un corpus linguistique, enfin..., à un ensemble de mots ou d'expressions que nous pouvons classer en deux catégories : les termes techniques et les termes d'usage.

Les termes techniques correspondent au vocabulaire du spécialiste qui désigne un outil, une fonction, une tâche, une action, un état, un concept, etc. Ce vocabulaire fait l'objet de définitions précises, pour la plupart accessibles dans un bon dictionnaire.

Exemples

Cauchoire (jargon du charpentier) : Hache à manche très court plus communément appelée hachette. Sert surtout à la cognée des charpentiers pour le dégrossissage et exécution d'assemblage.

Polygonation (jargon du géomètre) : Enchaînement des mesures effectuées sur les stations nécessaires à un lever, et reliées entre elles (angles et distances).

Référentiel bondissant (jargon pédagogique en éducation physique et sportive) : Ballon (ou baballe dans le jargon du toutou).

Claquage (jargon du boulanger) : Opération de mouture qui consiste à réduire les semoules en particules de plus en plus fines en vue d'obtenir de la farine.

Objet transitionnel (jargon du psychologue) : Doudou, nin-nin (jargon du parent).

Les termes d'usage sont des expressions familières qui constituent une sorte d'argot propre à un métier. On ne les trouve que dans les dictionnaires spécialisés. Certaines peuvent tomber dans le langage courant (l'expression « *coincer la bulle* » qui a donné « *buller* », c'est-à-dire « *ne rien faire* », vient du jargon militaire, pour parler des niveaux à bulle du mortier qu'il faut caler à l'horizontale pour viser.)

Exemples

Mort posé (jargon du pêcheur) : Technique qui consiste à pêcher avec un poissonnet mort qu'on lance et laisse reposer sur le fond, en attendant qu'un prédateur passe et s'en empare.

Beurrer le marmot (jargon du policier) : Convaincre un suspect de passer aux aveux, de manière peu orthodoxe.

Majorette (jargon du pompier) : Sapeur affecté à l'équipe de gymnastique.

Bourrer les cacahuètes (jargon du cheminot) : Désigne l'action de remuer le ballast pour le tasser sous le rail.

À noter que ces termes peuvent être dédiés spécifiquement (à un outil, à une action, à une situation) ou correspondre à l'appropriation d'un mot existant par ailleurs.

Les termes de *référent* et de *synthèse* désignent dans le champ institutionnel de l'éducation spécialisée une fonction professionnelle et un type de réunion. Ces termes ont des significations différentes dans un autre contexte. Pour se convaincre qu'il s'agit bien là d'un jargon, il suffit de les remplacer par des synonymes pris au hasard et d'imaginer notre réaction face à quelqu'un qui nous annoncerait : « *la recomposition de votre fils va être reportée à la semaine prochaine car son icône est en arrêt maladie* ».

■ Pour quoi faire ?

Le jargon dans le cadre professionnel a deux fonctions principales :

- La désignation extrêmement précise et avec peu de mots, d'un outil, d'une action, d'une situation, que des personnes non initiées traduiraient en plusieurs phrases. En ce sens, le jargon facilite la communication en la rendant, plus rapide et plus simple. La capacité d'un chirurgien à désigner toute partie du corps, aussi bien sur sa surface externe qu'à l'intérieur, ainsi que les actions à exécuter et le matériel adapté pour cela, fait certainement gagner un temps précieux tout en minimisant le risque d'erreur lors de situations d'urgence.
- Il participe de l'identité professionnelle, du sentiment d'appartenance à un corps de métier. Il contribue notamment à la reconnaissance des pairs : tous se sont mis d'accord ou ont appris des définitions communes. Il comporte une caractéristique affective indéniable.

Pour ces deux raisons, le jargon est utile, il n'est pas question de le dénigrer ou de chercher à le supprimer. Il est ainsi parfaitement légitime lorsque deux professionnels de même métier communiquent entre eux.

● La pratique des écrits

À l'inverse, l'utilisation d'un jargon auprès d'un non-initié risque d'entraîner une incompréhension et au pire un sentiment d'exclusion voire de mépris. Heureusement, dans la plupart des cas, la personne ressent surtout un certain ennui et se demande ce qu'elle fait là. Les interactions dans le cadre d'une communication orale, permettent toutefois d'expliquer les termes obscurs, si l'interlocuteur s'autorise toutefois à manifester son incompréhension sans crainte de passer pour *un imbécile*.

■ Bon, et nos écrits professionnels dans tout ça ?

Un regard rapide pourrait laisser penser que le jargon professionnel dans le secteur médico-social et socio-éducatif n'est pas si présent. À y regarder de plus près, il existe bel et bien et présente certaines caractéristiques.

Ce jargon se compose :

- de termes propres au secteur, désignant notamment des institutions et des dispositifs raccordés ou non à un acronyme énigmatique pour tout non-initié : ASE, AEMO, PJJ, ITEP, MAS, CHRS, CMPP, AS...
- des termes existants dans le langage courant mais qui revêtent une signification particulière. Ils traduisent souvent l'influence de plusieurs disciplines ou d'autres secteurs (pédagogie, psychologie, sciences humaines, justice, sciences sociales, santé) : *une réunion de synthèse, les transferts, un projet individualisé...*
- des termes utilisés pour qualifier une situation, le comportement d'une personne de manière générique. On peut presque parler de mots ou d'expressions valises. Ils englobent tout le champ d'une réalité fort complexe, mais difficile à rendre compte dans le détail. C'est le domaine du concept et de l'abstraction mais aussi des formules toutes faites : *relation fusionnelle, intolérance à la frustration, développement de l'autonomie, personne en souffrance, en crise, difficultés relationnelles, relations conflictuelles, absence du père, milieu carencé, etc.*

Concernant les deux premiers types de jargon, leur utilisation dans les écrits n'est pas véritablement problématique. Les écrits professionnels sont destinés à des personnes connaissant le secteur et en capacité de le décoder. La question se pose néanmoins de l'accessibilité pour les usagers. Il est important de leur donner des clés de lecture sous forme d'explications orales. Il est en effet légitime de conserver un minimum de technicité de son écrit (au même titre que le bilan d'un orthophoniste comprendra un certain nombre de termes inconnus pour d'autres).

On pourra néanmoins être vigilant à mettre en pratique, la règle d'usage qui consiste à n'utiliser un acronyme qu'après l'avoir développé une première fois : *service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)*.

C'est principalement dans le troisième cas que le jargon pose le plus de problèmes. Le mécanisme en lui-même est relativement banal. Chaque humain a tendance à généraliser, globaliser, catégoriser. Cela lui sert à mieux maîtriser son environnement, s'adapter rapidement et à mieux mémoriser. Ainsi, l'expérience professionnelle grandissante, nous avons l'impression d'être confrontés à des situations, des contextes, des personnes qui se ressemblent, que l'on a déjà vus, décodés, compris. Ce qui apparaît comme un jargon s'apparente en fait à une généralisation : la réduction d'une diversité de situations à un

seul terme représentant les caractéristiques essentielles de l'ensemble mais qui pourrait tout aussi bien se développer en des dizaines de pages.

Compte tenu des contraintes spécifiques de l'écrit (obligation de faire court, temps limité pour l'écriture), quoi de plus normal que l'on en vienne à utiliser des expressions génériques pour désigner des modes de fonctionnement individuels, des comportements, des attitudes, qui se ressemblent, en tout cas qui traduisent les mêmes logiques.

■ Quels sont les problèmes qui se posent ?

Le premier concerne l'utilisation du jargon dans la communication entre professionnels (cahier de liaison ou rapport en vue d'une réunion de synthèse, par exemple) : le jargon est toujours approximatif et réducteur. Si on croit se comprendre, dans le détail on communique surtout sur des représentations ou des *prototypes* de situations. Il faut alors choisir entre la communication de *schémas* rapidement accessibles et facilitant l'action (au risque de généraliser ou de véhiculer des images mentales dont on ne maîtrise pas les effets), ou bien de prendre la peine d'explicitement sa pensée.

Le second est celui de l'utilisation du jargon vis-à-vis de personnes extérieures. On pense bien sûr aux usagers, mais aussi aux différents destinataires et décideurs (rapport d'évaluation par exemple). L'effet le plus problématique chez le lecteur est celui d'une impression d'aggravation. Les termes apparaissant spécialisés, le problème semble plus important, nécessitant une réponse ou présentant un risque. Ainsi, une *céphalée* semble nécessiter l'intervention d'un médecin alors qu'un *mal de tête* passe avec une aspirine ; une *intolérance à la frustration* apparaît plus problématique que de *ne pas accepter que ses demandes soient satisfaites dans l'instant*. De plus, ces termes peuvent véhiculer des représentations négatives, bloquant la réflexion et la compréhension (la notion de *sentiment de persécution* ou de *relation fusionnelle* évoquant par exemple des images de maladie mentale).

Enfin, l'utilisation récurrente du jargon, peut donner l'impression de jeter un écran de fumée. Pour le lecteur, ceci peut être interprété comme un signe de *nulloverbographie*, un peu comme si... l'on écrivait pour ne rien dire.

À retenir

- *Le jargon a un rôle économique (rapidité, concision, précision) et identitaire : il n'est adapté qu'à la communication entre pairs.*
- *Le jargon dans le secteur médico-social est présent à travers :*
 - *des acronymes (ex : CHRS),*
 - *le vocabulaire désignant des dispositifs, des fonctions, des outils de travail,*
 - *des habitudes de langage que l'on prend pour désigner des situations, des modes de fonctionnement qui se ressemblent.*
- *Dans ce dernier cas, le jargon ne fait pas gagner en précision.*

Conseils pratiques

- *Demandez à un collègue d'extraire des paragraphes de certains de vos rapports pris au hasard et en les rendant anonymes ; les relire deux mois plus tard et chercher à savoir si l'on arrive à retrouver de qui on parle (c'est plus drôle quand le collègue a glissé des extraits de rapports que vous n'avez pas écrit !).*
- *Prenez vos dix derniers rapports et vérifiez si certaines expressions s'y retrouvent (très rapide à faire sur un logiciel de traitement de texte avec les fonctions « Rechercher et remplacer »)*
- *Respectez la règle d'usage consistant à n'utiliser un acronyme que lorsque l'on a développé une première fois au préalable, comme ceci : service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS).*
- *Enrichissez et maintenez votre vocabulaire. Ceci ne se décrète pas et il faut être un minimum intéressé par le langage. Prenez l'habitude :*
 - *de recourir le plus possible au dictionnaire pour vérifier le sens des mots (pas utile néanmoins de s'obliger à lire une page du dictionnaire avant de se coucher) ;*
 - *d'utiliser un dictionnaire de synonymes (en vérifiant systématiquement le sens du synonyme que vous choisissez). Ces dictionnaires peuvent être greffés à des traitements de texte ou disponibles gratuitement sur différents sites internet, ce qui permet de les consulter plus rapidement que leur homologues papier lorsqu'on travaille sur ordinateur ;*
 - *de varier vos lectures, selon vos goûts : journaux, romans, poésies, notices d'appareil ménager.*

À lire aussi...

Partie II : *Soyez explicite !*

Partie III : *Rendre un texte plus lisible*

Annexes : *Les principaux mots de liaison*

À longueur de rapport, je signe et sigle

Je grimace et je sue... à la fin raz-le-bic !

Cette tâche me tue, tâche d'encre terrible

Qui s'étale et noircit, toute veine artistique

Sans aller jusque-là, doit-on, peut-on s'exprimer avec un minimum de style littéraire ? Les écrits professionnels doivent-ils rester purement techniques ? Est-ce que le style est important ? Y a-t-il des règles à respecter ? « Mon chef de service me demande de surveiller mon style, que veut-il dire ? »... « Puis-je parler à la première personne dans mon rapport ? »... « On m'a dit qu'il ne fallait employer que le nous dans un rapport, qu'en pensez-vous ? »

■ Trouver son style

Le style, c'est ce qui donne à votre écrit du rythme et du dynamisme. Votre objectif, dans la rédaction de tout document est de rendre sa lecture agréable et sa compréhension aisée. Vous devez donc adapter votre style à la fonction de l'écrit et à son destinataire.

Ce chapitre n'a pas vocation à remplacer un ouvrage de grammaire ou de stylistique.

Nous aborderons trois facteurs concernant la clarté de votre écriture :

- la simplicité, la concision et la fluidité de l'expression ;
- l'identification de la position du rédacteur (utilisation du *je* et du *nous*) ;
- la maîtrise des images mentales.

Ne cherchez pas à respecter tous les principes énoncés. Repérez plutôt ceux qui vous concernent le plus. Nous avons tous nos tics de langage, sachez reconnaître les vôtres et soyez vigilant. Ne vous alarmez pas : une seule phrase un peu longue ou une syntaxe bancal ne rendront pas votre écrit illisible.

■ Simplicité, concision, fluidité

Privilégiez des phrases courtes

Il est préférable de fractionner ses phrases et de tenter, autant que faire se peut, de ne pas mettre trop d'idées dans la même phrase, car lorsqu'elle devient trop longue, notamment à partir de vingt mots, elle devient en général difficile à lire car le lecteur, sans qu'il s'en aperçoive, aura besoin de relire certaines parties pour conserver le fil, notamment quand le sujet est éloigné du verbe, ou pour en mémoriser toutes les idées.

Cette phrase fait 76 mots, nous aurions pu tout aussi bien écrire : « *Au-delà de vingt mots, il est reconnu que la phrase est difficile à lire. Une phrase trop longue risque d'égarer le lecteur. Sans qu'il s'en aperçoive, il aura besoin de relire cette phrase plusieurs fois, par exemple si le sujet est loin du verbe. Il vaut mieux fractionner ses idées en autant de phrases que nécessaire* ».

Dans le même esprit, privilégiez des mots courts, à valeur égale bien sûr. Par exemple : davantage → plus ; parce que → car.

Supprimez les mots inutiles et les formules redondantes. Notre expression regorge parfois de termes inutiles qui n'ajoutent rien au sens de la phrase. Le mot *inutile* que nous venons d'employer par exemple.

Évitez la voix passive

« *Il a été observé que Mathieu jouait très peu avec ses copains* » → « *Mathieu joue très peu...* ». La voix passive est toujours plus lourde et impersonnelle. Rendez les sujets acteurs : « *Ce problème a été traité par le chef de service* » → « *Le chef de service a traité le problème* ».

Diversifiez les constructions syntaxiques

Évitez de commencer toutes les phrases par un pronom personnel (*je, nous*) ou par le nom des personnes. Le schéma sujet-verbe-complément, bien que sécurisant, produit un effet de lourdeur et de répétition. La compréhension des enchaînements devient difficile.

Exemple :

« *Émilie scolarisée en 2007 en seconde a un petit ami, âgé alors de 19 ans...*

Émilie décide de quitter le domicile de ses parents...

Émilie se déscolarise...

Émilie est hospitalisée du 23 ou 25 février, pour un problème infectieux...

Émilie retourne quelque temps après chez ses parents... »

Pour rompre la monotonie, des expressions variées peuvent prendre la place du sujet en tête de phrase :

– Un complément circonstanciel de temps :

« *Nous avons évoqué ce problème lors de notre dernière visite...* » → « *Lors de notre dernière visite, nous avons abordé...* »

« *Julien se montre respectueux des règles de vie de l'établissement, une semaine après son arrivée au centre.* » → « *Une semaine après son arrivée au centre, Julien se montre respectueux des règles de vie de l'établissement.* »

– Un mot de liaison :

« Madame Dubois fait par ailleurs remarquer, que du fait peut-être de sa plus grande fragilité à l'heure actuelle, elle a du mal à supporter les remarques de certains membres de l'équipe. » → « Parce qu'elle se sent plus fragile aujourd'hui, Madame Dubois explique sa susceptibilité... ».

« C'est pourquoi la prochaine réunion de synthèse sera avancée... »

☞ Annexes : Les principaux mots de liaison, page 283.

– Un adjectif :

« Nous avons effectué une demande d'information auprès de la CAF, car nous étions surpris du retard. » → « Surpris du retard, nous avons effectué une demande d'information auprès de la CAF. »

– Une proposition infinitive :

« Nous avons mis en place de nouvelles activités, afin d'apporter le plus grand confort à Céline. » → « Afin d'apporter le plus grand confort à Céline, l'équipe a mis en place de nouvelles activités. »

Évitez d'abuser de certaines formes

L'emploi abusif de certaines formes rend le texte lourd et répétitif :

– Remplacez les propositions subordonnées. « des réunions qui engendrent des malentendus → des réunions, sources de malentendus, », « Il a proposé qu'on ajourne la réunion → Il a proposé d'ajourner la réunion », « Lorsqu'il est arrivé → Lors de son arrivée ».

– Supprimez ce qui, ce que. « ce qui a donné lieu → la cause, l'origine », « ce que font les jeunes → les agissements des jeunes ».

– Supprimez la forme ayant + participe passé. « Ayant achevé son rapport, il commença à réfléchir a de nouveaux projets → Son rapport achevé, il commença... ».

Allégez les constructions nominales

La nominalisation consiste à employer comme un nom, un groupe de mots, un adjectif ou un verbe (la famille a déménagé : déménagement de la famille). Parfois utile, la nominalisation alourdit considérablement les phrases.

Par ailleurs, cet usage entraîne le risque de personnifier des concepts et leur prêter les mêmes capacités d'actions qu'aux êtres humains. Exemple : « La communication passe mal entre eux ». La communication est un concept, ce n'est pas elle qui agit, ce sont les personnes. De fait, cette formule ne nous apprend rien sur leur mode de communication : est-ce qu'ils ne s'écoutent pas ? Ne se comprennent pas ? S'agressent verbalement ?

Exemples

| Constructions nominales lourdes | Propositions |
|---------------------------------|-----------------------|
| Apporter des modifications | Modifier |
| Prendre une décision | Décider |
| Réaliser une visite à domicile | Rencontrer à domicile |
| Formuler une recommandation | Recommander |
| ... | |

■ Identifiez votre position de rédacteur : *Je* ou *Nous* ?

L'implication du rédacteur dans l'écrit s'impose car il engage sa responsabilité ou celle de son institution. Il doit pouvoir être identifié sans aucune ambiguïté. En revanche, la référence au rédacteur n'est pas toujours pertinente dans le texte.

Un exemple : « *Lors de l'entretien, j'ai appris par Monsieur qu'il ne souhaitait pas renouveler la mesure* ». Dans cette phrase, le travailleur social se place au centre de l'action « *Lors de l'entretien, j'ai appris* », alors que le plus important, c'est la position de l'utilisateur qui refuse le renouvellement d'une mesure. On pourrait aussi bien écrire : « *Monsieur a affirmé qu'il ne souhaitait pas renouveler la mesure, lors de notre dernier entretien* ». Cette nuance permet de positionner l'utilisateur au premier plan. Cette tentation de se placer au centre, en tant que narrateur, n'est pas tant liée au narcissisme des travailleurs sociaux qu'à une construction essentiellement narrative.

À l'inverse, vous n'avez pas à vous effacer totalement de l'écrit au risque de donner l'impression de parler d'une situation de l'extérieur, comme si vous n'étiez qu'un simple observateur. La référence au travailleur social s'impose quand celui-ci est directement acteur « *alors que je distribuais les médicaments, je me suis rendu compte que j'avais inversé les traitements...* ».

Il n'existe pas de règles strictes concernant l'usage du pronom personnel dans les écrits professionnels, voici quelques repères :

| <i>Pronom personnel</i> | <i>Fonctions</i> | <i>Préconisations</i> |
|-------------------------|--|---|
| <i>Je</i> | Le rédacteur s'exprime en tant que personne. La source des informations est alors clairement indiquée : « <i>Lorsque je lui ai proposé de me rencontrer à nouveau, il a répondu favorablement...</i> ». | Cet usage convient quand le rédacteur est personnellement impliqué ou responsable d'une action : par exemple dans les notes d'incident, certains courriers, courriels, transmissions. |
| <i>On</i> | Le pronom <i>on</i> est dit indéfini. Il peut être trop imprécis et risque d'être perçu comme trop familier : « <i>On est alors parti se promener...</i> »... « <i>On constate une aggravation de son état</i> ». La voix passive produira le même effet lorsque le complément d'agent n'est pas indiqué : « <i>une aggravation de son état a été constatée</i> ». | Ces formes sont impersonnelles et nuisent à la clarté de l'écrit. Elles sont à éviter. → |

| <i>Pronom personnel</i> | <i>Fonctions</i> | <i>Préconisations</i> |
|-------------------------|---|--|
| <i>Nous</i> | <p>Le pronom personnel <i>nous</i> est employé à la place de <i>je</i> quand le travailleur social signifie qu'il représente son établissement.</p> <p>« <i>Nous avons décidé de sanctionner Mickael en lui retirant son téléphone portable... »... « Nous avons accepté qu'il rencontre son père... ».</i> (<i>nous</i> représente la direction seule responsable d'une telle décision).</p> <p>Il peut être employé par modestie, lorsque le travailleur social ne souhaite pas se singulariser : « <i>Notre action a permis à Coralie de mieux se positionner face à sa mère... ».</i></p> <p>Il peut enfin représenter un collectif : « <i>Nous avons observé successivement ce comportement ».</i></p> | <p>L'usage du <i>nous</i> comporte des risques de confusion : s'agit-il de nous en tant qu'institution, collectif ou personne ?</p> <p>Il est préférable de l'utiliser pour faire référence aux différents intervenants.</p> <p>Il convient alors d'indiquer préalablement qui est concerné dans l'équipe (noms et fonctions).</p> <p>Lorsqu'il s'agit de conclure, d'émettre un avis ou des préconisations, le <i>nous</i> traduira la position institutionnelle si l'écrit a été validé.</p> |

Dans tous les cas, ne mélangez pas les formes d'expressions *je, nous, on, le travailleur social*. On ne sait plus qui est qui !

■ Maîtrisez les images mentales

☞ *Soyez explicite !*, page 112.

En littérature, l'auteur cherche à produire des images mentales chez le lecteur. Le texte évoque plus qu'il ne dit et tout un univers est créé autour d'une simple phrase. Il existe une multitude de procédés : la sémantique, le contraste, la sonorité, les figures de style, des jeux de mots, des images et métaphores, les constructions de phrases, la ponctuation, etc.

Cependant, ce qui fait la qualité d'une œuvre littéraire n'est pas conseillé dans le cadre des écrits professionnels. Plus vous cherchez à stimuler l'imaginaire du lecteur, plus vous risquez de l'éloigner des enjeux de la situation. Sans avoir aucun objectif artistique, nous utilisons tous ces techniques. Voici plusieurs points de vigilance.

Le registre de langue et les figures de style

Le niveau de langue doit être adapté au type d'écrit et à son destinataire. Évitez le style familier – trop proche du mode de communication orale. La familiarité du langage employé traduit le plus souvent une trop forte implication affective du rédacteur. Exemple : « *Sa sœur n'en fait qu'à sa tête* » ; « *le climat familial n'est plus au beau fixe...* »

Le niveau de langue soutenu ne convient pas non plus aux écrits professionnels étudiés dans cet ouvrage. Le niveau soutenu se manifeste par l'utilisation d'un vocabulaire rare, des figures de style et des formes lexicales recherchées : « *Devant tant de signaux d'alertes et d'alarmes, nous restons et demeurerons inquiets du devenir de ces enfants, leur avenir et leur présent d'enfant, enjeu unique et tragique des luttes intestines et délétères qui déferlent autour d'eux* ».

Enfin, l'écrit professionnel n'est pas le meilleur support pour faire valoir sa culture médicale, psychanalytique ou juridique. Exemple : « *Les parents ne sont-ils pas dans une dénégation des besoins ? Hermétiques aux recommandations de l'éducatrice spécialisée, les relations de parentalité se voient obturer par tous les symptômes qui envahissent tout lien d'altérité...* »

Les figures de style sont très nombreuses et nous ne pouvons pas les aborder toutes.

À titre d'exemple : « *L'hospitalisation et le transfert à la maternité [de Madame] n'ont pu se faire que sous l'administration d'un tranquilisant puissant.* »

La figure de style utilisée est une métonymie. Son procédé consiste à exprimer la cause pour l'effet, l'effet pour la cause, le contenant pour le contenu, la partie pour le tout. Le lecteur déduira à partir de l'indication du traitement (*un tranquilisant puissant*), que la personne avait un comportement fortement agité qui empêchait son transfert à la maternité. Mais finalement, rien n'est dit à ce sujet.

Structurez les paragraphes

Une idée = un paragraphe. Chaque paragraphe devrait être construit autour d'une idée centrale. Les différentes phrases qui le constituent lui donnent sa cohérence (Rappel de dactylographie : on ne fait pas de saut de ligne entre chaque phrase mais uniquement entre les idées, c'est-à-dire les paragraphes).

L'incohérence des paragraphes se produit lorsque l'auteur relate dans la même phrase ou le même paragraphe des informations de nature différente : soit par l'utilisation d'une proposition incise, soit par la succession de deux phrases sans lien apparent. À noter que ces rapprochements sont rarement aléatoires et renvoient au mode de raisonnement de l'auteur ou à des évaluations non clairement formulées.

Cet écueil favorise la création d'images mentales qui éloignent le lecteur de la réalité des faits constatés. Il en résulte des difficultés de lisibilité et d'accès au sens.

Exemple : « *Régulièrement, Marc a des réflexions de son beau-père. Marc m'a dit qu'il faisait des cauchemars et qu'il est parfois fatigué le matin.* »

La juxtaposition de ces deux informations de nature différente pose implicitement la cause des cauchemars de Marc sans que l'on ait d'informations ni sur la nature des réflexions faites, ni sur la nature des cauchemars.

Soyez donc attentif à la nature des informations relatées dans chaque paragraphe.

Ponctuez vos phrases

L'usage de la virgule, du point-virgule, des tirets et des parenthèses est tout un art. La ponctuation donne des informations essentielles à la compréhension du texte : nuances, transitions, explications, oppositions. Chacun a sa manière de ponctuer, soyez vigilants cependant à certaines formes.

➔ La forme exclamative

Elle n'est pas recommandée dans un écrit professionnel, sauf quand on cite une personne. Le point d'exclamation équivaut à une appréciation subjective, un commentaire implicite posé par le rédacteur.

Exemple : « *Monsieur Deloge nous a promis d'engager les démarches administratives pour obtenir une aide financière. Nous en doutons !* »

➔ La forme interrogative

Elle est pertinente quand elle traduit un réel questionnement. Comme pour l'exclamation, évitez de l'utiliser comme élément d'appréciation. L'exemple précédent aurait pu être conclu par la formule « *Le fera-t-il ?* » en signifiant la même idée : *Monsieur ne le fera pas !* Alors autant être clair et explicite.

En revanche, la forme interrogative, utilisée pour rendre compte des questions qui demeurent, des informations non exploitées, a toute sa place dans un écrit professionnel.

➔ Les guillemets

Leur première fonction consiste à citer un tiers. Exemple : « *Madame a présenté son fils comme "vieux", elle n'entend pas la nécessaire approche du jeune vers la sexualité.* » Le terme « vieux » correspond effectivement au discours de cette dame. Il convient bien de la citer.

Leur deuxième fonction indique que l'auteur prend de la distance par rapport à une idée. Ce procédé demande beaucoup de vigilance car il ajoute de l'information implicite ou rend l'expression imprécise.

Exemple : « *Bien qu'aucun problème n'ait été "repéré" en milieu scolaire, Antoine se sent déprimé car au sein du foyer, il se sent "abandonné".* » L'utilisation des guillemets laisse entendre que des problèmes se manifestent en milieu scolaire mais qu'ils n'ont pas pu (ou su) être repérés. Le mot *abandonné* est mis entre guillemets car l'enfant n'est pas réellement abandonné et ne l'a pas dit non-plus, mais les signes qu'il présente conduisent le professionnel à écrire qu'il se sent abandonné. Il en résulte une confusion entre les discours tenus et les hypothèses du professionnel.

À retenir

- *Privilégiez la simplicité et la fluidité de votre écriture : des phrases courtes, des expressions variées ; évitez la voix passive et les constructions nominales.*
- *Exprimez-vous à la troisième ou à la première personne du singulier selon votre position institutionnelle et le type d'écrit.*
- *Entre le style familier et un niveau de langue soutenu, adoptez un style simple.*
- *Construisez des paragraphes cohérents autour d'une idée centrale.*
- *Rythmez votre expression avec une ponctuation dynamique, soyez attentifs à l'emploi de la forme exclamative, interrogative et des guillemets.*

À lire aussi...

Partie I : *Les courriers*

Partie II : *Questions de style*

De : *Brice Minana*

À : *Bruno Laprie*

Cc :

Objet : *rédaction de courriel*

Pièces jointes :

Salut !

N'oublie pas d'aborder les e-mails comme support de communication. Ils sont de plus en plus utilisés, mais cela pose de nouvelles questions concernant leur forme, leurs destinataires, leur validation et conservation.

Quand peut-on y recourir ? Quand faut-il s'en abstenir ? Y a-t-il des principes d'écriture spécifiques dans ce support ? Peut-on écrire en langage SMS ?

À plus.

■ Quelles applications dans le secteur social et médico-social ?

Le courrier électronique est de plus en plus employé et remplace très souvent les échanges de courrier. Plus rapides, plus simples, plus faciles à consulter, les courriels offrent une souplesse d'utilisation et ouvrent à de nouvelles possibilités : insérer des pièces jointes, contacter des destinataires multiples...

Ce support permet de s'affranchir du formalisme des différents écrits professionnels, en tout cas pour ceux qui ont accès à l'informatique. En ce sens, son utilisation devrait faciliter une communication plus réactive et directe. Cependant, tous les services et établissements médico-sociaux ne sont pas équipés de l'outil informatique et son usage demeure encore réservé aux services administratifs et aux équipes de direction.

● La pratique des écrits

Les applications de la communication numérique dans les ESMS vont encore se développer :

- communication interne : entre professionnels d'une même structure localisés sur des sites différents. Par exemple : traitement des questions d'organisation (planifier une réunion, reporter un rendez-vous...), de fonctionnement quotidien (organiser l'activité des usagers, les sorties, la gestion matérielle...);
- communication avec les partenaires : traitement des questions d'organisation, questions techniques ;
- communication avec les usagers : avec circonspection et si tant est que les usagers y aient accès. Évitez cependant de traiter des questions de fond.

Exemple

Risques et limites de la messagerie

Une assistante sociale avait pris l'habitude de communiquer par messagerie directe avec une jeune fille suivie en assistance éducative, à la demande de celle-ci. Ce mode de communication se développa progressivement dans l'accompagnement éducatif jusqu'à devenir incontournable, l'adolescente y trouvant une réelle possibilité de s'investir pleinement. L'intervenante, tout en restant dans son rôle, et en toute confiance, « chattait » comme dans un entretien : questionnant, reformulant, donnant son avis et quelques suggestions...

Il existe une option dans ce logiciel, c'est l'« historique des échanges ». Cette fonction enregistre la totalité des échanges, jour après jour...

L'assistante sociale a appris à ses dépens son existence quand la jeune fille (pour quelles raisons ?) a dévoilé à sa mère les contenus échangés. Celle-ci a imprimé tout ce matériau et l'utilise aujourd'hui auprès du juge des enfants pour mettre en cause la déontologie de l'assistante sociale et le bien-fondé de cette mesure.

■ La spécificité du courriel

Le courrier électronique est un nouveau support de communication qui a des caractéristiques uniques. Comme tout nouvel outil, il nécessite d'être apprivoisé. Sa particularité est de présenter des caractéristiques communes à la communication orale et écrite, donnant un mode de communication un peu hybride.

| <i>Points communs avec la communication écrite</i> | <i>Points communs avec la communication orale</i> |
|---|--|
| Il laisse trace et peut donc servir d'élément de preuve, de justification, de mémoire. Il est distancié : le retour du destinataire est toujours différé (contrairement à l'oral où ce retour est immédiat, qu'il s'agisse d'une réponse ou d'un haussement de sourcil). | La formulation est plutôt spontanée. La souplesse est de rigueur. |

Ses avantages

Il permet des réponses rapides en prenant en compte les disponibilités de chacun (contrairement au téléphone qui peut venir perturber une activité en cours et suppose que les deux interlocuteurs soient disponibles au même moment).

Il garantit la transmission exacte d'un message à son destinataire (ce qui n'est pas toujours le cas d'un message laissé à une personne).

Le risque majeur qu'il présente

Celui-ci réside dans le fait qu'il présente simultanément les caractéristiques de la communication orale et écrite. D'une part, sa spontanéité suppose qu'on peut être moins vigilant quant à sa rédaction, et d'autre part la réaction du destinataire n'est pas perçue immédiatement, empêchant tout réajustement (ce qui a été écrit a été écrit). Le risque de malentendus existe dans la mesure où tous les signes de la communication non verbale permettant de nuancer le message ne sont plus présents (ton de la voix, gestes...) et parasitent la communication (difficulté à percevoir le second degré, la communication implicite, l'ironie...). À noter que cela est contrebalancé en partie par l'usage d'émoticônes permettant également de communiquer des sentiments.

■ Quelques règles de netiquette

Terme formé par contraction des mots *Net* et *étiquette*, la netiquette est l'ensemble des règles de savoir-vivre que doivent respecter les utilisateurs des réseaux comme Internet²⁴.

- Vérifiez régulièrement votre boîte de réception.
- Répondez rapidement aux courriels qui vous sont adressés.
- N'abusez pas des e-mails, assurez-vous que l'envoi de ce message est bien utile et qu'il ne va pas encombrer la messagerie de votre interlocuteur.
- Indiquez systématiquement l'objet de votre mail. Vérifiez qu'il correspond bien au contenu de votre message. La sobriété sera appréciée par votre interlocuteur car vous n'êtes pas le seul à communiquer par cette voie. Vous lui faites gagner du temps et favorisez le classement de ses messages.
- Soyez simple mais restez poli. Évitez les formules ampoulées, vous pouvez ouvrir par un « *Bonjour* » ou le prénom de votre interlocuteur. Terminez votre mail par un « *Cordialement* » ou une formule similaire, éventuellement précédé d'un « *Merci pour votre réponse* ».
- Citez la source des extraits reproduits.
- Assurez-vous de la validité d'un courriel avant de l'envoyer à d'autres personnes.
- Évitez les MAJUSCULES. Elles sont perçues comme trop agressives.
- Évitez de transmettre des informations confidentielles.
- Ne diffusez pas les spam, n'y répondez pas non plus.
- Limitez la taille du courriel à 1 page.

24. Vous pouvez consulter le document de référence définissant les règles de la netiquette (RFC 1855) à l'adresse suivante : <http://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt>. Une traduction française (Centre de calcul recherche et réseau Jussieu, 1996) : <http://www.ccr.jussieu.fr/ccr/doc/divers/Netiquette.htm#50>.

● La pratique des écrits

- Ne faites pas suivre un message sans vous assurer de l'accord de son auteur, et n'en modifiez pas le contenu.
- Ne transmettez pas l'adresse électronique d'une personne sans accord préalable.
- N'abusez pas des envois collectifs et masquez l'adresse des destinataires collectifs (option CCI : copie carbone invisible).
- Bannissez le style texto. Oui, le courriel autorise un style simple et direct, cela ne veut pas dire manque de respect et laisser-aller. Relisez votre message avant de le transmettre, utilisez le correcteur orthographique.
- Allez droit au but, utilisez un style simple, des phrases courtes.
- Ne demandez pas systématiquement un accusé de réception.
- Demandez-vous s'il est utile d'imprimer tous vos messages.

■ Un courriel peut-il être considéré comme officiel ?

Il est difficile techniquement de contrôler la fiabilité d'un message électronique concernant l'identité de l'expéditeur et l'intégrité du message. Un courriel peut cependant être produit en justice. Trois critères de fiabilité sont retenus pour le considérer comme preuve : l'identification de l'émetteur, la précision de la date et l'assurance de l'intégralité de son contenu. Pas évident !

La signature électronique donne la même valeur de preuve à un message électronique qu'un document papier. L'article 1369-8 du Code civil dispose qu'« *une lettre recommandée relative à la conclusion ou l'exécution d'un contrat peut être envoyée par courrier électronique à condition que ce courrier soit acheminé par un tiers selon un procédé permettant d'identifier le tiers, de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si la lettre a été remise ou non au destinataire* ».

À retenir

- *Le courriel n'est pas un type d'écrit professionnel, mais plutôt un nouveau support à la frontière de la communication orale et écrite.*
- *Utilisez sa souplesse de communication, mais sachez que les messages peuvent être conservés. L'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier dans certaines conditions.*
- *Respectez les règles de la netiquette, telles qu'elles sont présentées dans ce chapitre et éventuellement dans votre institution.*

L'utilisation d'un traitement de texte

À lire aussi...

Partie II : Règles de présentation et de lisibilité de l'écrit ;
Questions de style

« Je vais perdre du temps si j'utilise un ordinateur »... « Cette machine, en plus de me rendre la vie impossible, peut-elle m'aider ? »...

■ Savez-vous utiliser toutes les fonctions d'aide à la rédaction de votre traitement de texte ?

Si les ordinateurs n'écrivent pas encore les rapports à votre place, ils vous simplifient la tâche, vous aident à rédiger dans un style et une orthographe corrects et permettent de présenter agréablement et rapidement votre texte.

L'ordinateur n'est pas une simple machine à écrire, un grand nombre de fonctions, pas toujours apparentes, méritent d'être étudiées.

| <i>Je recherche de l'aide sur</i> | <i>Les fonctions à mon secours</i> |
|--|---|
| <i>Le respect des règles orthographiques</i> | Le correcteur installé sur la plupart des traitements de texte contrôle l'orthographe et la grammaire en cours de frappe, ou à la demande. Il signale les fautes d'orthographe et les erreurs de grammaire éventuelles par des soulignements de couleur. Il peut même les corriger automatiquement en cours de frappe (option de correction automatique). |
| <i>La dactylographie</i> | Utilisez les options d'accélération (fonction correction automatique). Celles-ci vous permettent de transformer vos abréviations. Je peux ainsi programmer par exemple que la frappe « <i>cg</i> » se convertit automatiquement en « <i>Conseil général</i> ». Certains logiciels font des suggestions d'écriture en fonction des mots que vous avez déjà utilisés (par exemple : je frappe « <i>dac</i> » et le logiciel me propose « <i>dactylographie</i> »). Pour ceux qui tapent à 2 doigts, vous pouvez aussi apprendre la dactylographie à l'aide de petits logiciels gratuits d'apprentissage. L'investissement en temps se révèle vite profitable. |

| <i>Je recherche de l'aide sur</i> | <i>Les fonctions à mon secours</i> |
|------------------------------------|---|
| <i>Le style</i> | <p>Comme le correcteur orthographique, un dictionnaire des synonymes est disponible dans la plupart des logiciels. Vous pouvez ainsi solliciter des propositions de synonymes pour rechercher le mot approprié. N'oubliez pas de vérifier le sens exact du terme concerné : remplacer trop rapidement un mot par un synonyme peut conduire à des impasses.</p> <p>Après avoir rédigé votre texte, les statistiques de lisibilité vous donnent des indications sur la longueur de vos phrases et le style employé.</p> <p>Vous pouvez installer des dictionnaires en ligne. Ceux-ci ont des fonctions de plus en plus étendues : dictionnaire, synonymes, étymologie, analyse stylistique (redondances, niveau de langue...).</p> |
| <i>La présentation du document</i> | <p>N'appuyez pas inutilement sur les touches ! Que ce soit des entrées de ligne pour espacer des paragraphes ou la barre d'espace pour créer des retraits ou des colonnes. Le style de chaque paragraphe peut être défini avec des retraits et des espacements qui seront reproduits systématiquement.</p> <p>Pour aller plus loin : utilisez les styles automatiques. L'idée générale est de <i>saisir au kilomètre</i> en se concentrant sur le contenu de son texte, sans se soucier de la présentation, puis d'activer les styles paramétrés qui définissent automatiquement la présentation des titres et paragraphes.</p> <p>Une fois vos styles définis, vous obtenez rapidement une présentation homogène et donc plus agréable du texte. Ils présentent l'avantage de pouvoir modifier instantanément la mise en forme de l'ensemble d'un document (changez les caractéristiques d'un paragraphe et tous les paragraphes de même style seront modifiés en même temps).</p> <p>Vous pouvez utiliser aussi des modèles de documents établis par votre établissement qui respectent la charte graphique de votre institution (logo de l'établissement y compris).</p> |

À retenir

- *J'arrête de considérer l'ordinateur comme une simple machine à écrire.*
- *J'investis dans une formation sur l'informatique.*
- *Je suis curieux et j'expérimente la barre de menus « outils » de mon logiciel préféré : c'est là que je vais trouver un maximum d'options utiles.*
- *Je demande des trucs et astuces au secrétariat.*
- *Je fais installer ou je crée des modèles de documents sur mon ordinateur.*

Troisième partie

MISE EN PRATIQUE



Pour une pédagogie de l'écrit

L'écrit est avant tout une expérience. Comme toute pratique, votre aisance peut se développer à travers un entraînement adapté. Nous avons sélectionné les exercices suivants en complément des apports de la première et deuxième parties.

Les deux premiers exercices vous proposent de réaliser un bilan de vos compétences et de votre connaissance des différents écrits dans votre institution. Ce sont les seuls à ne pas présenter de corrigés dans la mesure où ils ont une fonction d'auto-évaluation. Vous pouvez cependant approfondir vos questionnements en demandant à votre chef de service ou référent de stage de comparer votre appréciation avec sa propre perception. Les autres exercices sont classés selon les champs de compétence suivants :

- rendre accessible et expliciter l'écrit ;
- repérer les liens entre l'objectif, le contenu et la forme de l'écrit ;
- catégoriser les informations ;
- rédiger des objectifs ;
- développer un style simple et fluide.

Ils ne sont pas tous à réaliser et encore moins dans l'ordre. C'est votre propre bilan et vos recherches personnelles concernant l'écriture professionnelle qui vous guideront.

Les corrections proposées ne doivent pas être considérées comme des modèles, mais comme des pistes vous guidant dans votre apprentissage ou perfectionnement. Enfin, nous avons conçu ces exercices à partir de situations réelles. Celles-ci ont été légèrement modifiées pour s'adapter aux contraintes pédagogiques et pour rendre anonymes toutes les personnes et institutions concernées.

EXERCICE 1 Faire le bilan de mes compétences

CONSIGNE

Lisez d'abord l'ensemble des compétences pour bien vous en imprégner.

Commencez par vous auto-évaluer. Si vous n'avez pas trop de repères, vous pouvez relire certains de vos écrits ou faire quelques exercices de cette partie.

Demandez à votre référent de stage ou chef de service de vous évaluer.

Profitez-en pour confronter vos différents points de vue, recherchez des illustrations et des explications.

Faites le bilan de vos forces et faiblesses. Vous pouvez vous fixer des objectifs de travail pour développer vos compétences (sous l'œil bienveillant de votre référent de stage ou responsable de formation, par exemple...).

| Compétences | Auto-évaluation* | | | Évaluation du référent de stage ou chef de service | | | Commentaires |
|---|------------------|---|---|--|---|---|--------------|
| | + | = | - | + | = | - | |
| <p>Savoir se repérer et catégoriser les écrits J'ai une vision complète des écrits de l'établissement, je peux les classer par « famille ». Je peux expliquer leur différence. Je sais quels sont les écrits que je dois rédiger.</p> | | | | | | | |
| <p>Savoir identifier l'objet d'un écrit Je peux précisément citer l'objet de chaque écrit qui me concerne. Je suis capable de voir les liens entre l'objet de l'écrit et le contenu que cela implique.</p> | | | | | | | |
| <p>Savoir restituer des observations Je cite des faits et des discours dans mes écrits. Je sais aller à l'essentiel. Les observations sont clairement distinguées de leur analyse dans mes écrits. Je sais sélectionner les informations pertinentes et les relier à mes analyses.</p> | | | | | | | |
| <p>Savoir élaborer un plan Je connais l'intérêt de faire un plan. Je sais faire un plan avant de rédiger un écrit. Mes écrits sont structurés et le plan est repérable. Je suis capable d'envisager plusieurs plans possibles pour rendre compte d'une même situation.</p> | | | | | | | |

* + Je maîtrise ces différents aspects, = Je maîtrise une partie de ces aspects, - J'ai besoin de m'améliorer.

| Compétences | Auto-évaluation * | | | Évaluation du référent de stage ou chef de service | | | Commentaires |
|-------------|--|---|---|--|---|---|--------------|
| | + | = | - | + | = | - | |
| | <p>Savoir développer une analyse Je sais faire la différence entre une analyse, un jugement de valeur et une interprétation. Je sais formuler clairement la problématique d'une situation. Mes analyses permettent de répondre à l'objet de l'écrit.</p> <p>Savoir présenter des propositions Je sais dans quels cas je dois formuler des propositions. Je suis capable de présenter différentes propositions à la fin d'un rapport. Je sais mettre en évidence l'intérêt et les limites de chacune d'entre elles.</p> <p>Développer un style fluide Mes écrits se lisent facilement. Je maîtrise la longueur et la syntaxe des phrases. Je respecte les règles d'orthographe et de grammaire.</p> <p>Savoir présenter ses écrits Mes écrits sont clairs. Je sais utiliser un traitement de texte pour présenter mes écrits.</p> | | | | | | |

* + Je maîtrise ces différents aspects, = Je maîtrise une partie de ces aspects, - J'ai besoin de m'améliorer.

● Mise en pratique

Bilan

Quelles sont mes forces ?

-
-
-

Quelles sont mes faiblesses ?

-
-
-

Mes objectifs et mon plan de travail

EXERCICE 2 Se repérer dans les différents écrits

CONSIGNE

Remplissez le tableau ci-contre, en vous aidant éventuellement d'exemples de votre établissement.

À partir des différents types d'écrits, identifiez leurs caractéristiques : destinataires, rédacteurs, objectifs visés, contenus indicatifs.

Enfin, repérez en quoi ces écrits vous concernent (rédaction, consultation...). Vérifiez auprès du chef de service ou référent de stage l'exactitude de vos réponses.

| En quoi cet écrit me concerne-t-il ? | Je suis associé à son écriture. | Je le rédige. | Je le consulte. | Je ne sais pas, ce n'est pas clair. | | | | |
|--------------------------------------|--|---------------|-----------------|-------------------------------------|--|--|--|--|
| | Quel est son contenu ? <i>(son plan éventuel, les chapitres développés)</i> | | | | | | | |
| | À quoi sert-il ? | | | | | | | |
| | Qui le rédige ? | | | | | | | |
| Qui peut le lire ? | | | | | | | | |
| Qui en est destinataire ? | | | | | | | | |
| Quel est le titre de l'écrit ? | | | | | | | | |

Rendre accessible et expliciter l'écrit

EXERCICE 3 Rendre un écrit accessible à l'utilisateur

CONSIGNE

Dans l'extrait suivant, y a-t-il, selon vous, des passages qui ne seraient pas accessibles à l'utilisateur et pour quelles raisons ?

Extraits d'un bilan d'observation d'une adolescente en MECS

« À d'autres moments, Sandra cherche une place en s'immisçant dans la vie des autres. Elle est alors dans une proximité physique de l'autre presque malsaine, faisant penser qu'elle va le "pénétrer". Elle se montre sans respect de l'intimité de l'autre, pouvant entrer dans la chambre des jeunes (essentiellement les filles) et prendre ce qui l'intéresse (vêtements, maquillage...). De même, elle semble avoir besoin de fabriquer et de réinventer la vie des personnes qui l'entourent comme si sa réalité était tellement sordide qu'elle ne pouvait se vivre qu'à travers l'autre. »

CORRIGÉ

Ce passage traduit une tentative d'analyse de la personnalité de la jeune fille. Ces analyses sont peut-être justes, ou non, de toute manière personne ne peut le dire. Cependant, elles paraissent bien éloignées et déconnectées des enjeux du travail éducatif et de l'écrit professionnel. Chercher à comprendre le fonctionnement psychique de la personne est une chose, l'écrire en est une autre.

En s'intéressant à ce passage uniquement du point de vue de l'accès à l'utilisateur, on imaginerait difficilement tenir ce genre de discours en face à face avec la jeune. Dès lors qu'elle y a accès, comment pensez-vous qu'elle va réagir ?

Il est probable que Sandra percevra un décalage très important entre ce qu'elle peut voir et comprendre du travail de l'éducateur et ce qu'elle en comprendrait par l'écrit. La relation de confiance risque d'être difficile à établir. L'écrit s'apparente à une expertise psychologique (et il n'est pas sûr qu'un psychologue se risque à aller aussi loin). Sandra est positionnée comme objet d'étude et non en tant que personne à accompagner. Certains passages du

texte sont tout particulièrement problématiques du fait de la violence des termes¹ mais également des analyses qui sont développées :

– « *proximité physique de l'autre presque malsaine, faisant penser qu'elle va le "pénétrer"* » ;

– « *sans respect de l'intimité* » : l'expression est abusive par rapport aux faits rapportés, c'est davantage une question de respect de la propriété ;

– « *comme si sa réalité était tellement sordide qu'elle ne pouvait se vivre qu'à travers l'autre* ».

Si la jeune fille n'a pas eu accès à ces analyses, leur lecture peut conduire à deux types de réponse :

– des réactions de rejet (colère, incompréhension) si elle ne se reconnaît pas dans cette analyse. Elle pourrait également légitimement se demander qui cherche à pénétrer l'intimité de qui ;

– une déstabilisation importante si elle se reconnaît dans cette description.

Vous noterez au passage que l'utilisation du conditionnel ou du verbe *sembler* ne change pas grand-chose à l'impression qui se dégage du texte.

EXERCICE 4 Repérer la communication implicite

CONSIGNE

1. Selon vous, quelles sont les idées implicites véhiculées dans chacun des passages suivants :

a. *Raoul entre en seconde cette année. Bien qu'aucun problème n'ait été « repéré » en milieu scolaire, Raoul est déprimé car, au sein du foyer, il se sent « abandonné ».*

b. *Le couple veut sa tranquillité le soir, il fait manger les enfants et les couche. Il y a de gros problèmes de rivalité entre les différents membres de la famille.*

2. Indépendamment de cette question, avez-vous relevé des termes ou expressions problématiques ?

.....

1. Sordide : *D'une saleté repoussante, d'une misère extrême. D'une bassesse extrême, ignoble.*

Malsain : *Qui présente un danger pour l'équilibre moral, intellectuel.*

Source : Centre national de ressources textuelles et lexicales.

CORRIGÉ

1. a. Un premier message implicite est véhiculé par l'usage des guillemets pour « repéré ». L'auteur laisse entendre que des problèmes ont pu se manifester sans qu'ils aient été pour autant « repérés ». Ceci est accentué par la construction de la phrase énonçant une contradiction entre la situation familiale et la scolarité (« bien que »). Le deuxième message implicite concerne le mode de raisonnement : si un enfant a un problème au niveau familial, cela se répercute au niveau de sa scolarité. Ainsi, on peut comprendre : *aucun problème n'a été repéré à l'école par les enseignants, pourtant certaines difficultés doivent exister. En effet, comme Raoul est déprimé et se sent abandonné au sein du foyer, d'autres difficultés doivent apparaître, en particulier à l'école.* Il n'y a pourtant pas de contradiction *a priori* : un enfant qui se sent abandonné peut aussi investir tout particulièrement la scolarité pour être reconnu.

1. b. Ces phrases comportent de nombreux liens de causalité non apparents mais que le lecteur peut déduire (en gras : ce que l'on peut déduire implicitement) :

*Il y a de gros problèmes de rivalité entre les différents membres de la famille **qui se manifestent par des disputes, des conflits, de l'agitation, du bruit** [le lecteur peut imaginer ce qu'il veut]. **Du coup, comme le couple veut être tranquille le soir, il cherche à éviter les disputes : il fait manger et couche les enfants le plus vite possible.***

Le problème est que le lecteur peut déduire quelque chose de radicalement différent :

*Le couple veut être tranquille le soir, **peut-être comme tous les couples.** Il fait manger et couche les enfants, **mais comme ce n'est pas adapté à la situation des enfants, cela crée des gros problèmes de rivalité entre les différents membres de la famille.***

C'est en fait cette deuxième formulation qui correspond à la situation. Les trois enfants ont 6, 11 et 16 ans et doivent se coucher à la même heure (20h00).

2. Plusieurs termes peuvent être jugés problématiques dans la mesure où peu d'informations sont restituées :

– *Gros problèmes de rivalité entre les différents membres de la famille* : l'expression englobe la totalité des acteurs de la famille. Est-il possible que le père ait un gros problème de rivalité avec son fils de 6 ans, que l'aîné de 16 ans soit en rivalité avec sa mère, que le père et la mère soient en rivalité, etc. ? L'auteur globalise le problème et renforce l'expression (*gros*). Le terme de rivalité ne concerne en fait que la fratrie.

– *abandonné* : s'agit-il d'un discours de l'enfant ou de l'évaluation du professionnel ? Dans le premier cas, il conviendrait d'en dire un peu plus sur le contexte de ce discours : ce qui l'amène à penser cela, ce qu'il en comprend. Dans le second cas, l'utilisation des guillemets traduirait une facilité d'expression : « abandonné » n'est pas vraiment le terme qui convient, il est un peu fort, c'est pourquoi, il est « entre guillemets ». L'ambiguïté doit être levée. En fait, ce discours n'a pas été tenu par l'enfant.

Repérer les liens entre l'objectif, le contenu et la forme de l'écrit

EXERCICE 5

Repérer les effets produits chez le destinataire et adapter l'écrit en fonction

CONSIGNE

Voici le texte d'un courrier type envoyé à des parents suite à une information anonyme évoquant une situation de risque sur leur enfant, contexte qui nécessite une évaluation enfance en danger.

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007, relative à la protection de l'enfance, nous avons été chargés par l'inspecteur de l'enfance d'évaluer avec vous, les éventuelles difficultés que peut rencontrer votre fils Antoine.

Nous vous proposons un rendez-vous : le 19/01/10

*Espace territorial
23, avenue des Arbousiers
01250 TARPIN*

Si la date, l'heure ou le lieu de rendez-vous ne vous conviennent pas, voulez-vous nous le préciser afin que nous déterminions, ensemble, un autre rendez-vous ?

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

1. Analyse

Selon vous, quels effets ce courrier peut-il produire sur les personnes qui le reçoivent ? Justifiez votre réponse avec des extraits du courrier. Pour vous aider à repérer ces effets, mettez-vous à la place d'un parent qui ne connaît rien de la protection de l'enfance, ni du travail social. Vous pouvez également faire lire ce courrier à des personnes de votre entourage étrangères à ce secteur et recueillir leurs commentaires.

● Mise en pratique

2. *Petit jeu*

Une information manque dans le courrier... L'avez-vous trouvée ? (à part l'en-tête et les signatures bien sûr...)

3. *À vos stylos !*

Quelles corrections proposeriez-vous si vous poursuiviez l'objectif suivant : il faut que le travail s'engage dans les meilleures conditions possibles, et que les personnes comprennent ce qui se passe ?

CORRIGÉ

1. *Analyse*

Bien évidemment, les effets produits dépendent de chaque individu, il n'y a donc pas de réponse absolue. Raison pour laquelle l'écriture des lettres type est un exercice difficile. Si le destinataire ne connaît pas la protection de l'enfance, on peut penser qu'il sera déstabilisé et ne comprendra pas ce qui se passe. Ce courrier générera des sentiments d'inquiétude, de stress, de méfiance.

Plusieurs éléments dans ce courrier l'expliquent :

- La première indication du lecteur est qu'on lui écrit dans le cadre d'une loi et qui plus est de la protection de l'enfance. Nul doute, quand quelqu'un commence à préciser qu'il agit *au nom de la loi*, ce n'est pas pour des brouilles...
- Plus globalement, la première phrase regroupe un ensemble de termes très connotés : la loi, l'inspecteur, la protection. Il y a beaucoup d'informations *stressantes* dans une seule phrase : on agit au nom de la loi, un inspecteur est chargé d'un dossier, on sait que mon fils s'appelle Antoine, on parle de difficultés, on va évaluer quelque chose... À savoir que la première phrase d'un document, surtout aussi court, va conditionner très fortement l'esprit du lecteur...
- Il est fait référence à une loi, mais sans aucune information sur son contenu. Cette absence d'information alors qu'on cite la protection de l'enfance génère quantité d'images mentales pour qui n'a aucune idée du contenu de la loi : s'agit-il de pédophilie, de maltraitance ou de difficultés à l'école... ?
- Enfin, ne pas perdre de vue que le terme *inspecteur de l'enfance* s'il est correct, fait partie d'un jargon qui n'est pas connu du grand public... qui sait par contre ce qu'est un inspecteur de police ou un inspecteur des impôts... Il y a fort à parier que pour certaines personnes un inspecteur de l'enfance est ni plus ni moins qu'un policier qui travaille à la brigade des mineurs, plus connue que l'aide sociale à l'enfance.

2. *Petit jeu*

Le courrier indique que si la date et l'heure ne conviennent pas, on peut prendre un autre rendez-vous, mais il n'est fait aucune mention d'une heure de rendez-vous.

3. *À vos stylos !*

L'intention des auteurs de ce courrier était d'informer et de rassurer les destinataires afin d'engager une collaboration dans les meilleures conditions.

On a bien les traces de cet objectif : utilisation du terme « *éventuelles* » pour montrer que rien n'est certain, « *évaluer avec vous* », « *possibilité de changer le rendez-vous* », pour indiquer qu'ils seront acteurs. Il est surprenant que ce courrier atteigne des objectifs inverses. Ceci s'explique principalement par la difficulté pour les auteurs de se décentrer de leur propre réalité. Dans le service d'aide sociale, le mot inspecteur de l'enfance fait partie du langage courant et la loi 5 mars 2007 n'est pas inconnue.

Nous ne savons pas si l'objectif mentionné est *stratégiquement* pertinent : faut-il rassurer ? Jusqu'où informer, travailler une relation de confiance alors qu'il faut vérifier si un mineur n'est pas en danger ? Laissons cette question de côté, c'est au professionnel qui interviendra par la suite de définir sa stratégie d'intervention. Ce qui importe par contre, c'est de mettre en phase les objectifs que l'on vise avec le contenu et la forme de l'écrit.

Voici une autre version possible du texte, vous pouvez la comparer avec votre propre production :

Madame, Monsieur,

L'inspecteur de l'enfance a reçu une information concernant certaines difficultés que rencontrerait votre fils Antoine.

Aussi, celui-ci nous a chargés d'évaluer avec vous la situation d'Antoine, conformément à la loi du 5 mars 2007 relative à la protection de l'enfance.

Nous proposons de vous rencontrer le 19/01/10 à 15h30 dans nos locaux :

*Espace territorial
23, avenue des Arbousiers
01250 TARPIN*

En cas d'empêchement de votre part, nous vous demandons de bien vouloir nous contacter afin de prendre un autre rendez-vous aux date et heure de votre choix.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Vous noterez que certains points jugés problématiques n'ont pas changé : le terme *inspecteur* est toujours employé, mais c'est bien le titre de sa fonction. L'effort a surtout porté sur l'introduction :

- Ne pas commencer par la loi, mais y faire référence quand même. C'est bien le cadre de référence.
- Expliquer le circuit du signalement, l'origine exacte et la nature précise de l'information étant bien sûr impossible à transmettre.
- Mettre en avant l'obligation de vérification suite à une information de cette nature.

À vous, maintenant de corriger votre écrit ! Comme précédemment, vous pouvez le donner à lire à un proche qui n'a jamais entendu parler de l'ASE et voir ce qu'il en pense.

EXERCICE 6 Identifier les informations utiles à restituer en fonction de l'objectif de l'écrit

CONSIGNE

Dans une unité territoriale d'action sociale, des courriers types sont envoyés pour informer les personnes qu'un secours d'urgence leur a été attribué. Le courrier les informe de la marche à suivre pour récupérer la somme attribuée. C'est un peu complexe : il faut que les personnes se présentent d'abord au service social pour retirer un bon de secours d'urgence, puis qu'ils aillent à la Trésorerie avec ce bon pour retirer l'argent.

L'équipe constate que, malgré les informations données dans le courrier, il arrive souvent, soit que les personnes se présentent hors délai (le bon n'est alors plus valide), soit qu'elles se trompent dans les démarches à accomplir (oubli du bon, de leur pièce d'identité). Comme vous venez d'arriver dans le service, les collègues vous demandent de proposer autre chose. Pour vous faciliter le travail, ils vous remettent l'exemple suivant :

Unité territoriale de Salon
Place du château
13300 SALON DE PROVENCE

M.....
.....
13.....

Madame,

Vous avez été reçue à l'unité territoriale de Salon par Madame T., assistante sociale.

Suite à l'entretien, Madame T. a fait une demande d'aide au service de l'enfance pour l'obtention d'un secours d'urgence pour les premiers besoins.

Ce secours d'urgence a été accordé par l'inspecteur de l'enfance le 08 septembre 2009 et la validité de ce bon est d'un mois.

Aussi, il serait souhaitable que vous veniez à l'accueil du service social avec votre carte d'identité avant le 8 octobre 2009 pour retirer ce bon afin de percevoir le montant à la Trésorerie de Salon.

Veuillez agréer, Madame, nos sincères salutations.

Signature

1. Analyse

En adoptant le point de vue du destinataire, trouvez une ou plusieurs explications pour comprendre pourquoi ce courrier n'est peut être pas très efficace.

2. À vos stylos !

Proposez une reformulation en tenant compte de l'objectif suivant : il faut que la personne ait des instructions parfaitement claires pour qu'elle obtienne le secours financier le plus facilement possible.

3. Mais au fait...

Indépendamment du courrier, n'avez-vous rien relevé de curieux dans les conditions d'attribution de ce secours ?

CORRIGÉ

1. Analyse

Voici plusieurs hypothèses pouvant expliquer en partie les erreurs des personnes :

– Les deux premières phrases sont des éléments superflus pour le destinataire : elles ne font qu'expliquer la procédure interne qui a été suivie. En soi, ces informations ne sont pas totalement inutiles car elles permettent de comprendre les mécanismes à l'origine de l'attribution de l'aide. Cependant, elles contribuent à un manque de lisibilité en alourdissant le document. Si l'information essentielle concerne les démarches à accomplir pour obtenir l'aide, ces explications ne se justifient pas.

– En conséquence du point précédent, toute la procédure pour obtenir l'aide est condensée en une seule phrase qui traite à la fois des modalités, des pièces à présenter, des délais. Ces informations mériteraient d'être détaillées.

– On indique au destinataire qu'il peut retirer ce bon au plus tard le 8 octobre, sachant qu'il ne sera plus valable que quelques heures. Or... il faut encore qu'il aille à la Trésorerie pour retirer l'argent avec le bon. Problème : des personnes viennent le jour fatidique à 14h30, ils retirent leur bon, ce qui prend un peu de temps en fonction du nombre de personnes en salle d'attente. Et la Trésorerie ferme à 15h... De plus, l'expression *il serait souhaitable* sous-entend qu'il serait possible de faire autrement, ce qui n'est pas le cas !

– Les coordonnées des différents lieux, ainsi que les horaires et modalités d'accès ne sont pas mentionnés ce qui peut générer des *ratés* pour les personnes qui se mobilisent au dernier moment.

2. À vos stylos !

Voici un exemple de lettre possible. La procédure est explicitée afin d'apporter un peu plus de clarté. Il aurait été également possible de modifier la date et d'indiquer par exemple le 1^{er} octobre pour ménager une période de sécurité ou bien de donner une date d'échéance pour retirer le bon de secours au service. Mais ceci n'aurait pas été conforme à la réalité des procédures en place.

Madame,

Suite à votre demande, j'ai le plaisir de vous informer qu'un secours d'urgence vous a été accordé.

Pour recevoir cette aide, vous devez :

- 1. Retirer le plus rapidement possible un bon de secours au service social, avec une pièce d'identité.*
- 2. Présenter ce bon à la Trésorerie **obligatoirement avant le 08 octobre 2009** (passé ce délai, le bon ne sera plus valable).*

Restant à votre disposition pour tout complément d'information, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations respectueuses.

Pour faciliter vos démarches, je vous rappelle les informations suivantes :

Service social

Coordonnées

Horaires d'ouverture

Trésorerie

Coordonnées

Horaires d'ouverture

3. Mais au fait...

S'agissant d'un secours d'urgence, on peut quand même s'étonner de la lourdeur de la procédure (évaluation par l'assistante sociale, validation par l'inspecteur de l'enfance, courrier, retrait du bon au service social, retrait de l'argent à la Trésorerie) ainsi que des délais laissés pour retirer l'aide en question.

EXERCICE 7

Adapter un contenu en fonction de l'objectif stratégique visé

CONSIGNE

Vous êtes éducateur en institut médico-éducatif. Vous devez écrire une lettre aux parents d'un enfant que vous suivez en qualité de référent pour les inviter à participer à la réunion projet. Rédigez 3 propositions différentes d'argumentaire pour répondre à chacun des objectifs suivants (3 ou 4 phrases maximum, sans vous embarrasser des formules de politesse, ni des modalités de la réunion) :

- 1.** Il faut que les parents comprennent les enjeux de la rencontre et du projet individualisé pour leur enfant.
- 2.** Il faut que les parents sentent qu'on a besoin d'eux.
- 3.** Il faut que les parents se sentent obligés de venir, faute de quoi cela pourrait avoir des conséquences fâcheuses.

CORRIGÉ

Faites lire vos propositions à des personnes de votre entourage en leur demandant l'impression qui s'en dégage. Vous pouvez également réaliser cet exercice à plusieurs et comparer vos textes.

Voici trois exemples de formulation. Ce ne sont que des exemples, pas des *solutions*. Prenez bien le temps d'examiner le détail des informations, des mots, des expressions, de la longueur, des effets de style qui ont été utilisés pour chercher à répondre aux consignes.

1. *Il faut que les parents comprennent les enjeux de la rencontre et du projet individualisé pour leur enfant.*

Objet : Élaboration du projet personnalisé d'Antoine pour l'année 2009-2010.

Je vous invite à la réunion visant à faire le bilan de l'année passée pour réfléchir au projet personnalisé de votre enfant pour l'année 2009-2010. Je vous rappelle que cette rencontre doit nous permettre de répondre le mieux possible au besoin de votre enfant. Il s'agira également d'établir le programme des activités qui vont rythmer le quotidien de votre enfant (éducatif, loisirs, scolarité, rééducation, santé) et d'organiser ainsi l'ensemble de l'accompagnement que nous proposons.

2. *Il faut que les parents sentent qu'on a besoin d'eux.*

Objet : Votre participation à l'élaboration du projet personnalisé de votre enfant.

Comme vous le savez, notre établissement est particulièrement soucieux de répondre au mieux aux besoins des enfants en accordant une place importante à leur entourage. Il importe que notre accompagnement puisse constituer un relais utile pour vous et qu'il soit adapté à votre situation familiale.

Nous vous invitons donc à venir apporter votre point de vue sur l'évolution de la situation d'Antoine, ses besoins, mais également sur le travail que nous avons déjà engagé.

Vous trouverez en pièce jointe, un bilan de l'année pour vous aider à préparer cette rencontre.

3. *Il faut que les parents se sentent obligés de venir, faute de quoi cela pourrait avoir des conséquences fâcheuses.*

Objet : Convocation

La loi du 2 janvier 2002 impose aux parents, en tant que responsables légaux, de participer à l'élaboration du projet personnalisé de leur enfant admis en établissement médico-social.

Nous vous rappelons que ce projet personnalisé détermine les moyens que nous mettrons ou non en œuvre et que son élaboration est une des conditions garantissant l'intérêt du maintien de votre enfant dans notre établissement.

Catégoriser les informations

EXERCICE 8 Établir un plan à partir d'un texte

CONSIGNE

Voici un texte présentant un établissement. Il figure dans l'introduction d'un rapport transmis à la CDAPH à la fin de l'échéance de notification d'orientation de la personne dans l'établissement. Pour information, le rapport contient, après cette introduction, une description de la situation actuelle de la personne, son évolution sur les cinq années passées et le bilan des projets réalisés.

Le foyer de La Tonnelle est un établissement accueillant des personnes, hommes et femmes, cérébro-lésées, principalement victimes d'un traumatisme crânien grave. Ces personnes rencontrent des difficultés majeures sur le plan cognitif, leurs fonctions supérieures sont gravement altérées, mais aussi, pour la majorité, sur le plan physique. Toutes les personnes sont en situation d'invalidité à 80 %.

Les accompagnements proposés aux personnes hébergées sont centrés sur plusieurs objectifs prioritaires, dont notamment la prise de conscience de ses limites et capacités suite au traumatisme, la mise en place et l'appropriation de stratégies de compensation et l'élaboration puis la mise en œuvre d'un projet de vie adapté.

Ce soutien s'exprime au moyen de diverses activités rééducatives ou réadaptatives auxquelles peuvent être associées des mises en situation professionnelles ou sociales.

Il s'agit alors principalement :

- d'essais en milieu de travail ordinaire ou protégé,*
- de participation dans des associations caritatives en qualité de bénévole,*
- d'adhésion à des associations extérieures, culturelles, sportives,*
- d'essais en appartement indépendant avec accompagnement spécifique.*

1. Identifiez la nature des informations, c'est-à-dire faites apparaître un plan possible pour classer toutes les informations présentes.
2. Présentez ces mêmes informations sous forme de tableau en suivant le plan que vous avez élaboré. Cherchez à simplifier et à alléger la rédaction lorsque cela est possible.
3. Question subsidiaire : en quoi ces informations sont-elles pertinentes dans ce type de rapport ? Pour y répondre, vous devez tout d'abord avoir une vision claire de l'objet de cet écrit...

CORRIGÉ

1. et 2. : La nature des informations est présentée dans la colonne de gauche. À noter que la première ligne (mission de l'établissement) contient une information qui n'était pas présente dans le texte initial.

On peut constater que la principale plus-value de la présentation réside dans une lisibilité renforcée du fait de :

- la mise en évidence du plan,
- la rédaction synthétique dans un tableau (syntaxe allégée),
- la mise en forme plus aérée.

Cependant, la longueur du texte est presque inchangée (167 mots dans la version initiale et 151 mots dans celle-ci).

| | |
|---|--|
| Mission de l'établissement | Réinsertion sociale voire professionnelle de personnes cérébro-lésées. |
| Public accueilli | Hommes et femmes cérébro-lésés, en situation d'invalidité à 80 %. |
| Principales caractéristiques du public accueilli | La plupart des personnes ont été victimes d'un traumatisme crânien et présentent : - des difficultés majeures sur les plans cognitifs : altération grave des fonctions supérieures, - un handicap physique dans la majorité des cas. |
| Objectifs prioritaires de travail | Prise de conscience des limites et capacités suite au traumatisme. Mise en place et appropriation de stratégies de compensation. Élaboration puis mise en œuvre d'un projet de vie adapté. |
| Mode d'accompagnement | Activités rééducatives ou réadaptatives ; mises en situation professionnelles ou sociales, principalement : - essais en milieu de travail ordinaire ou protégé, - participation dans des associations caritatives en qualité de bénévole, - adhésion à des associations extérieures, culturelles, sportives, - essais en appartement indépendant avec accompagnement spécifique. |

3. L'objet de ce rapport est d'aider les membres de la CDAPH à prendre une décision quant au bien-fondé du renouvellement de l'orientation de la personne vers cet établissement. Dès lors, il est essentiel que l'écrit indique :

- Quel est le besoin de la personne ? Le corps du rapport traite justement de ces questions.

- Quel est le projet de l'établissement ? S'il est souhaitable que les membres de la CDAPH aient la connaissance précise des missions et prestations de l'ensemble des établissements d'un département, il est préférable de leur rappeler synthétiquement afin que la prise de décision soit facilitée. Voilà pourquoi il peut être pertinent de présenter ce genre d'informations dans tout rapport relatif à l'orientation d'une personne.

EXERCICE 9 Construire des plans

CONSIGNE

Pour chacun des contextes présentés ci-dessous, proposez un plan pour l'écrit à réaliser.

Contexte 1 : Bilan d'un séjour de rupture

Un mineur de 16 ans est placé dans un établissement de la PJJ au titre de l'ordonnance 45. Les premiers temps de l'accueil en établissement ont montré une banalisation des actes délictueux, des tentatives de récidives et une position de leadership auprès des autres mineurs. Le jeune reste imperméable à tout type de travail éducatif estimant que « *les éducateurs c'est juste des garde-chiourmes pour nous surveiller* ». Un séjour de rupture est alors mis en place (1 mois en mer). L'objectif est d'éviter une récidive mais également de provoquer un changement d'attitude et de positionnement vis-à-vis de l'adulte, du groupe et idéalement une mobilisation du jeune sur un projet de formation ou d'accès à la majorité.

Au retour, vous devrez rédiger un bilan de l'action pour le juge des enfants. L'organisme prenant en charge le jeune prend des notes au cours du séjour. Un bilan est prévu avec le responsable ainsi qu'un entretien avec le jeune.

Contexte 2 : Bilan d'un stage en ESAT

Clotilde est une adulte handicapée, déficiente intellectuelle. Elle réside en foyer d'hébergement et bénéficie d'une prise en charge en accueil de jour depuis sa sortie d'IME, il y a 3 ans. Ses capacités physiques et intellectuelles lui permettaient d'accéder à une activité professionnelle en milieu protégé. On évaluait à l'époque qu'elle ne disposait pas d'une maturité suffisante pour intégrer le rythme et la discipline nécessaires dans les ateliers qui lui étaient accessibles. Compte tenu de l'évolution de sa situation et de ses demandes, la question de son orientation en ESAT se pose à nouveau. Un stage en ESAT est organisé afin d'évaluer la faisabilité de ce projet. Clotilde sera mise en situation dans deux ateliers (conditionnement et blanchisserie) qui ne correspondent pas à ses souhaits. En effet, elle privilégie la proximité de cet établissement qui lui permet de conserver son hébergement (présence de la famille et d'amis).

À l'issue du stage, vous devrez rédiger un bilan, discuté par la suite en réunion de projet afin de statuer sur la demande d'orientation.

CORRIGÉ**Corrigé 1**

Cet écrit a pour objet principal de rendre compte des effets du séjour de rupture sur le jeune. Vous devrez être très sensible à toute observation traduisant un changement de discours, de positionnement et de comportement en référence à ce qui a déjà été constaté. L'écrit devra répondre prioritairement aux questions suivantes :

- Le jeune a-t-il eu la même attitude avec les autres jeunes à bord ?
- Des liens positifs ont-il pu se nouer avec des adultes ? (échanges, écoute, demande d'aide, de soutien, confiance, confiance, etc.)
- Se projette-t-il autrement que dans le schéma de délinquance montré jusqu'ici ?

Voici un plan possible pour un écrit dès le retour du jeune :

1. Rappel du contexte

- Informations identifiant le mineur : nom, prénom, âge, détenteurs de l'autorité parentale.
- Rappel des informations sur la mesure judiciaire : motifs, dates et échéances, objectifs de la mesure.
- Rappel des motifs et des objectifs du séjour de rupture (3-4 lignes).

2. Informations sur le séjour de rupture (½ page à 1 page)

- Conditions du séjour : conditions matérielles, encadrement éducatif, composition du groupe des jeunes, durée, trajet réalisé.
- Activités proposées : tâches à bord, types d'activité de loisirs ou de détente, contenu des escales.
- Déroulement chronologique du séjour : escales, activités, incidents, événements particuliers au cours du séjour...

L'intérêt de ces informations est principalement de comprendre en quoi le séjour a été utile ou non : certains éléments peuvent en effet permettre de repérer les freins et les leviers qui ont été à l'œuvre. Ils seront à restituer dans le bilan. La longueur de cette partie dépendra des éléments particuliers repérés en ce sens. Si rien de particulier n'a été noté, cette restitution est simplement informative.

3. Observations sur le mineur (1 page)

Cette partie constitue le cœur du rapport. Pour mieux contextualiser, il peut être nécessaire de l'introduire en précisant l'investissement général du jeune dans le séjour (participation, motivations) :

- comportement au sein du groupe des autres jeunes,
- comportement vis-à-vis des adultes,
- discours du jeune sur lui-même, sa situation, son avenir.

La restitution des informations devra simultanément tenir compte :

- de l'évolution du jeune du début à la fin du séjour : la dimension chronologique devra être intégrée si elle est très présente ;
- des observations des encadrants (comportements, discours relevés) et du discours du jeune.



4. Bilan du séjour de rupture (½ page)

- Positionnement sur l'impact global de ce séjour sur le jeune et dans sa trajectoire : des leviers ont-ils été identifiés ? Lesquels ?
- Les nouveaux éléments de connaissance et de compréhension du jeune et de sa situation qui ont pu être repérés (le cas échéant).
- Les perspectives qui découlent de ce séjour : orientation de la prise en charge du jeune dans l'établissement, évolution du projet du jeune, informations à retransmettre, pistes de travail à poursuivre.

Corrigé 2

1. Rappel du contexte

- Informations identifiant la personne : dans la mesure où le rapport est interne, très peu d'informations sont nécessaires : nom, prénom, âge et date d'entrée.
- Rappel des motifs et objectifs du stage.

2. Conditions et déroulement du stage (½ page)

- Événements particuliers au cours du stage (tels qu'ils peuvent entrer dans l'analyse, certaines difficultés, par exemple : maladie, contexte particulier de l'établissement...).
- Mises en situation proposées : description des tâches réalisées, des postes occupés.

3. Évaluation des aptitudes professionnelles (1 page)

Celle-ci se base sur les observations des encadrants tout au long du stage et au moment du bilan.

- Aptitudes évaluées par rapport aux tâches. En fonction des tâches : compréhension des consignes, rapidité d'adaptation, compétences manuelles, techniques observées, difficultés et solutions trouvées...
- Adaptation au poste : fatigabilité, attention et vigilance.
- Tolérance aux conditions de travail : ambiance, bruits, espace.
- Relations à l'équipe de travail et à l'encadrement.
- Motivations et positionnement par rapport aux postes proposés : nécessité de stimuler, intérêt pour les tâches, prise d'initiative, etc.
- Conclusion en matière de faisabilité de l'orientation.

4. Évaluation par Clotilde (½ à 1 page)

Cette partie s'appuie sur les informations relevées régulièrement par l'équipe du foyer d'hébergement au cours de la mise en stage et sur le bilan final qui a été fait avec Clotilde.

Par rapport au travail :

- ce qui lui a plu/déplu,
- ce qui a été facile/difficile.

Par rapport à l'établissement :

- l'environnement général,
- les relations avec les autres ouvriers,
- les relations avec les professionnels.

La conclusion de Clotilde.

5. Bilan du stage (5 à 10 lignes)

Bilan des aptitudes et des motivations. Conditions de faisabilité de l'orientation. Démarches à entreprendre pour la suite du travail.

EXERCICE 10 Distinguer les faits de leur analyse**CONSIGNE**

Voici l'extrait d'un rapport d'évaluation réalisé dans le cadre d'un placement en foyer de l'enfance. Ce passage concerne la relation de Yann (6 ans) avec ses parents, telle qu'observée à l'occasion de l'exercice des droits de visite dans l'établissement :

« En ce qui concerne la mère, elle a beaucoup de mal lorsque Yann pleure et s'agrippe à elle en lui disant qu'il veut repartir avec elle. On a l'impression qu'elle prend Yann pour un adulte et lui dit d'un ton sec d'arrêter : "tu n'es plus un enfant, ça suffit maintenant". Madame est soulagée du placement de ses enfants sachant que ce n'est pas elle qui a pris cette décision. Lorsque les parents viennent tous les deux, le père est étouffé par la maman et du coup est en retrait. »

1. Dans ce passage, relevez tous les éléments que vous qualifieriez d'informations concernant les personnes dont il est question.
2. Repérez les analyses du professionnel qui ne sont pas étayées par des exemples de faits.
3. En dehors des questions d'information et d'analyse, certains mots sont inappropriés. Lesquels selon vous ?

CORRIGÉ

1. Nous avons appris dans cet extrait que :
 - « Yann pleure et s'agrippe à sa mère en lui disant qu'il veut repartir avec elle. »
 - qu'elle lui dit à ces moments-là des phrases du genre : « tu n'es plus un enfant, ça suffit maintenant ».
 - qu'il arrive que les parents viennent tous les deux.

Les autres éléments concernent les analyses du professionnel.

Vous avez peut-être estimé que la phrase « Madame est soulagée du placement de ses enfants sachant que ce n'est pas elle qui a pris cette décision » était également une information. L'auteur vous a induit en erreur : rien n'indique que Madame a dit cela, par contre cela vient après avoir cité son discours. De deux choses l'une :

- soit Madame a dit clairement cela : dès lors pourquoi ne pas le citer également, cette information est tout de même de première importance et témoignerait d'une prise de conscience. De plus, si elle l'a dit, était-ce devant l'enfant ? Ce qui poserait d'autres questions...

● Mise en pratique

– soit c'est une analyse du professionnel : dès lors, vu les enjeux, il serait nécessaire d'indiquer sur quoi elle s'appuie.

2. Les hypothèses soutenues mais non étayées par des faits :

– Madame a « *beaucoup de mal* » : si le comportement de l'enfant et le sien sont évoqués, rien ne permet de déduire qu'elle éprouve des difficultés (contrairement à l'enfant). On a même plutôt l'impression, vu son discours qu'elle règle cette situation sans trop éprouver de difficultés.

– « *le père est étouffé par la maman et du coup est en retrait.* » Il y a deux analyses différentes dans cette phrase : l'une est descriptive de la position du père *en retrait* pendant les visites. On ne peut pas cependant dire la forme que cela prend : il ne parle pas, il reste debout dans un coin de la pièce, il ne joue pas avec l'enfant. L'autre est explicative : *le père est étouffé*. Le professionnel comprend que si le père est en retrait, c'est en raison de sa femme. C'est une analyse lourde de sens, mais elle n'est pas étayée.

– « *Madame est soulagée du placement de ses enfants sachant que ce n'est pas elle qui a pris cette décision* » : ✎ Corrigé du 1, page 269.

3. Plusieurs mots ou expressions peuvent être jugés problématiques :

– « *Madame a beaucoup de mal* » : mis à part le fait que l'on ne peut pas vraiment identifier ce dont il s'agit, cette expression évoque simultanément la notion de difficultés et de douleur. Elle est de toute manière imprécise.

– « *étouffé* » : il s'agit d'une métaphore, bien sûr Madame n'a pas réellement étouffé son mari, mais les images mentales que ce terme amène sont puissantes.

– La « *maman* » : le terme fait partie du langage familier. Ce n'est peut-être pas très important, mais en ce cas, pourquoi ne dit-on pas *le papa* ? Et pourquoi ne trouve-t-on jamais *le pépé*, *la tata* dans les écrits professionnels ?

– Le mot « *sec* » pourrait être critiquable dans d'autres contextes comme *Madame est quelqu'un de très sec*, par exemple. Ici, il est plutôt bien employé : le discours cité, dans ses mots et sa construction, en témoigne. Il est de toute manière difficile de qualifier par écrit le ton d'une phrase sans passer par des termes subjectifs.

Rédiger des objectifs

EXERCICE II Différencier les objectifs et les moyens

CONSIGNE

Voici un extrait du projet personnalisé d'un jeune enfant accueilli en foyer de l'enfance. Différenciez les objectifs et les moyens qui semblent un peu confondus.

Projet en direction de Stéphane B.

- **Apprentissage de la propreté** : en le mettant sur le pot régulièrement : qu'il ne porte plus de couches dans la journée.
- **Déplacements** : le faire marcher, lui faire utiliser le youpala le plus possible. Utiliser le tricycle dès que possible.
- **Activités** : multiplier les manipulations dans les jeux, la peinture, l'eau, afin d'obtenir plus de précision dans les gestes.
- **À table** : l'encourager à goûter les divers aliments proposés pour diversifier son alimentation.
- **Langage** : verbaliser au maximum en nommant les choses, les actes pour qu'il développe son vocabulaire.
- **Comportement** : Stéphane étant très joueur, avec un comportement quelquefois provocateur tant avec l'adulte qu'avec les enfants, une attitude éducative empreinte d'autorité semble nécessaire.

CORRIGÉ

| Les objectifs | Les moyens |
|--|--|
| Qu'il ne porte plus de couches dans la journée | Le mettre sur le pot régulièrement. |
| ? | Le faire marcher, lui faire utiliser le youpala le plus possible. Utiliser le tricycle dès que possible. |
| Obtenir plus de précision dans les gestes | Multiplier les manipulations dans les jeux, la peinture, l'eau. |
| Diversifier son alimentation | L'encourager à goûter les divers aliments proposés. |
| Qu'il développe son vocabulaire | Verbaliser au maximum en nommant les choses, les actes. |
| ? | Adopter une attitude éducative empreinte d'autorité. |

Commentaires

Tous les moyens identifiés peuvent être assimilés à des objectifs pour le professionnel : c'est bien lui qui est acteur de ceux-ci. L'analyse de ce projet montre cependant que certaines actions sont préconisées, sans que l'objectif ne soit clair. On peut déduire par exemple que *le faire marcher, lui faire utiliser le youpala et le tricycle* vise au développement de son autonomie dans les déplacements. Par contre, il est plus difficile de savoir à quoi s'en tenir concernant son *comportement très joueur, quelquefois provocateur*. On ne peut quand même pas en déduire que l'objectif soit qu'il le soit moins...

Vous pourrez noter par ailleurs, mais ceci n'est pas l'objet de cet exercice, que les objectifs sont pour la plupart peu précis et difficilement évaluables. Ils marquent une recherche de progression sans référence concrète (mise à part pour les couches). On peut considérer que les objectifs peuvent s'appliquer indistinctement à tous les enfants de la même unité (plus de précision dans les gestes, développer leur vocabulaire...).

EXERCICE 12 Rédiger des objectifs

CONSIGNE

Voici deux objectifs que l'on pourrait trouver dans le projet individualisé d'un enfant en IME :

- qu'il soit autonome dans les déplacements,
- qu'il repère à quel moment il faut appuyer sur le bouton pour descendre au prochain arrêt de bus.

Vous remarquez que le premier objectif correspond davantage à une finalité qu'à un objectif opérationnel : que veut dire être autonome, de quels déplacements parle-t-on ? Sa portée généraliste ne permet pas d'évaluer le temps nécessaire pour l'atteindre. Peut-être ne vous considérez-vous pas vous-même comme totalement autonome dans vos déplacements...

À l'inverse, le second est très précis et permet d'identifier le but à atteindre par la personne.

Afin de mieux identifier le degré de finesse nécessaire à l'écriture des objectifs, nous vous proposons d'écrire au moins trois objectifs intermédiaires entre les deux objectifs proposés.

CORRIGÉ

Voici cinq exemples d'objectifs intermédiaires, il est possible d'en trouver encore d'autres, de même qu'il serait envisageable de décliner plus précisément le dernier objectif.

Qu'il développe son autonomie dans les déplacements :



- Qu'il utilise les transports en commun.
- Qu'il utilise le réseau de bus pour l'ensemble de ses trajets sur l'agglomération.
- Qu'il utilise le bus sur ses trajets usuels (domicile, établissement, loisirs, amis, famille, club sportif...).
- Qu'il utilise quotidiennement le bus sur le trajet domicile / établissement.
- Qu'il descende à l'arrêt de bus de son domicile en partant de l'établissement (ou l'inverse).

Qu'il repère à quel moment il faut appuyer sur le bouton pour descendre au prochain arrêt.

Vous noterez qu'il n'y a pas de bons ou de mauvais niveaux de précision... tout dépend d'où l'on se place, du potentiel et des capacités de la personne.

Développer un style simple et fluide

EXERCICE 13 Rendre un texte plus lisible

CONSIGNE

Voici deux extraits de documents.

Pour chacun d'eux :

1. Identifiez les problèmes qui se posent en matière de style.
2. Reformulez avec un style plus adapté, sans enlever ni ajouter d'information.

Extrait 1 : Compte rendu de réunion

L'objet du présent document est de présenter les procédures relatives à l'admission dans l'établissement. Ces procédures seront examinées par le comité technique en date du 17/08/09 en vue de leur vérification et leur simplification.

Extrait 2 : Courrier à un usager

Conformément à l'article 489 du Code de la Sécurité sociale, vous avez la possibilité, en cas d'aggravation permanente de votre état, survenant à tout moment, pendant un délai d'une durée de deux ans à compter de la date de consolidation indiquée page 1, de demander une nouvelle fixation de votre rente, comme nous pouvons également procéder à une révision dans le cas où nous constaterions que votre état s'est aggravé ou amélioré.

CORRIGÉ**Extrait 1 : Compte rendu de réunion**

Cet extrait comporte plusieurs mots inutiles :

- *l'objet du présent document* → ce document
- *en vue de leur* → pour
- *procédures relatives à l'admission* → procédures d'admission
- *en date du* → le

La voie passive alourdit le texte :

- *ces procédures seront examinées par le comité technique* → le comité technique examinera...

Proposition de réécriture : « *Ce document présente les procédures d'admission de l'établissement. Le comité technique les examinera le 17/08/09 pour les vérifier et les simplifier.* »

La reformulation permet de passer de 34 à 20 mots. Par comparaison, ceci réduirait un document de 10 pages à 6 !

Extrait 2 : Courrier à un usager

Le principal problème est la longueur et la construction de la phrase, impossible à saisir à la première lecture. Ce passage est en fait une seule phrase de 72 mots. Voici l'ensemble des idées abordées :

- Vous avez la possibilité de demander une nouvelle fixation de votre rente. (vous remarquerez la distance qui sépare le sujet du verbe : 29 mots).
- Cela se fait en cas d'aggravation permanente de votre état.
- C'est possible dans les deux ans à compter d'une date.
- Cette date est indiquée page 1.
- Le service peut également réviser votre rente.
- Cela survient si le service constate une aggravation ou une amélioration de votre état.
- Tout ceci est conforme à l'article 489 du Code de la Sécurité sociale.

Nous avons toujours 72 mots, mais 7 phrases à présent. Voici les mêmes informations réparties en 3 phrases d'une vingtaine de mots :

Conformément à l'article 489 du Code de la Sécurité sociale, vous pouvez demander une nouvelle fixation de votre rente en cas d'aggravation permanente de votre état. Cette demande doit intervenir dans un délai de deux ans à partir de la date de consolidation indiquée page 1.

Nous pouvons également réviser votre situation, si nous constatons que votre état s'est aggravé ou amélioré.



ANNEXES

LES PRINCIPAUX TEXTES QUI ONT ORGANISÉ LE DROIT D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

- Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 : droit d'accès et de rectification des données nominatives figurant dans un fichier pour les particuliers.
- Loi du 17 juillet 1978 : principe du libre accès aux documents administratifs, création de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).
- Loi du 3 janvier 1979 sur les archives : durée de conservation des documents.
- Loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations : régime de communication des documents administratifs.
- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux, rappel en particulier du droit à l'information.
- Loi du 22 janvier 2002 relative à l'accès aux origines des personnes adoptées et des pupilles de l'État et décret du 3 mai 2002 : régime spécifique pour l'accès aux origines et création du Conseil national pour l'accès aux origines personnelles (CNAOP).
- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et décret du 29 avril 2002 : droit d'accès direct au dossier médical.
- Décret du 15 mars 2002 : accès direct pour les familles au dossier d'assistance éducative.

LA DIFFAMATION

Le concept juridique de diffamation a été défini à l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881 portant sur la liberté de la presse :

« Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. La publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation ou de cette imputation est punissable, même si elle est faite sous forme dubitative ou si elle vise une personne ou un corps non expressément nommés, mais dont l'identification est rendue possible par les termes des discours, cris, menaces, écrits ou imprimés, placards ou affiches incriminés.

Toute expression outrageante, terme de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure. »

La cour d'appel de Paris a rendu un arrêt le 6 juin 2007 rappelant que le diffamateur peut invoquer sa bonne foi, celle-ci devant réunir les quatre éléments suivants :

- la *légitimité du but poursuivi* : ceci a un sens dans le cadre de mon activité, mon travail, ma mission ;
- l'*absence d'animosité personnelle* : je ne suis pas en train de régler des comptes ;
- la *prudence et la mesure dans l'expression* : j'ai tenu des propos nuancés, j'ai fait attention à ne blesser personne ;
- la *qualité de l'enquête* : j'avais toutes les raisons de penser que cela était vrai.

● Mise en pratique

La diffamation constitue un délit ou une contravention selon que les informations soient diffusées de manière publique (dans un journal) ou privées (par exemple devant un groupe de personnes présentant une même communauté d'intérêt : un conseil de la vie sociale, un groupe d'usagers...)

Lorsqu'aucun fait n'est rapporté, on ne parle plus de diffamation mais d'injure, ceci pouvant également tomber sous le coup de la loi.

LES DÉLAIS DE CONSERVATION DES ÉCRITS DANS LES ÉTABLISSEMENTS SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

| Délais de conservation des dossiers dans les établissements habilités PJJ* : dossiers de mineurs et de jeunes majeurs | |
|--|--|
| Dossiers d'assistance éducative (art. 375-1 à 375-8 du Code civil, loi du 5 juin 1970) | 20 ans à partir de la fin de la prise en charge de la dernière décision concernant le dernier mineur |
| Dossiers de l'enfance délinquante (ordonnance du 2 février 1945) | 20 ans à partir de la fin de la prise en charge de la dernière décision concernant le dernier mineur |
| Dossiers de protection des jeunes majeurs (décret du 18 février 1975) | 20 ans à partir de la fin de la prise en charge de la dernière décision concernant le dernier mineur |

* Tableau annexé à la circulaire AD 87-7 du 19 novembre 1987.

| Délais de conservation des dossiers judiciaires des mineurs au TGI** : pénal | |
|---|---|
| Minutes des décisions | 30 ans |
| Décisions d'assistance éducative classées au nom du mineur ou de la fratrie | 10 ans à compter de la dernière mesure concernant le mineur, ou le cas échéant, à compter de la dernière mesure concernant le dernier mineur de la fratrie |
| Dossiers de tutelles aux prestations sociales pour les enfants | 10 ans |
| Dossiers de protection des jeunes majeurs | 10 ans à compter de la dernière mesure |
| Procédures devant le juge des enfants (audience de cabinet) | 20 ans |
| Procédure devant le tribunal pour enfants | 20 ans |
| Doubles des procédures terminées | 20 ans |

** Circulaire N° SJ. 03-013-DSJ/10.09.2003, Gestions des archives des juridictions de l'ordre judiciaire. Tris et versements aux archives départementales. Modification de la circulaire du 10 février 1994.

En ce qui concerne l'aide sociale à l'enfance, une note d'information définit les modalités de tri et de conservation des archives concernant les mineurs¹. Quelques exemples :

| Fonctionnement général des services | | | |
|---|--------------------------------------|--------------|--|
| Type de documents | DUA* | Sort final** | Services |
| Rapports de stage et mémoires | 5 ans | T | ASE, PMI, DDASS, service de documentation, et circonscriptions |
| Rapports des travailleurs sociaux sur une famille, enquêtes et dossiers sociaux | 5 ans après la dernière intervention | C | Circonscriptions |

* La durée d'utilité administrative (DUA) est la durée pendant laquelle les services sont tenus de conserver les documents. ** C : versement pour conservation définitive aux archives départementales, D : destruction, E : échantillonnage, T : tri sélectif

| Mesures de protection | | | |
|--|------------------------------------|------------|------------|
| Type de documents | DUA | Sort final | Services |
| Dossiers d'enfants surveillés, correspondant à plusieurs types de mesures : action éducative à domicile, action éducative en milieu ouvert, placement de l'enfant hors du domicile parental | 90 ans à/c de la date de naissance | C | ASE |
| Dossiers de garde (sur décision judiciaire) | 90 ans à/c de la date de naissance | C | ASE |
| Dossiers de maltraitance (enfants en risque) : signalement administratif, rapport médical, compte rendu téléphonique, courrier. Si le signalement est fondé, il donne lieu à une action éducative en milieu ouvert (AEMO) ou à un placement familial. | 10 ans après majorité de l'enfant | E*** | ASE ou PMI |
| Action éducative à domicile ou en milieu ouvert Les mesures uniquement administratives (AED) sont prises par l'ASE où l'on trouve alors l'intégralité du dossier. Dossier familial d'action éducative à domicile, avec rapports des éducateurs, rapports de synthèse sur l'enfant. | 10 ans après majorité | E*** | ASE → |

*** Cas général, pour plus de précisions : voir note d'information n°99-551 du 28/09/99 précitée.

1. Note d'information DAS/sous-direction du développement social, de la famille et de l'enfance, bureau DSF 2, n° 99-551 du 28 septembre 1999 relative à la circulaire interministérielle AD n° 98-6 concernant le traitement des activités produites dans le cadre de l'aide sociale en faveur des mineurs.

● Mise en pratique

| Mesures de protection | | | |
|--|---|------------|------------|
| Type de documents | DUA | Sort final | Services |
| Dossier d'action éducative en milieu ouvert | 5 ans à/c fin de la mesure ou jugement des comptes + 1 an | D* | ASE |
| Dossiers de demandes d'agrément en vue d'adoption : dossiers ajournés ou non aboutis | 3 ans | D | ASE |
| Dossiers acceptés, mais non suivis d'une adoption | 6 ans à/c de l'agrément | D | ASE |
| Dossiers d'adoption plénière : des enfants étrangers | 90 ans à/c de la date de naissance | C | ASE et PMI |

* Cas général, pour plus de précisions : voir note d'information n°99-551 du 28/09/99 précitée.

| Santé maternelle et infantile | | | |
|--|---------------------------------------|------------|------------------|
| Type de documents | DUA | Sort final | Services |
| Dossiers individuels des enfants / Suivi médical à domicile ou en consultation | 10 ans après la dernière consultation | E | Circonscriptions |
| Hospitalisations : lettres et comptes rendus | 2 ans | D | Circonscriptions |
| Dossiers médicaux par enfant des écoles maternelles | 6 ans à/c de la date de naissance | - | Circonscriptions |
| Dossiers de consultation d'enfants par un psychologue | 10 ans après la dernière consultation | C | Circonscriptions |

Les délais de conservation des archives médicales

L'arrêté interministériel du 11 mars 1968 fixe les durées de conservation des dossiers médicaux et des archives médicales. En voici un extrait :

| Durée de conservation des archives médicales hospitalières | |
|--|-----------------------|
| Désignation des pièces | Délai de conservation |
| Dossiers de pédiatrie, de neurologie, de stomatologie et des maladies chroniques | 70 ans |
| Autres dossiers (règle d'échantillonnage : conservation d'un dossier sur 250) | 20 ans |
| Documents du service social | 70 ans |

EXEMPLES D'OUTILS DE SYNTHÈSE DE DOSSIER

Exemple 1 : Compte rendu de lecture du dossier au tribunal

Ce compte rendu est utilisé dans le cadre d'une mesure d'AEMO ou d'IOE lors de la consultation par le travailleur social du dossier d'assistance éducative au tribunal.

Mesure concernée :

Référence jugement :

Date de la consultation du dossier au tribunal :

Travailleur social :

Rédacteur du compte rendu si autre que le référent :

Les attendus :

Rappel des attendus tels qu'ils figurent dans le jugement.

...

Les éléments significatifs du dossier :

...

***Informations utiles pour l'engagement de la mesure
(coordonnées, adresses...) :***

...

Pistes pour la mise en œuvre de la mesure :

...

Exemple 2 : Historique des interventions et/ou interventions en cours

| Date ou période | Intervenants (identité, fonction) | Institution | Nature de l'intervention | Axes de travail Objectifs poursuivis | Évaluation de l'action Effets produits | Document de référence |
|-----------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------|
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

Exemple 3 : Historique des décisions prises

| Date | Nature de la décision | Motifs de la décision | Conséquences ou modifications apportées | Professionnels chargés de la mesure | Échéance | Document de référence |
|------|-----------------------|-----------------------|---|-------------------------------------|----------|-----------------------|
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

Exemple 4 : Historique familial et institutionnel

| Date ou période | Âge de l'enfant | Événements significatifs de l'histoire familiale | Événements significatifs de l'histoire institutionnelle | Sources de l'information |
|-----------------|-----------------|--|---|--------------------------|
| ... | ... | ... | ... | ... |

LES PRINCIPAUX MOTS DE LIAISON

| Introduction | But | Comparaison |
|---|--|---|
| <p>commençons par d'abord débutons par en premier lieu j'aimerais rappeler que la première remarque portera sur nous allons commencer par premièrement</p> | <p>afin que dans l'intention de de crainte que de peur que pour que</p> | <p>ainsi que à mesure que aussi (bien que) autant que autrement comme de même que moins que plus que selon que</p> |
| Condition | Cause | Restriction |
| <p>à la condition que à moins que à supposer que au cas où dans le cas où dans l'hypothèse où en admettant que en supposant que pour peu que si</p> | <p>car c'est pourquoi comme d'autant plus que de par étant donné que parce que puisque</p> | <p>à l'exception de cependant d'ailleurs excepté que hormis que mais néanmoins pourtant sans sauf seulement toutefois</p> |
| Insistance | Temps | Conséquence |
| <p>à plus forte raison d'autant plus que même non seulement... mais...</p> | <p>alors que après que au moment où aussi longtemps que aussitôt que avant que chaque fois que comme d'abord depuis que dès que en même temps que ensuite et puis jusqu'à ce que lorsque pendant que quand</p> | <p>ainsi alors aussi à tel point que c'est pourquoi dans ce cas de sorte que donc en conséquence il s'ensuit que par conséquent partant pourtant si bien que tant que tellement que si... alors</p> |

● Mise en pratique

| Addition | Explication | Opposition |
|--|--|---|
| ainsi que aussi (bien que) comme d'autre part de même que de plus deuxièmement encore enfin en plus de ensuite et le deuxième aspect ni non plus que non seulement... mais encore par ailleurs par delà pour sa part puis quant à un autre point de vue | apparemment certes c'est-à-dire c'est ainsi que donc effectivement en ce sens en d'autres mots en effet or par exemple (à) savoir soit | à l'opposé au contraire au demeurant au moins cependant (par) contre d'ailleurs du reste en dépit de en revanche en tout cas mais malgré néanmoins ni... ni... or ou bien... ou bien... par ailleurs plutôt que pourtant soit... soit... toutefois |
| Concession | Conclusion | |
| alors (même) que au lieu que bien que certes d'ailleurs du reste encore que mais même si peut-être tandis que | bref désormais donc dorénavant en conséquence en définitive enfin en somme par conséquent pour conclure | |

TABLE DES SIGLES

| | |
|--------|--|
| AED | Action à domicile |
| AEMO | Action éducative en milieu ouvert |
| ASE | Aide sociale à l'enfance |
| CADA | Commission d'accès aux documents administratifs |
| CDPAH | Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées |
| CDS | Chef de service |
| CESF | Conseiller en économie sociale familiale |
| CG | Conseil général |
| CHRS | Centre d'hébergement et de réadaptation sociale |
| CHSCT | Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail |
| CMP | Centre médico-psychologique |
| CMPP | Centre médico-psychopédagogique |
| CNAOP | Conseil national pour l'accès aux origines personnelles |
| COSLA | Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif |
| CVS | Conseil de la vie sociale |
| DC3 | Domaine de compétences 3 |
| DGAS | Direction générale de l'action sociale |
| DIPC | Document individuel de prise en charge |
| ESAT | Établissement et service d'aide par le travail |
| ESMS | Établissement social et médico-social |
| HAS | Haute autorité de santé |
| IME | Institut médico-éducatif |
| IOE | Investigation d'orientation éducative (mesure judiciaire) |
| ITEP | Institut thérapeutique éducatif et pédagogique |
| JAF | Juge aux affaires familiales |
| JE | Juge des enfants |
| MAS | Maison d'accueil spécialisé |
| MECS | Maison d'enfants à caractère social |
| OPP | Ordonnance de placement provisoire |
| PMI | Protection maternelle et infantile |
| PO | Par ordre |
| SEGPA | Section d'enseignement général et professionnel adaptée |
| SESSAD | Service d'éducation et de soin à domicile |
| TISF | Technicien de l'intervention sociale et familiale |
| VAD | Visite à domicile |

INDEX

A

Accompagnement personnalisé (écrits de l') 17, 75

B

Bilan
- d'action 87-95
- de compétences 249-252
- d'observation 76-81

C

Cahier
- de liaison 54-55
- de transmission 55 -56
Compte rendu 17, 37-48
- de lecture 281
Convaincre 133-139
Courriel 241-244
Courrier 17, 21-28

D

Démontrer 133-139
Diffamation 103, 277-278
Droit d'accès aux écrits par l'utilisateur 121-129, 277

E

Équipe (écrire en) 207-212

G

Gérer son temps 201-206

I

Informations (tri des) 106-108, 140-142, 260-262

J

Jargon 228-233

L

Lettre, voir Courrier
Lire un écrit professionnel 196-200
Lisibilité 215-219

M

Méthode 18, 131, 211-212
Mots de liaison 283-284
Note d'information 17, 29-36

O

Objectifs (rédiger des) 271-273

P

Plan 150-161, 264-268
Ponctuation 114-115, 239
Présentation 215-219
Prise de notes 181-188
Problématique 162-169
Proposition de projet 82-87

R

Rapport 57-73
Ressenti (expression de ses) 189-195
Restituer sa pratique 170-177

S

Secret professionnel 101, 116-120, 140
Sigles et abréviations 218, 285
Stratégique (écriture) 135-137
Styles et techniques d'écriture 213, 233-240, 274-275

T

Tableau 220-227
Traitement de texte 245-246
Transmission (écrits de) 17, 49-56
Typologie des écrits 14-16, 252-253

Bruno Laprie
Brice Miñana

Outils
prêts
à l'emploi

Encadrer et former aux écrits professionnels en travail social



• PRATIQUES • • • •

Actions sociales


esf
EDITEUR

Achévé d'imprimer
en août 2014
par Dimograf
Bielsko-Biala, Pologne