

Marie-Marthe Montignies

Guide pratique des écrits professionnels

en action sociale et médico-sociale

Principes



Méthodologie



**26 rapports commentés
et corrigés**

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du

droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2010

ISBN 978-2-10-055329-7

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 et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de 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.

Sommaire

Introduction	1
Partie 1. Rationaliser l'écrit au service de la protection des personnes les plus faibles	5
Chapitre 1 Des écrits officiels adressés à des usagers du service public	7
Chapitre 2 De l'aide au contrôle : souplesse de la posture dans la communication avec l'utilisateur	21
Chapitre 3 Structurer le rapport pour qu'il soit un bon outil de décision	31
Partie 2. Vingt-six rapports commentés, restructurés, réécrits	43
Chapitre 4 Des écrits du Conseil Général	47
Chapitre 5 Des écrits de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)	151
Chapitre 6 Des écrits du secteur associatif habilité (SAH)	225
Chapitre 7 Des écrits des organismes de tutelle	277
Conclusion	303

Préconisations pour l'écriture des rapports du social .	305
--	------------

Table des matières	307
---------------------------------	------------

Introduction

1. VERS UNE OBJECTIVATION DE L'INOBJECTIVABLE

Le travailleur médico-social doit produire les écrits les plus difficiles qui soient. Il est contraint de nourrir une réflexion qui conduira à des décisions plus ou moins graves pour l'avenir d'un enfant, d'un jeune, d'un couple parental, de toute personne bénéficiant d'un accompagnement des services médico-sociaux. À partir d'entretiens toujours trop peu nombreux, sur la foi d'informations collectées ici et là, le scripteur bâtit un texte, sachant qu'il ne peut faire état en permanence de ses hésitations, de ses incertitudes.

Il lui faut donner à voir une situation, livrer des analyses, alors que bien souvent les personnes concernées ont elles-mêmes beaucoup de mal à comprendre ce qu'elles vivent.

Rien d'étonnant à ce que ces textes, pour l'écriture desquels le temps est compté, soient émaillés d'approximations, de répétitions, de détails inutiles, de jugements de valeur.

Partout la même plainte : je voudrais passer moins de temps à écrire. Mais le temps de l'écriture, c'est aussi celui de la maturation. Des éléments mis en relation vont éclairer la problématique d'un jour nouveau, les paroles d'une personne vont brusquement avoir un écho différent, une fois mises à distance les émotions qu'elles ont suscitées.

Consacrer du temps à l'élaboration de cet écrit, c'est aussi une marque de respect vis-à-vis des usagers. J'entends par ce terme le citoyen qui s'adresse aux services publics pour une requête ou celui dont le service public s'occupe, soit qu'il se mette en danger, soit qu'il mette en danger la santé physique ou psychique d'un autre.

Les personnes concernées par ces rapports n'ont pas la possibilité de leur opposer leur version des faits dans une réfutation écrite. Aussi, il paraît légitime qu'une extrême prudence préside à leur élaboration. Les problèmes de syntaxe et de grammaire sont choquants, certes. Mais les imprécisions, les jugements hâtifs, les hypothèses non vérifiées qui deviennent des certitudes sont réellement dommageables pour l'usager.

2. UN PASSAGE OBLIGÉ PAR LA FORME POUR ÉCLAIRER LE FOND

Le travailleur social a le souci de tout dire. Il a rencontré plusieurs personnes, concernées directement par la situation ou simplement en mesure d'éclairer les positions de chacun. Dans cet effort pour rendre compte des observations, il fait bien souvent l'impasse sur le travail de synthèse.

De l'autre côté, le lecteur destinataire, surchargé de travail, n'a qu'un temps limité pour la lecture de ces écrits.

C'est pourquoi il faut lui fournir des informations claires et qui tendent vers l'univocité. Pour ce faire, rien de tel qu'une bonne organisation des informations.

Dans la boîte à outils des écrits professionnels, il se trouve une méthode qui a montré sa pertinence : la note de synthèse. Il s'agit de construire un plan en deux ou trois parties et d'y distribuer les informations de manière cohérente, logique.

Cette méthode a de multiples vertus pour l'auteur et pour les différents lecteurs :

- contraindre l'auteur à réfléchir avant d'écrire (nous sommes nombreux à agir avant de réfléchir et il n'est pas rare d'écrire avant de réfléchir) ;
- l'inciter à garder en tête l'objectif de l'écrit (la préconisation, ce que le travailleur social va proposer pour un meilleur accompagnement) ;
- l'aider à la hiérarchisation des informations ;
- fournir au lecteur la possibilité de n'entrer dans le rapport que progressivement (ce qui lui permet de garder une vue d'ensemble) ;
- permettre au lecteur de choisir son niveau de lecture, en fonction d'une part de sa connaissance du dossier et d'autre part du niveau d'information qui lui est utile.

L'élaboration d'un plan détaillé permet au travailleur social d'organiser sa pensée. En amont, sa tâche sera facilitée par une prise de notes structurée elle aussi, de sorte que les points saillants des situations et des personnalités apparaissent clairement.

3. UNE SENSIBILITÉ ENCADRÉE PAR LA RIGUEUR, AU SERVICE DE LA PROTECTION DES PLUS FAIBLES

Penser, classer, il y a réversibilité. Si la pensée est claire, elle donne lieu à un discours fluide ; si les informations sont classées, elles offrent des perspectives nouvelles à la pensée.

Structurer les écrits, cadrer les entretiens, prendre des notes normées, ce n'est pas assécher les émotions, c'est les mettre à distance pour éclairer le besoin d'un enfant, d'un jeune, d'un adulte, d'une personne âgée. Cela permet d'accepter d'être touché par les récits de difficultés sans y perdre son libre arbitre, sa raison professionnelle, sa capacité de tricoter des solutions.

La structuration, c'est une colonne vertébrale. Gardons-lui sa souplesse et rendons-lui sa vigueur, son endurance, sa fermeté. La créativité du travailleur social s'exercera d'autant mieux sur la substance qu'il lui fournira.

Je souhaite que le travail autour de l'écrit entrepris avec la belle communauté humaine des travailleurs médico-sociaux puisse agir à plusieurs niveaux :

- procurer du confort aux scripteurs ;
- aider les décisionnaires à voir clair dans les situations ;
- tendre aux usagers un miroir qui reflète aussi leur possibilité d'évolution ;

et surtout : protéger plus rapidement ceux qui en ont besoin.



Partie 1

**Rationaliser l'écrit
au service
de la protection
des personnes
les plus faibles**

Chapitre 1	Des écrits officiels adressés à des usagers du service public	7
Chapitre 2	De l'aide au contrôle : souplesse de la posture dans la communication avec l'utilisateur	21
Chapitre 3	Structurer le rapport pour qu'il soit un bon outil de décision	31

Chapitre 1

Des écrits officiels adressés à des usagers du service public

PLAN DU CHAPITRE

1.	Des rapports émanant d'institutions dédiées à la protection des personnes fragiles	9
2.	Des contraintes spécifiques pour des écrits qui engagent la responsabilité de l'État	11
3.	Des modes de formulation qui rendent les écrits insatisfaisants pour les acteurs concernés	14

Avant de proposer des outils de communication et de structuration qui préparent une rédaction plus pragmatique, je vous propose un regard sur les différents acteurs de l'environnement de ces écrits.

1. DES RAPPORTS ÉMANANT D'INSTITUTIONS DÉDIÉES À LA PROTECTION DES PERSONNES FRAGILES

Ces écrits sont élaborés, pour la plupart, dans — ou pour — une institution publique. Ils ont pour objectif d'apporter des informations sur la personnalité, l'environnement et l'évolution des personnes accompagnées à différents titres. Ils sont demandés par les juges ou par l'aide sociale à l'enfance (ASE) et, dans presque tous les cas, constituent une aide à la décision.

Certains travailleurs sociaux sont en « milieu ouvert » par opposition à d'autres (principalement éducateurs) qui sont en hébergement, qui vivent avec les enfants ou les jeunes dans des foyers ou lieux de vie.

Le Conseil Général (CG), une institution pilote pour l'enfance en danger

Sont susceptibles d'écrire, dans cette institution, plusieurs catégories de personnes autour de problématiques différentes.

La petite enfance avec la Protection Maternelle et Infantile (PMI)

Autour des enfants à naître s'organisent des visites de prévention où les professionnels s'assurent que les familles préparent l'arrivée du nourrisson, tant psychologiquement que matériellement. À cela s'ajoute le suivi de mesures de protection qui entraînent des rapports à plus ou moins grande fréquence.

Puéricultrices, sages-femmes, infirmières, assistantes sociales, psychologues sont amenés à rendre compte par écrit des situations.

L'enfance, avec des services de protection en milieu ouvert

De nombreuses familles sont suivies, soit qu'elles aient demandé de l'aide parce qu'elles ont des difficultés dans la prise en charge de leurs enfants, soit qu'elles aient été signalées comme présentant un risque par leur négligence voire leur maltraitance.

Autour de ces familles, il peut y avoir des assistantes sociales, des puéricultrices, des éducateurs, des psychologues.