

LES ECRITS PROFESSIONNELS

M. SABOURAUD - IRTS 2020

On trouvera ci-après une trame de réflexion menée autour des écrits professionnels, avec des références, chaque fois que nécessaire à un déroulé Power-Point joint (diapositive avec son titre) et un renvoi au « livret participant ». Ces deux dossiers accompagnent la progression pédagogique ».

Diapositive TITRE

Diapositive Objectifs

Diapositive PLAN

Diapositive « ADAGE »

A les Enjeux et fonction de l'écrit, ainsi qu'un certain nombre de Repères généraux

1 Les enjeux actuels

Dans le secteur du social et du médico-social, on reconnaît volontiers que le travail se base avant tout sur la transmission orale.

Pour autant, les professionnels sont depuis longtemps confrontés à la question de l'écrit.

Il y a bien sûr les fameux rapports, nombreux, qui jouent un rôle déterminant dans le parcours du jeune accompagné.

Mais il ne faut pas oublier, les lettres, courriers, notes, comptes rendus, cahier de transmission, etc.

Autant d'écrits inscrits dans la communication et les échanges au quotidien.

1-a On assiste aujourd'hui à un changement de culture. Il est impulsé par l'environnement social, depuis les différentes réformes de l'action sociale qui se sont succédées :

- La loi 2002-2 dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale

- Mais aussi tous les nouveaux textes relatifs à la protection de l'enfance,
- A la prévention de la délinquance, à la protection des majeurs.

Un nouveau cadre se développe et **il est fondé sur le droit des usagers** :

- contractualisation
- accès au dossier
- personnalisation des prises en charge

Tout cela s'accompagne de plus en plus souvent de la démarche qualité :

- mise en place de recommandations professionnelles
- de procédures
- meilleure traçabilité des actions, ...

On demande aujourd'hui aux professionnels d'élargir leurs compétences en communication écrite tout en préservant le sens de leur mission.

L'enjeu est de taille et il est risqué ;

Il ne faut pas perdre de vue la pratique professionnelle. Le risque est de considérer l'écrit comme un instrument distinct de notre quotidien, détaché de notre pratique professionnelle.

des exemples :

- si j'écris pour faire plaisir à ma hiérarchie,
- pour me dédouaner d'une formalité,
- pour respecter les normes,
- pour faire comme tout le monde,
- pour me couvrir,

là, il y a de fortes chances que je passe « à côté » de la mission première et surtout, à côté du bénéficiaire.

Il va falloir promouvoir l'écrit comme un outil intégré au processus d'accompagnement du bénéficiaire.

C'est aussi un soutien indispensable au travail de l'équipe,

A la continuité des actions,

A la qualité des décisions

Et à la relation avec l'utilisateur.

Cela sera développé ci-dessous.

1.b On a affaire à un changement de culture. Mais à ça il faut ajouter une autre révolution !

Les écrits étaient considérés jusqu'alors comme propriété et « chasse gardée » du professionnel.

Or les écrits et le dossier ouvrent aujourd'hui à des droits plus étendus pour la personne concernée :

- droit d'accès au dossier

- demande de consentement pour la transmission des pièces, etc.

L'utilisateur devient même co-auteur quand il participe à l'écriture de son projet, à l'élaboration du contrat de prestation.

C'est une évolution qui paraît naturelle et légitime.

Mais elle est déstabilisante et pose de nombreuses questions aux professionnels :

Comment écrire de façon nuancée par exemple ? Sans bien sûr se censurer pour autant ?

Comment rendre compte de telle ou telle complexité en restant simple et compris par le bénéficiaire, qui est, il ne faut pas l'oublier, le sujet de l'écrit ?

Pour répondre à ces questions, il va falloir reconnaître l'écriture comme une part de l'activité professionnelle directement productrice de sens, en phase avec la relation à la personne et en interaction permanente avec les autres actions d'accompagnement :

Entretiens, ateliers, soins démarches, etc)

1.c La formation s'adapte.

Les cursus de formation en travail social traduisent cette évolution vers l'écrit en accordant plus de place aux domaines de compétences liés aux écrits (DC3 communication professionnelle en travail social).

La validation d'écrits, réalisés durant les stages notamment et visés par les responsables et les référents qualifiants s'attache aux positionnements professionnels dans la communication écrite et la maîtrise de ces supports.

2 L'acte d'écriture

2-a La 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 des vies des personnes concernées. Ce n'est pas rien !

On a toujours deux parties en présence : l'auteur et le lecteur en face.

Le lecteur doit accéder au raisonnement, à la pensée de l'auteur pour fonder son avis, sa décision. Pour se l'approprier ou au contraire s'en écarter et garder sa distance.

C'est un processus intellectuel. Il s'alimente, se développe, se régénère, à la source de l'information quelle que soit sa nature :

Diapositive les sources d'information

- Des faits directement observés
- Une information transmise par un tiers
- Des Réflexions
- Une Analyse
- Le contenu d'une réponse
- Une proposition
- Un projet
- Des outils techniques
- Un message

...

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

Diapositive finalités et 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 (peut être en vue d'une nouvelle décision)

2-b les caractéristiques de la communication écrite

Rédiger est une activité cognitive complexe.

En général, on associe l'acte d'écriture à la transcription graphique de notre démarche intellectuelle.

C'est tout l'intérêt de l'écrit dans notre métier, mais c'est aussi toute la difficulté !

La trace laissée par l'écrit

Les informations saisies garantissent une référence stable, 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 présentée.

L'engagement personnel de l'auteur

L'auteur engage sa responsabilité sur le contenu et en particulier sur
La précision des informations restituées et leur fidélité à l'observation faite.
La pertinence de la sélection des infos communiquées. (on doit faire un tri dans la somme des infos recueillies),
Les analyses développées, en accord avec la technicité et la déontologie professionnelle.

La distance entre l'auteur et le destinataire

A l'oral, deux personnes peuvent ajuster immédiatement leur communication.
Je peux identifier comment je suis compris et m'adapter si besoin à mon interlocuteur.

- en Changeant mon registre de langue,
- en Reformulant
- en Complétant mon propos
- en Développant une argumentation sous un autre angle.

Mon interlocuteur, peut m'interrompre,
me poser une question,
me demander de répéter

Contre argumenter

L'écrit ne permet pas cette interaction

Il est limité et définitif.

Impossible d'ajouter une information, une fois qu'il est transmis.

Ce qui entraîne une question récurrente :

Comment puis-je être sûr de me faire comprendre ??

La réponse ne vient que bien après.

On la déduit souvent de la décision prise suite à un rapport par exemple, ou de l'action réalisée par un collègue après lecture du cahier de transmission.

Mais ça dépend parfois plus du lecteur que de l'écrit... Question d'interprétation.

Exemple : compte rendu de propositions. « Les enseignants termineront leur journée de classe à 15h30 dans la nouvelle proposition d'emploi du temps ». Compréhension orientée : « ce sont des fignants, ils veulent finir le plus tôt possible »!

L'engagement institutionnel

Les écrits finalisés comme les courriers, les rapports, sont validés par l'institution.

Leur contenu et leur forme sont conformes à des repères éthiques et méthodologiques.

Les analyses et les projets sur les situations des jeunes sont cohérents avec la mission de l'institution (le projet d'établissement, et projet de service).

3 Les types d'écrits

Les principaux supports de communication écrite dans les établissements ne sont pas tout de suite repérables.

Chaque institution, voire chaque professionnel nomme à sa façon les outils employés et cela génère une multitude d'appellations plus ou moins contrôlées. C'est pas comme les produits du terroir mais presque !

Il est pourtant intéressant de distinguer ces nombreux écrits et de les regrouper en grandes familles selon

- leur fonction,
- Leurs destinataires
- Leurs enjeux,
- Ou les responsabilités engagées.

La destination de chaque écrit doit rendre compte du sens et du contenu de l'écrit autant pour les rédacteurs que pour les destinataires.

On peut classer les écrits professionnels par leur fonction indépendamment de leur destinataire qui sont :

Equipe

Partenaires

Jeunes

Cf livret participant : Tableau Typologie des écrits selon leurs fonctions

Tableau (1 ; 2 et 3) Types d'écrits / destinataires

Un point sur le document d'aide à la décision

On rencontre des situations complexes et la prise en charge est elle-même source d'interrogations multiples.

Il est nécessaire d'aider à la prise de décision quand différentes options sont possibles et envisageables.

L'écrit dégage les informations utiles au décideur à partir d'un ensemble d'éléments et propose des solutions en envisageant :

- les avantages et les inconvénients
- les contraintes de mise en œuvre
- les conséquences possibles
- les atouts et les freins qu'on peut rencontrer.

Dans le cadre professionnel, tout le monde prend des décisions : de l'éducateur dans son quotidien au juge dans son cabinet par exemple.

On va voir les différences qu'on peut établir entre les écrits au regard de la prise de décision

Cf livret participant : Documents d'aide à la décision.

+

SHEMA construction de tout écrit

B – On écrit dans le respect d'un certain nombre de principes juridiques et éthiques

1- La pratique de l'écrit traite des questions de fond, du point de vue éthique, méthodologique et technique.

Il faut comprendre les enjeux pour justement se dégager du « mode d'emploi » des trames préétablies et acquérir une autonomie dans la rédaction de tout type d'écrit.

Définition ETHIQUE: L'éthique donne pour but d'indiquer comment les êtres humains doivent se comporter, agir et être, entre eux et envers ce qui les entoure.

Le travail social est de plus en plus complexe :

On a

- l'émergence de nouveaux acteurs, des personnes notamment fragiles,
- des nouveaux moyens de collecte et de diffusion de l'information
- la place croissante prise par le Droit dans les rapports sociaux,

Tout ceci pose aux travailleurs sociaux de nombreuses questions et entraînent un besoin de repères bien définis pour leur pratique professionnelle.

Les concepts qui portent sur le droit, la morale, l'idéologie, la déontologie et l'éthique ne sont pas toujours très clairs, c'est pourtant une nécessité.

Pour vivre ensemble, on s'est donné certaines modes de réponses qui permettent d'appréhender et de traduire la tension entre l'engagement personnel d'un sujet et sa soumission aux normes collectives édictées.

Cette tension reste au cœur même de la pratique du travail social.

Un point sur la différence entre la déontologie et l'éthique :

La déontologie précède le sujet et l'acte, elle appartient à la règle instituée. la personne est inscrite dans un collectif de référence.

L'éthique renvoie au sujet et à un questionnement personnel sur la pratique.

L'éthique est forcément plurielle dans une société.

2- D'un point de vue juridique, les écrits sont encadrés.

Il ya eu une accélération, notamment depuis la fin des années 1970, on le verra un peu plus loin.

Ce droit à l'information est fortement rappelé dans La loi 2002-2 dite de rénovation de l'action sociale

Diapositive loi 2002-2

Diapo 1 et diapo 2

+ cf livret participant : loi 2002-2

On entre là dans un principe de transparence. L'Institution et par principe de ricochet le professionnel sont dans une configuration nouvelle, liée à un environnement social qui évolue.

On parle d'acteur de l'écrit et du lecteur, souvent le sujet de l'écrit, ses proches, ses spécialistes juridiques aussi qui lui sont liés par choix. Ce n'est plus une affaire de professionnels uniquement. Travailleurs sociaux, directeurs d'établissement, etc. cadre dans lequel on ne reconnaissait pas de place au sujet et à son entourage.

3- Cette transparence va changer beaucoup de choses, psychologiquement parlant.

L'écrit est consultable...

En effet, l'écrit reste avant tout un outil au service de l'accompagnement des usagers.

Des qu'on va être face à un écrit, une pression nouvelle va s'opérer.

(C'est le :

qui va lire, que vont-ils en déduire, qu'est ce qui est risqué d'écrire etc?).

Une forme d'engagement personnel et institutionnel est présente et les responsabilités ne sont pas minces.

C'est aussi pour cela que dans bien des cas on hésite quant à au passage à l'écrit.

4- Le droit au respect et... le respect des droits

On entend ici le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne. Il y a donc ce qu'on peut et ce qu'on ne peut pas écrire.

4- 1- Alors... C'est quoi écrire sur quelqu'un,

N'est ce pas risqué d'écrire sur quelqu'un ?

De quoi peut-on laisser « trace » ?

Quelles sont les précautions particulières à prendre ?

A quelle condition tout cela est possible ?

Il faut penser :

Si quelqu'un écrivait sur moi, je n'apprécierais sans doute pas !

Je penserais sans doute :

- qu'on me colle une étiquette forcément réductrice,

- qu'on se focalise que sur un seul aspect de ma personnalité en négligeant tout le reste,

- qu'on me juge sans me connaître,

- et surtout que je n'aurais pas la possibilité de me défendre !

Comme quand deux personnes communiquent à votre sujet et que vous êtes comme un poisson rouge derrière la vitre, dans l'impossibilité d'intervenir dans la discussion, c'est frustrant, non ?

Comment peut on rendre compte DE QUI JE SUIS ?

Qui peut savoir quelles sont mes intentions, ce qui me motive ? (alors que parfois je ne le sais pas moi-même !)

On a tous connu cette situation : injustice d'un rapport de stage, perfidie d'un bulletin scolaire,...

C'est d'autant moins agréable que c'est inscrit noir sur blanc.

La trace laissée peut me donner l'impression d'un jugement définitif, et sans appel, qui restera quoi que je fasse.

Si on ajoute à ça les enjeux des missions dans le travail social, c'est énorme.

4-2- Cela entraîne une nouvelle question : peut-on TOUT écrire ?

Ecrire un livre, des romans, des nouvelles c'est facile. Enfin, d'un point de vue éthique.

Car on a le droit d'inventer, de caricaturer, de se moquer, de dire du mal, de rendre un personnage peu recommandable. Presque tout est permis quand il s'agit de liberté d'expression et de création. Les personnages, même ceux inspirés de faits existants ou ayant existé ne font pas de procès en diffamation à leur auteurs.

Ecrire sur quelqu'un est beaucoup plus délicat.

On invente rien, on restitue, on donne son avis, sur des personnes qui sont des citoyens comme nous tous.

D'une manière générale, on l'a vu, vous n'accepteriez pas que quelqu'un raconte n'importe quoi sur vous,

Qu'on rigole et se moque de votre vie privée,

que l'on raille vos convictions, encore moins qu'on vous insulte.

Et vous avez raison, car 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.

4-3- On entre dans le domaine de la diffamation.

On abordera le respect de la vie privée plus loin, mais quel est le risque de la diffamation ?

Def : la diffamation consiste à attribuer des faits à quelqu'un (ou à une institution) qui porterait atteinte à son honneur et à sa considération.

Ex : untel travaille au noir.

Ce terrain a été obtenu avec les faveurs du maire,

Ce poste est dû à une promotion canapé, etc.

Il faut bien sur que la personne visée estime que les faits relatés lui sont préjudiciables.

Quand les faits ne sont pas avérés, c'est de la calomnie.

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.

Ex : un fait peut être résumé trop rapidement et englober une partie de vérité et être diffamant :

Dire un adolescent « est mêlé à un trafic au lycée », peut être considéré comme diffamant s'il a simplement été entendu par la police suite à la découverte de ce trafic. Présenter les faits de manière insidieuse :

Conditionnel, forme interrogative, négative n'affranchit en rien son auteur.

« n'a-t-il pas été mêlé à ce trafic à l'époque ? (Ben oui, c'est même lui qui l'a dénoncé ce trafic!) Cela ne fait pas de lui un coupable.

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 toutes façons ;

Si je relève que quelqu'un est un batard,

Il pourra se sentir insulté car ce mot est de nos jours très négativement connoté.

Il pourra se sentir calomnié aussi si mes allégations sont mensongères.

C'est également une atteinte à sa vie privée.

Bon, il faut se rassurer : il faut aller quand même très loin pour tomber sous le coup de la loi !

Si on lisait ce qui s'écrivait au siècle dernier on serait surpris de la teneur des propos.

« Madame pourrit la vie de ses enfants » = jugement de valeur.

« Monsieur est malhonnête » = accusation gratuite.

C'est de l'ordre de la réaction humaine, mais c'est inacceptable professionnellement.

Le respect dû aux personnes a énormément évolué ces dernières vingtaines d'années. Le droit d'accès au dossier n'y est pas pour rien, on y vient.

Je reste plus prudent, plus mesuré dans mes propos si je sais que la personne dont il s'agit peut le lire.

Il faut s'appuyer sur une éthique et la déontologie et sur de la méthode.

Le but est en aucun cas de se censurer mais de rendre une vision juste de la situation d'un jeune.

Cela fait appel à deux notions :

- **L'OBJECTIVITE** : notre capacité à émettre un avis tenant compte des informations possédées et des hypothèses qui peuvent en découler.
- **LA NEUTRALITE** : l'absence de parti pris. (dans un sens comme dans l'autre)

4-4 le secret professionnel dans l'écrit

Definition :

Le secret professionnel est une obligation de silence qui s'impose à certains professionnels vis-à-vis de tiers.

De part le métier on peut détenir des savoirs sur des personnes.

C'est parfois le matériau même de l'activité professionnelle.

Il faut pouvoir garantir à la personne accompagnée que son intimité ne sera pas dévoilée.

(c'est la confiance dans une profession qui est garantie par le secret professionnel).

Chacun doit pouvoir 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 à droit au respect de sa vie privée ».

Le secret correspond à :

ce qui est confié,

ce qui est découvert,

ce qui est compris,

ce qui est deviné au cours d'un accompagnement.

Tout cela même si quelqu'un d'autre est au courant.

Comment on lève ce secret ?

En principe il est absolu.

La levée est parfois autorisée par le code pénal :

- Quand il y a atteinte sexuelle à un mineur ou quelqu'un qui n'est pas en mesure de se protéger (âge ou raison psychique).
- Pour les médecins quand sévices ou privation présumée de violence (physiques, sexuelles, psychiques) commises.
- Quand le caractère dangereux pour les personnes elles mêmes ou autrui est démontré (possession d'arme ou manifestation d'envie d'en avoir).

On distingue droit de réserve et discrétion professionnelle :

Le secret professionnel est du registre de la responsabilité pénale

La discrétion renvoie à la responsabilité civile ou disciplinaire.

L'obligation de discrétion est présente dans tout domaine professionnel,

Partout on se doit de respecter la vie privée des gens :

Pas de commentaires liés à :

- l'état de santé
- aux croyances religieuses et culturelles
- à l'appartenance syndicale et politique
- à la vie professionnelle.
- Et confidentialité des informations recueillies.

Il n'y a pas de différence de nature avec le secret professionnel.

Le droit de réserve est fondé sur le principe de neutralité du service public est l'obligation pour les fonctionnaires de rester circonspects dans l'expression publique.

Qui y est soumis ?

Les professionnels concernés sont tous dépositaires d'une information à caractère secret, par état (ministre du culte)

Par profession (médecin, médiateur, kiné, services sociaux, policiers etc)

Par fonction (collaborateur de personnes astreintes au secret pro (secrétaire)

Par mission (aide sociale à l'enfance ; protection maternelle et infantile, etc).

On est au minimum soumis à l'obligation de discrétion,

De plus en plus de professionnel sont concernés. C'est dans les textes (lois, jurisprudence mais aussi mon contrat de travail, le règlement intérieur) qu'on cherche si on y est soumis.

Entre professionnel soumis au secret, est ce qu'on peut communiquer des informations ?

Le travail en équipe est indispensable et indissociable de la prise en charge. Il en est de même pour le passage dans la continuité de la prise en charge d'une institution à une autre.

Le partage d'infos secrètes est autorisé sous certaines conditions. :

- continuité de la prise en charge
- transmission des éléments absolument indispensables
- échange au sein d'une équipe
- obtention du consentement éclairé de la personne (avec trace écrite de son accord)
- assurance des conditions de discrétion dans les transmissions.

On voit là qu'il y a un flou et qu'on peut, si on veut jouer sur les mots...

Diapositive dans les textes de loi

Dans les textes de lois :

PARTAGE DES INFORMATIONS

Codes de la santé publique, article L. 1110-4

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

Code de l'action sociale et des familles, article L 121-6-2 (loi prévention de la délinquance)

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

Tableau diapositive risques secret professionnel

5- L'accès à ses dossiers par l'utilisateur

Est-ce que ces écrits sont consultables ?

On l'a vu les droits ont bien évolué en ce sens :

Les différents écrits s'inscrivent dans un cadre législatif qui protège les personnes et les familles et leur donne accès aux documents qui les concernent.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie l'indique.

Cf livret participant : charte des droits et libertés de la personne accueillie

±

Diapositive charte des droits et libertés de la personne accueillie

Ces changements sont vécus de manière contrastée. En règle générale :

- Intrusion du droit dans leur pratique
- Crainte de la mise en cause permanente de votre activité par l'utilisateur

Il faut connaître la réglementation et les procédures d'accès en fonction aussi du type d'établissement et d'institution dans laquelle on travaille ; Il faut informer la personne de son droit d'accès et l'accompagner éventuellement dans cette consultation.

DE TOUTE MANIÈRE IL EST INDISPENSABLE DE GARDER À L'ESPRIT qu'un dossier est consultable, c'est un droit.

C'est une opportunité pour reconsidérer le sens et la portée des écrits dans le cadre de nos missions.

La réglementation prévoit trois types de dossiers :

- Dossier administratif
- Dossier médical
- Dossier judiciaire

La demande d'accès doit être formulée à l'autorité administrative qui détient le dossier. Cette demande n'a pas à être motivée, et peut se faire à l'oral.

L'administration a un mois pour répondre. On peut consulter sur place ou par transmission de copie.

Il existe des restrictions d'accès (le document doit être achevé et non en cours,

il doit être à caractère administratif

les personnes n'ont accès qu'à ce qui les concerne.

Famille avec enfant mineur, mais quand il devient majeur, les parents n'y ont plus accès.

Il existe un service de commission d'accès aux documents administratifs : la CADA <http://www.cada.fr> depuis 2000. Elle rend les avis sur les caractères communicables ou pas.

Les pièces judiciaires par exemple, depuis mars 2002, sont consultables au greffe du juge des enfants, à certaines conditions par les parents ou le service et par le mineur.

Dans le cadre d'une procédure tous les écrits sont donc consultables et accessibles aux différents acteurs.

Un rapport de signalement, devient un document judiciaire quand un juge s'en saisit. Mais tout élément permettant d'identifier la personne qui a fait le signalement est retiré.

Combien de temps peut-on consulter ?

Cela dépasse largement la durée d'accueil !

Tant que le document existe il est consultable par l'utilisateur qui en a le droit d'accès. C'est important. Car votre écrit pourra être lu dans 20 ou 30 ans par la personne devenu majeure quand elle voudra retrouver les traces de son histoire.

C'est aussi au détour d'une autre procédure judiciaire qu'un ancien écrit peut être consulté. Les délais de conservation sont très variables selon la nature des documents.

Exemple, les DELAIS DE CONSERVATION DES DOSSIERS DANS LES ETABLISSEMENTS HABILITES PJJ :

- Dossier d'assistance éducative
- Dossier le l'enfance délinquante
- Dossier de protection des jeunes majeurs

Le plus souvent 20 ans à partir de la prise en charge de la dernière décision concernant le mineur.

C LES ECRITS EN PRATIQUE

On va revenir aux écrits eux-mêmes.

On a identifié les grandes familles d'écrits du secteur

COURRIER

NOTE D'INFORMATION

COMPTE RENDU

TRANSMISSION

RAPPORT

ECRIT DE L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

On les différencie aussi par le fait qu'ils soient à diffusion interne ou à plus grande échelle et à diffusion externe, c'est-à-dire à destination d'autres que ceux qui travaillent au quotidien avec nous...

Généralement, on se pose plus de question si la diffusion est large et dépasse le cadre de l'institution. Il y a moins d'intimité, on y met plus d'égard, le style change.

On s'appuie sur les tableaux qu'on a vus précédemment sur la typologie des écrits, avec les deux colonnes pour diffusion interne ou externe.

La législation a distillé beaucoup de supports écrits qui viennent étayer nos pratiques.

Le droit des usagers, dans un principe de transparence se traduit par la mise en place d'outils écrits précis, sans cesse réaffirmé par des circulaires successives.

Les différents écrits viennent ponctuer le parcours d'un usager au sein d'un calendrier pour plus de repères et de logique.

En fait toute information permet un passage de relais et un maintien de l'information.

D – L'ECRIT ET MOI

1- C'est presque implicite mais l'auteur engage sa responsabilité sur le contenu de l'écrit, on l'a vu.

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 parfois difficile de donner un avis sur

la situation de quelqu'un,

ses capacités

Ses projets

Et on aimerait ne pas avoir à le faire.

Pourtant ce devoir d'engagement s'impose pour avoir le droit d'écrire sur une personne.

Autrement dit, si on me le demande, je suis capable de 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.

Diapositive (conseils avant d'écrire)

2- Pourquoi écrit-on ? Pourquoi n'écrit-on pas ?

On dit souvent « On n'a pas assez de temps,
J'avais prévu, mais il y a eu un impondérable,
J'ai trop de travail, je suis obligé de faire les écrits depuis chez moi... »
Beaucoup de raisons, souvent valables viennent nous freiner dans le passage à l'écrit.
Surcharge ponctuelle
Faute à pas de chance
Manque de temps
Manque de rigueur
Paresse,
Sans doute un mix de tout ça.

Quelqu'un qui cumule les retards dans notre société peut être reconnu comme très occupé, qui a trop de travail.
Cela avec une marge de tolérance si on s'estime soi même dans la même situation.
On anticipe même les retards prévisibles en donnant des dates butoir de remise de rapport avant l'échéance pour retomber sur ses pieds à la fin.
Dans beaucoup de systèmes, c'est tout de même considéré comme un manque d'organisation.
C'est un vrai problème.

D'abord parce qu'on parle de mission, et que cela inclus la notion de temps incontournable, dans le cadre des mesures judiciaires par exemple, avec des délais de transmission connus à l'avance. Il faut respecter « le contradictoire » aussi, idem pour les décisions administratives qui répondent à des calendriers.

Les écrits font souvent intervenir plusieurs acteurs. C'est fâcheux quand une remise est bloquée à cause d'un des rédacteurs qui traine.
Parfois au contraire, les délais ne sont pas du tout adaptés à la réalité du terrain.

Transmettre les écrits en retard, entraîne deux conséquences :

- La production est souvent bâclée et insatisfaisante. (ca donne une mauvaise image de son auteur)
- Le destinataire aura moins de temps pour en prendre connaissance ou le lire avec attention.

C'est à chaque fois le sujet qui trinque.

Certains sont paralysés par le stress. Le passage à l'écrit peut avoir des conséquences personnelles :

- « on met le doigt sur mes faiblesses
- je ne sais pas écrire,
- je n'ai pas le vocabulaire,
- je suis un éducateur, moi, pas un romancier
- pour toi c'est facile, t'as fait des études... »

La notion de retard dépend de normes sociales, mais cela risque de devenir norme d'incompétence, même si dans le social, on a une grande tolérance à ce sujet.

La question du manque de temps. Il n'existe pas de norme. Certains vont vite, d'autres plus lentement.

Mais quand cela prend un temps inhabituel on peut déceler des facteurs :

- le manque de clarté sur l'objet même de l'écrit. On ne sait pas par quel bout aborder la question. (que restituer, par quoi commencer ? comment structurer tout ça ?
- la surcharge d'informations. Si on a trop de données, la tâche est ardue. Ex un bilan annuel.
- La manque de clarté sur la situation. Trop de ressentis, des constats imprécis, des contradictions. **Ce qui se conçoit clairement, s'énonce clairement**. Comment ordonner tout ça ? Si on a pas tout compris, c'est difficile d'en rendre compte. Manque de recul, demande d'informations complémentaires, etc.
- Un contexte d'écriture parasité. Partage du bureau des professionnels. Manque de possibilité de se poser pour écrire et réfléchir. Interruptions fréquentes. (collègues, usagers, téléphone...).

Quand on sait ce qu'on a à écrire ces facteurs importent moins, mais quand on a besoin d'un minimum de concentration, c'est difficile, on est tenté de ramener du travail chez soi...

Une question complémentaire : le travail écrit fait-il partie du travail ?

On perçoit l'écrit comme une pièce rapportée. Le travail social se reconnaît comme étant une culture de l'oral. L'écrit n'a pas une place centrale.

L'écrit est ce qui se fait après, en plus de l'activité professionnelle, alors qu'il faut le considérer comme en faisant partie.

On rassemble souvent les infos dont on a besoin pour rédiger un rapport AU MOMENT de rédiger.

La preuve ex :

On trouve dans un rapport annuel beaucoup + d'infos qui relatent la situation actuelle, ou les dernières semaines que le déroulement de la prise en charge.

La procrastination :

(C'est-à-dire pourquoi faire aujourd'hui ce que je peux faire demain ?)

C'est une forme de résistance avec plusieurs phénomènes :

- l'évitement de la frustration (l'écrit paraît peu gratifiant, on trouve mieux à faire à la place), et plus on repousse moins c'est gratifiant).
- La protection de l'estime de soi (s'imposer un handicap supplémentaire entraîne une gratification supplémentaire). L'impossible a été fait dans des délais très courts, je suis donc très bon.

(Si on échoue on aura un prétexte qui évite la dévalorisation de soi. J'ai fait ça à l'arrache, en urgence, c'est pas terrible, mais j'ai fait de mon mieux.)

- Le besoin de ressentir une pression (vivre une émotion forte et une plus grande satisfaction quand on est débarrassé de la tâche anxiogène).
- La logique personnelle (un grand fourre-tout dans lequel il y a le fait qu'on ne trouve pas de sens à faire les choses, subir comme une pression insurmontable, complexité d'organisation, incapacité devant la feuille blanche...).

C'est de l'ordre de la dépendance pour certains. Le temps n'arrange rien et on a des facteurs motivationnels dus à des d'usures professionnelles.

On peut émettre des préconisations à cela :

Il s'agit de tenter de respecter des délais et donc des engagements.

- Il faut intégrer l'écrit comme outil DU travail.
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.

C'est un outil complémentaire indispensable au même titre que l'échange avec les collègues. On doit pouvoir trouver des traces écrites en amont de l'écriture du rapport, des outils préparatoires qui facilitent la rédaction.

- Il faut clarifier l'objet de chaque écrit

Etre efficace en distinguant l'essentiel de l'accessoire

On a souvent à boire et à manger dans les écrits. L'essentiel est parfois noyé dans un tas d'informations satellites qui nuisent à la bonne compréhension générale et qui ne sont pas du tout utiles, et même parfois qui sèment la confusion dans l'esprit des lecteurs.

Il ya toujours une variation d'un rédacteur à l'autre sur les mêmes faits.

L'objet de chaque écrit doit être clairement défini dans l'institution.

Il nous faut :

- Une définition
- un modèle de trame.
- un mode d'emploi
- des exemples types

Beaucoup des écrits demandés sont programmés à l'avance. On n'a donc aucune raison de boucler un rapport dans l'urgence. L'écrit n'est que l'aboutissement d'un travail engagé. Ce n'est pas l'œuvre de dernière minute.

Il s'appuie sur des outils :

- prise de notes
- Fiches de synthèses
- Comptes rendus d'entretiens
- fiches individualisées dans le cahier de liaison

Il s'agit là AUSSI d'écrits !

La participation aux réunions de synthèse permet de dégager petit à petit une compréhension de la situation.

Faire des points à étape régulière permet de ne pas se retrouver noyé.

Le temps de préparation est nécessaire, même si on n'est pas seul responsable.

Il faut les respecter et les investir.

Quitte à les bloquer dans un planning de travail et à se policer pour les respecter.

Diapositive J'écris / J'écris pas

Le travail en équipe :

Ecrire à plusieurs, est-ce une solution ou une perte de temps et une perte de sens pour un des acteurs ?

L'écriture est le plus souvent individuelle si ce n'est solitaire.

Pourtant l'écrit est souvent le fruit d'une réflexion collective.

Pour formuler des phrases

Pour clarifier des idées.

C'est la base même de la communication.

Un signifiant / un signifié

Une trace / une représentation

Soit on s'aide à clarifier quelque chose, soit on a besoin de l'autre (j'ai les idées, mais toi tu sais rédiger), mais de toutes façons on est sur l'apport d'une plus value au travail individuel.

C'est pas toujours un gain de temps. Il faut cerner l'objectif et veiller à ce que chacun ait fait sa part de travail préalable.

Le travail en équipe se prépare.

- éclaircir mes idées
- recenser les observations et les propositions
- élaborer peut être un premier JET de texte

Il faut aussi différencier écriture commune et signature commune.

On désigne un rédacteur Techniquement c'est souvent celui qui est le plus à l'aise qui écrit.

Plusieurs modalités d'écriture à plusieurs :

- j'écris seul et je soumetts au groupe
- l'équipe se réunit, échange et un rédacteur se charge ensuite de retranscrire.
- Co-écriture du document au moment, directement. Le texte prend forme progressivement
- Les participants élaborent un plan en commun et se repartissent les chapitres à écrire. On associera les différents textes avec correction et lissage final.

Cf livret participant : Modalités d'écriture en équipe (deux feuilles).

3- La rénovation du cadre de l'action sociale amène à travailler plus côte à côte que face à face avec l'utilisateur.

Dans le cadre, par exemple, d'une prise en charge adolescente, il faut associer le jeune à la compréhension de sa situation, afin qu'il accède au sens de ce que je propose.

A bien réfléchir,

Le jeune à la fin devra bien connaître le sens et les motifs d'une réponse, d'un projet, d'une décision le concernant. De plus, il a accès à tout

document relatif à sa prise en charge. Autant établir une communication directe avec la personne concernée par les écrits.

Ecrire sur quelqu'un comporte des risques si on ne leur a jamais fait part de nos analyses.

Si j'ai pu dire en amont à la personne ce que je retiens de sa situation, rédiger l'écrit devrait alors poser moins de problèmes. En tout cas, on est ainsi averti si certains propos ne sont pas respectueux des personnes.

L'évaluation rend compte des difficultés, des incapacités, des dysfonctionnements d'une personne. Ou d'un groupe.

C'est en partie car il y a un problème, que l'accompagnement est justifié.

Or, quand un écrit ne fait état QUE des choses négatives, il donne l'impression d'être un dossier à charge, et ne rend pas compte de la complexité et des paradoxes.

Respecter une personne c'est s'efforcer de rendre compte de la complexité. Rendre compte de ce qui ne va pas mais aussi de ce qui va.

La Transmission d'information doit être efficace et utile

C'est aussi une question de méthode :

On n'étudie pas une situation au travers d'une seule de ses facettes.

Faire un rapport c'est pas uniquement relever les incohérences éducatives et les risques présents.

Il faut faire état des difficultés, certes mais une personne sera d'autant plus en mesure d'accepter un écrit la concernant, qu'on aura aussi envisagé et fait le point sur ses forces et ses atouts potentiels.

C'est la moindre des choses pour être objectif.

Repérer les ressources de quelqu'un est une condition indispensable pour envisager tout accompagnement.

Il faut mobiliser les capacités plutôt que de résoudre des dysfonctionnements.

-- > Rechercher le positif et le négatif en toute chose = base de l'objectivité.

Il faut mettre en évidence les ressources repérées au même titre que les difficultés, notamment dans les conclusions d'un écrit.

La vigilance sur les informations ,

Il ne faut restituer que ce qui est utile par rapport à l'objet du rapport. On revient à la question éthique. 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 non nécessaires
- De créer des confusions et de permettre des représentations erronées pour le lecteur

Il faut utiliser des informations qui permettent d'apporter quelque chose à l'analyse de la situation.

Ecrire sur quelqu'un impose le plus grand discernement sur l'utilisation des informations qu'il vous a données, en toute confiance.

Certaines informations doivent nous alerter et entraîner vigilance :

- l'histoire de vie de la personne
- l'intimité physique et psychique
- les caractéristiques physiques

On doit se poser sans cesse la question du sens, notamment dans une introduction, qui pose le décor. (Est-ce que c'est nécessaire à mon argumentaire ?). Est-ce jugeant ?

Il faut évaluer. Mais ce n'est jamais construit sur des intuitions ou des appréciations personnelles.

On doit vous faire a priori confiance, mais on ne peut pas vous croire sur parole.

La personne sur laquelle on écrit ne doit pas être soumise à notre arbitraire. De plus, on s'engage dans le raisonnement et dans l'évaluation.

Ex : énoncer que tel jeune a eu des propos insultants envers un autre peut prêter à des discussions sans fin sur ce qu'est une insulte. On a pas tous le même curseur vis-à-vis de cette notion.

Une tenue convenable, c'est quoi ?

Une hygiène insatisfaisante , c'est quoi ?

Un comportement malpoli, c'est quoi ?

Tout ceci est contestable. Par contre ce qui ne l'est pas , c'est que Monsieur X a traité M. Y de « gros connard », et que vous considérez cela comme une

insulte. On peut toujours ne pas être d'accord avec vous, mais en tout cas on comprendra l'origine de votre évaluation...

Diapositive (différence entre information et analyse des faits)

Il faut aussi contextualiser

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

- Autre exemple : « Sa chambre était sale, elle a mal dormi, il faisait froid, le repas était pas bon ». Ca change le sens si je rajoute « mais elle était contente de les voir »...
- un mot extrait d'une phrase change tout : M. X a traité son fils de « débile ».
- c'est différent de « à table, alors que son fils faisait semblant d'aspirer sa purée par le nez, M. X a réagi : « arrête un peu de faire ton débile ».

Soyons vigilant sur l'analyse aussi :

Il faut bannir tout jugement de valeur. Personne n'est bon ou mauvais. C'est incompatible avec la neutralité que nos missions exigent.

Attention au vocabulaire.

Ex : médiocre = du latin medium = > moyen. Or si on trouve les résultats scolaires médiocres, on est + proche de zéro que de 10...

Les connotations positives :

il avance, c'est remarquable.

Un dévouement admirable pour son enfant...

Connotations négatives : (et qui ne veulent pas dire grand-chose)

elle a pollué le travail des autres

son hygiène est déplorable

elle n'en fait qu'à sa tête

Il a une arrogance à toute épreuve

Il faut veiller aux raccourcis intellectuels aussi :

On est toujours très doués pour analyser et faire du sens. On a un schéma explicatif sur à peu près tout ce qui nous entoure !

Mais ce n'est souvent pas fondé sur des vérités scientifiques et ça s'appuie sur des hypothèses souvent trop personnelles.

(Souvent je ressens une atmosphère particulière, je sens que cette personne détient un secret, etc).

On se sert tellement souvent de ces concepts qu'on les banalise et qu'on ne les démontre plus. On les livre ainsi, à la lecture de personnes qui n'ont pas les mêmes représentations. On déduit quelque chose, en utilisant notre connaissance et non pas en utilisant la réalité de la situation.

« Le père, sans emploi, a des comportements et des discours violents »
(quel lien magique entre chômage et violence ?).

C'est l'expérience qui nous fait voir du lien. Mais ils ne sont pas toujours directs et c'est dangereux de tirer des conclusions hâtives, encore plus Quand on sait que cela va être soumis à lecture.

Faire attention à l'emploi de l'auxiliaire ETRE. Cela doit se faire avec parcimonie. Pour caractériser une personne ou une situation.

Il est responsable, il est respectueux des règles, il est violent... C'est un jugement au moment. On laisse penser qu'on connaît les caractéristiques d'une personne mais c'est rarement autre chose que la traduction de ce qu'il a manifesté à un moment précis, dans un contexte défini.

Il est préférable d'énoncer qu'il s'est montré responsable à ce moment là, qu'il a respecté les règles, qu'il a eu un comportement violent...

Ainsi les adjectifs ne lui collent pas à la peau comme un état de fait, un trait du caractère.

C'est subtil, mais la nuance est de taille pour la personne dont il s'agit et qui lira cet écrit. Vous ne serez certainement pas présent pour nuancer votre écrit lors de la lecture par un tiers...

Evitons l'usage du conditionnel, et des verbes paraître, sembler. On ne doit pas laisser planer le doute (et on est engagé dans nos propos).

A l'inverse, on ne peut pas être catégorique et définitif. On doit rester nuancé, par respect pour la réalité des situations.

Si à chaque fois que vous avez rencontré M. X, il s'est montré courtois, ouvert et chaleureux ce n'est pas pour autant qu'il est toujours ouvert et chaleureux !

Rien est tout blanc ou tout noir. Des termes comme :
Toujours / jamais / rien / tout / systématique / constant / sans arrêt /
entièrement / Total / parfaitement / Il ne fait que... Tout cela est à bannir.

Cela est forcément réducteur.

IL faut éviter de quantifier aussi, et préférer qualifier la nature des faits.
La souffrance, la grande souffrance, la très grande souffrance... qui juge ?
comment s'est interprété ? qui souffre le plus ?

Au lieu de « quantifier » le degré, la force, la hauteur de quelque chose, il
vaut mieux « qualifier » la nature, le mode d'expression.

Ex :

Quelqu'un pleure pendant une heure, tout le temps d'un entretien.
Impossible d'affirmer qu'il souffre plus qu'un autre qui n'a pas manifesté de
signes particuliers.

Par contre on peut qualifier la forme de sa souffrance, comment elle se
manifeste, quelles sont les conséquences, ce qu'elle provoque, etc.

Diapositive résumée attente de celui qui écrit

E- Ecrire c'est traduire une problématique

On a vu la distinction entre information et analyse, la barrière est souvent
fine...

Faut il convaincre ou démontrer ?

La formulation de la problématique (autour des faits constatés) facilite une
lecture structurée sa propre analyse de la situation.

Quitte à lister les faits sur une feuille les uns après les autres, pour une vue
d'ensemble. ON EN DEDUIT ENSUITE une problématique.

Si on doit rédiger un rapport de signalement, la problématique est centrée
sur la notion de danger.

Si on doit rédiger un projet d'accueil et d'accompagnement en
établissement, la problématique est centrée sur le jeune lui-même.

Tous les écrits ne nécessitent pas de formuler une problématique.

C'est surtout pour :

- les fiches de synthèse dans un dossier (les supports de prise en charge)
- les écrits préparant un accompagnement (identification des besoins)

- écrits en vue d'une prise de décision (la problématique EST la question à traiter dans l'écrit).

A la question Faut il convaincre ou démontrer ? on répond ici par DECRIRE et EXPLIQUER.

Diapositive problématique

Les rapports

On va prendre l'exemple du RAPPORT :

Cf livret participant plan détaillé d'un rapport

L'exercice est délicat puisqu'il faut exposer une situation complexe tout en proposant des solutions envisageables.

L'enjeu est élevé pour la personne concernée par l'écrit.

Le rapport fait suite à une démarche d'enquête, d'évaluation ou de suivi.

Le rédacteur doit restituer un maximum d'informations pour éclairer une prise de décision. Il est rarement seul et la situation est étudiée par l'équipe et validée par la procédure institutionnelle .

C'est souvent LA pièce essentielle du dossier. Il faut la considérer dans son cadre contraignant :

Respect des délais

Accès par l'utilisateur

Pertinence en vue du choix de décision,

Lecture par le circuit judiciaire

C'est un document administratif et judiciaire à triple visée :

- Evaluation d'une situation
- Eclairage pour prise de décision
- Transmission à autorité

Dans une procédure il sert d'articulation, la rigueur s'impose sur le fond, car le sujet ou ses conseils, peuvent le remettre en question (procédures).

Sur la forme, on insiste sur le respect des délais, (instruction, choix, organisation de la défense)

Comment ca se construit ?

Il existe des modèles de plan à suivre. Certaines institutions ont écrit des normes là-dessus., avec des plans types.

Mais il ne suffit pas de remplir une trame vide :

Le plan correspond à la logique de démonstration.

Cela doit traduire le cheminement pour que le lecteur comprenne progressivement la situation.

4 étapes :

1- je définis précisément l'objet du rapport

2- j'identifie le destinataire : qui est-il ?

Que sait-il ? Qu'a-t-il besoin de savoir ?

Que faut il lui expliquer ?

3- J'identifie les informations nécessaires à restituer

Et dans quel ordre. (logique de construction du plan).

4- je rédige

Je restitue la démarche entreprise comme un aboutissement d'enquête.

J'expose les éléments de contexte comme dans une pièce de théâtre avec les unités de temps, unité de lieu, unité d'action :

- le motif du rapport,
- les faits à l'origine du rapport
- la présentation des protagonistes
- le rappel d'éléments précédents

Comme c'est une aide à la décision, il faut se mettre à la place du lecteur-décideur. (On peut émettre des préconisations, fin de mesure, placement, suite à donner, renouvellement, orientation, etc).

Dans la conclusion, on doit se positionner par rapport à l'objet du rapport.

Question à laquelle le rapport est censé répondre. On doit trouver une plus-value projective ici.

Aide à la faisabilité, pertinence et limites des propositions. On peut évoquer des axes de travail pour la suite, mais on n'est pas décideur pour autant.

Diapositive en résumé

Diapositive « ADAGE »
