

« L'ECRIT EN TRAVAIL SOCIAL »

Actes de la journée d'étude
Du Jeudi 10 Juin 2004

BOBIGNY

CLICOSS 93

22 rue Hector Berlioz,
93000 BOBIGNY

☎ 01 48 32 94 98 et 93 98

📠 01 48 30 91 23

E-mail : clicoss93@wanadoo.fr

Prix : 15€

1

SOMMAIRE

	PAGE
INTRODUCTION	2
Christine GARCETTE, Déléguée du CLICOSS 93	
ECRIRE EN SITUATION PROFESSIONNELLE	3
Jacques RIFFAULT, Directeur Pédagogique de l'IRTS-IDF, Montrouge-Neuilly sur Marne (site de Neuilly sur Marne)	
DEBAT	15
ECRIRE SUR SA PRATIQUE : TEMOIGNAGES	22
<u>L'atelier d'écriture</u>	23
Roselyne BRUNON, Assistante Sociale Yvette MOULIN, Animatrice d'atelier d'écriture	
<u>L'écriture d'un livre</u>	28
Marie-Line VERGNE, Assistante Sociale Joël KEROUANTON, Educateur spécialisé	
DEBAT	35
LE DOSSIER SOCIAL ENTRE TRANSPARENCE ET SECRET PROFESSIONNEL	41
Christophe DAADOUCHE, Juriste, Formateur en travail social	
DEBAT	52
Table ronde : LE DOSSIER EN QUESTIONS	58
« <i>ENTRE DEVOIR DE SE TAIRE ET NECESSITE DE COMMUNIQUER</i> » Béatrice DUFRESNE, Responsable de service, service social CRAMIF Martine CHAUVET, Responsable du service social de l'hôpital d'Avicenne Bruno PERCEBOIS, Médecin du groupe ressource confidentialité PMI Georges KRITCHMAR, Educateur spécialisé de la circonscription ASE Catherine GODOC, Adjointe à la Responsable de circonscription DPAS	
DEBAT	71
CONCLUSION	76
Chantal GOYAU, Chef de service DPAS	
BIBLIOGRAPHIE	80
ANNEXES	82

Les actes de cette conférence réalisés par le **CLICOSS** sont une retranscription des propos oraux tenus par les intervenants.

Je suis heureuse de vous accueillir en tant que déléguée du CLICOSS pour cette nouvelle journée d'étude.

Aujourd'hui, nous allons traiter de l'écrit professionnel en travail social : quelle place et quel rôle lui donnons-nous dans nos pratiques ?

Comment concilions-nous l'impératif de garder trace de nos actes, de garder confidentiel ce qui nous a été confié, de communiquer à qui de droit, et en tout premier lieu à l'usager lui-même, l'évaluation que nous faisons de telle ou telle situation...

« La parole passe, l'écrit reste » a-t-on coutume de dire ... Ecrire sur sa pratique, c'est aussi en témoigner, accepter de dire qui l'on est, ce que l'on fait, pourquoi on le fait...

C'est prendre le risque d'exposer au regard de l'autre, ses fragilités, ses doutes. Mais, c'est aussi un moyen de distanciation, de recul, de questionnement de sa pratique...

Pendant longtemps, les travailleurs sociaux se sont vus reprocher de ne pas écrire, de se cantonner au rôle « d'acteur de l'ombre », préférant la discrétion au risque d'apparaître inexistants sur la scène sociale ou de laisser parler d'autres à leur place, quitte à ne pas se reconnaître ou à se plaindre de ne pas être compris... !

Mais les choses ont changé ! Si on n'assiste pas encore à un raz de marée éditorial en travail social, de plus en plus de professionnels se lancent dans l'aventure de l'écriture. Le plus souvent, ils sont incités à le faire pour obtenir un diplôme professionnel, mais parfois aussi par plaisir, par défi, par nécessité de clarifier, d'abord pour eux-mêmes, le sens de leur métier.

C'est à quelques-uns d'entre eux que nous allons d'abord donner la parole, pour témoigner de la place de l'écriture dans leur parcours professionnel, des difficultés rencontrées, mais aussi, des incidences sur leur pratique professionnelle.

Puis nous interrogerons plus particulièrement le contexte juridique et institutionnel de nos écrits professionnels : entre devoir de se taire ce qui nous a été confié, et nécessité de communiquer à d'autres ce que nous faisons, comment prendre en compte l'évolution du contexte juridique et politique actuel pour décider de ce que nous écrivons, partageons, conservons, détruisons, dans ce que nous appelons communément le dossier social en travail social, mais qui peut recouvrir des réalités différentes selon les équipes où l'on exerce ?

La table ronde qui suivra l'apport théorique de Christophe Daadouch, nous permettra de confronter nos questions et nos pratiques sur ce point.

Je laisse maintenant la parole à Jacques Riffault, Directeur pédagogique du site de Neuilly sur Marne, de l'IRTS Ile de France.

Jacques Riffault est également l'auteur de l'ouvrage « Penser l'écrit en travail social », paru en 2000, aux éditions Dunod.

Nous lui avons demandé d'introduire notre journée, par un questionnement sur ce qu'implique le fait d'écrire en situation professionnelle. Autrement dit, quand on est travailleur social, et que l'on veut écrire sa pratique, à quelles questions épistémologiques est-on confronté ?

ECRIRE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Jacques RIFFAULT
Directeur Pédagogique

IRTS-IDF

*150 av Paul Vaillant Couturier
93330 NEUILLY SUR MARNE*

☎ 01. 49 44 67 10

Jacques RIFFAULT

Christine GARCETTE a déjà dit beaucoup de choses dans le début de son introduction, et c'est dans le même esprit, que je vais proposer mon propos et essayer de décliner les différents points qu'elle a énoncés.

Je crois que la première chose à dire, c'est qu'il y a des problèmes qui sont liés à la position que nous occupons dans la relation dont il s'agit de témoigner par écrit. C'est d'une certaine façon transhistorique.

Il y a une actualité de cette question qu'il faut rappeler, qui est due à un certain nombre d'évolutions législatives tout à fait importantes, dans le champ social et médico-social (la loi de janvier 2002). Il y a le même mouvement dans la réforme de l'assistance éducative au plan judiciaire par la réintroduction de ce qui en fait, n'aurait jamais dû être éjecté puisque c'est le principe de notre droit, je veux parler de la procédure contradictoire dans la justice des enfants.

Cette réintroduction, en effet, réaffirme les garanties que tout justiciable est en droit d'attendre de la justice de son pays. Il s'agit en fait, de revenir au cadre qui est aussi celui de la démocratie.

J'ai commencé par là, parce qu'aujourd'hui, c'est autour de ces dispositions, que la question de l'écriture se discute.

L'écriture dans les situations relationnelles et professionnelles du travail social ne va, en effet, pas de soi. Elle pose toute une série de problèmes, qui sont liés à la double dimension de celui qui est en présence de l'autre, en situation de travail.

- Dimension d'acteur, acteur social obéissant à des missions professionnelles en situation, jouant un rôle aussi vis-à-vis d'autrui et de ces partenaires, répondant à une demande, également ;
- Dimension du sujet, la personne qui est évidemment impliquée elle-même dans les relations qui sont déterminées par les missions, qu'elle a acceptées d'occuper et de remplir.

Dans les situations d'écriture, ces deux dimensions sont également convoquées. Il n'y a pas d'écriture d'acteur qui pourrait se défaire du sujet qui a le stylo dans la main. C'est à cette double dimension que le travailleur social, qui doit écrire, est obligatoirement confronté : à leur accord ou éventuellement leur conflit, dès lors qu'il se livre à l'activité d'écriture qui est consubstantielle à son métier.

Ecriture d'acteurs sociaux, donc, prise à ce titre entre ce qu'elle peut, ce qu'elle doit et ce qu'elle voudrait dire, et ceux pour qui elle le dit ou qui le demandent. Cette écriture s'inscrit dans un système ou :

- un dispositif fonctionnel de demandes obligées, de réponses attendues,
- un dispositif culturel, un héritage ou des modèles institués historiquement,
- un dispositif institutionnel, par ailleurs, dans lesquels tous les partenaires ne sont pas forcément sur un plan de l'égalité,
- Et enfin, un dispositif juridique, dont j'ai dit quelques mots en introduction, qui détermine les processus de production de cette écriture.

Mais si cette écriture prétend dire ce qui est, prétend à l'objectivité elle n'en demeure pas moins comme toute écriture singulière, c'est-à-dire l'écriture d'un sujet, impliquée dans les situations dont il s'efforce de rendre compte ou qu'il s'attache à éclairer dans les textes qu'il

construit. Dans ce contexte, et probablement pour cette raison là, cette écriture est depuis longtemps critiquées de toute part, soit :

- comme manipulatrice et sauvagement interprétative et intégralement subjective, alors qu'elle prétend dire ce qui est, c'est-à-dire une certaine forme d'objectivité,
- soit au contraire, comme étant objectivante, réifiante, c'est-à-dire réduisant le sujet à une chose à décrire et la somme des observations dont il a pu être l'objet de la part d'observateurs qui s'effacent derrière leurs observations. Ceux-ci disent alors : « il est comme ci, il est comme ça », « la personne est comme ci, la famille est comme ça »... , sans du tout réfléchir à la manière dont ils ont construit cette représentation.

Et de fait, quand on considère la réalité de ce qui se donne à lire, on constate, le plus souvent, un conglomérat disparate de justifications. On essaie de se justifier dans ce que l'on a fait, non pas dire pourquoi on a fait ceci ou cela, mais dire « nous avons bien fait, finalement on devait faire ça ». Une espèce d'auto - justification qu'on trouve en peu toujours dans les textes !

On trouve, aussi :

- des renseignements, au sens parfois le plus trivial du mot renseignement, c'est-à-dire les choses dont on peut se demander lorsqu'on les lit, en quoi est-ce que cet élément ou cette information a bien le droit de citer dans un tel texte,
- des interprétations qui sont présentés comme des descriptions,
- des descriptions sommaires qui tiennent lieu d'explications,
- des impressions subjectives qui sont présentées comme des faits,
- et, des faits qui sont présentés comme incontestables, en oubliant que ce que nous appelons des faits, sont toujours le produit d'une construction intellectuelle qui était destinée à les établir.

Que cette écriture pose un problème, ne fait donc aucun doute, sauf à ne rien vouloir entendre ni lire, et comme je le disais au début, ce n'est pas d'aujourd'hui. Cela est lié à la spécificité de la position que nous occupons dans la relation à l'autre, dès lors que nous cherchons à faire du travail social avec lui ou avec lui comme pré-texte.

Je me rappelle, pour bien indiqué, que ce n'est pas d'aujourd'hui, au début des années 80, je travaillais, à cette époque, à l'Aide Sociale à l'Enfance. C'était le moment où une vague d'enfants, une génération, avait été prise en charge à l'Aide Sociale à l'Enfance, très tôt, à l'âge de 1 ans – 2 ans, suite à des problèmes familiaux.

Des enfants qui ont été placés très jeunes donc et par rapport auxquels il y avait eu rupture de liens avec les familles, et qui, de plus, dans les vicissitudes de la prise en charge ASE, avaient faits l'objet de toute une série de placements.

Ils arrivaient à l'adolescence, à ce moment-là, avec plus aucun repère, ni élément minimal d'histoire dans leur vie. Il n'y avait pas de photos, rien. On n'en avait pas pris la peine.

Ils avaient 16-17 ans en 1980, cela veut dire qu'ils avaient commencé à être placés vers 1965. Aujourd'hui, on se dit, quand même « il va grandir, il aura besoin de se repérer dans son histoire, donc il faut qu'il y ait des traces ». On n'avait pas pris cette peine là.

On avait donc des enfants, des adolescents, qui abordaient l'adolescence ou étaient en pleine adolescence avec absolument plus aucun repère dans leur propre histoire.

On s'était engagé à cette époque-là, à lire leur dossier avec ces jeunes, à leur faire prendre connaissance du dossier. Catastrophe !!!

On l'a fait une fois sans réfléchir, la première fois. Et on s'est trouvé devant une situation absolument insupportable : des « torchons » écrits n'importe comment, des caractéristiques psychologiques à l'emporte pièce projetées comme cela...

Après, on a continué à le faire, mais en allant édulcorer le dossier d'abord, c'est-à-dire en exerçant en réalité une censure, de notre propre chef, avec ce que nous nous considérons comme étant le bien de l'enfant.

Je ne suis pas certain que cela ait vraiment évolué, je ne suis pas sûr que nous soyons sortis de cela. D'où, les réticences à l'égard de cet accès direct, maintenant possible au dossier.

Quand on voit le dossier et qu'on le lit, il est légitime de s'inquiéter. On a fait alors, notamment dans le champ judiciaire, l'économie d'une analyse des conditions de cette écriture et une analyse critique de ce qu'elle était. Et du coup, on s'est trouvé là encore avec un ensemble de positions, qui prenant acte des modèles dominants de cette écriture et les prenant pour argent comptant, s'est dit « mais attendez, ce n'est pas possible, on ne peut pas, exercer une violence pareille auprès des familles, auprès des enfants ».

De l'autre côté, défendant à juste titre les évolutions législatives, vous avez des gens, des magistrats, par exemple, qui vont s'en prendre avec une violence extrême aux travailleurs sociaux en disant aussi : « quand on lit ce qu'on lit, effectivement, il y a lieu de s'inquiéter ».

Mais, au lieu de se préoccuper d'interroger pourquoi les choses sont comme cela, ils vont dire « ce sont les travailleurs sociaux qui du haut de leur toute puissance à laquelle il ne veulent pas renoncer, refusent d'admettre (je cite) qu'il existe des limites légales à leur arbitraire ».

Du haut de leur posture de magistrat, ils font des injonctions aux travailleurs sociaux, des injonctions communicationnelles, normatives, disant « au nom de la protection des usagers, et au nom de la justice, n'écrivez que ce dont vous êtes sûrs », (comme si nous pouvions être sûrs de quelque chose !), « ne nous indiquez que des faits, et rien que des faits », en oubliant qu'il y a aussi une construction du fait judiciaire, bien entendu, comme il y a une construction du fait épistémologique et du fait social. Ou encore, « Soyez concis et précis », c'est-à-dire imposant aux travailleurs sociaux les modalités qui sont les leurs de lecture rapide, parce qu'ils ont beaucoup de dossiers, comme si ceux-ci pouvaient dans des situations complexes, être précis et concis. Tout cela, sur fond de culpabilisation, et vous voyez bien, de relations de pouvoir qu'il ne faut pas gommer, exercées sur des travailleurs sociaux compris, décidément, comme tout à fait « indécrottables » !!

Il est important de le dire parce que si l'on veut travailler sur les questions de l'écriture, il faut commencer par en finir avec cela :

il n'est pas vrai que les travailleurs sociaux soient « indécrottables ». Il n'est pas vrai qu'ils refusent d'admettre des limites légales à leur arbitraire. Ce sont même eux, dans leurs pratiques, qui sont principalement les artisans depuis très longtemps, d'évolutions qui laissent une place plus large, plus grande aux usagers et qui les respectent peut-être davantage que les autres institutions.

Mais dans le contexte qui est celui du débat actuel ils peuvent en effet adopter des attitudes « défensives » comme les psychologues.

Dans le travail que j'ai fait, j'ai interviewé beaucoup de psychologues qui me disaient et me disent toujours d'ailleurs, qu'ils en écrivent le moins possible. S'il s'agit d'en écrire le moins possible, pourquoi le faire ? Autant ne rien faire !

Ces pratiques là, qui existent depuis un moment parmi les psychologues, au nom, bien entendu, de la confidentialité, du respect, de la parole du sujet, commencent à se développer aussi parmi les travailleurs sociaux et cela n'est pas bon. Parce qu'effectivement, s'il s'agit d'en dire le moins possible, alors pourquoi le dire ? C'est ramener les avancées du travail social, c'est-à-dire la construction du travail partenarial, la construction du travail en réseau, etc... tous les acquis de ces 15 dernières années, c'est les ramener à néant.

Ce qui se développe aussi et qui est aussi, tout à fait inadmissible, ce sont des pratiques perverses et insoutenables de doubles dossiers : puisqu'il faut protéger les usagers, on va faire un écrit bien « clean », officiel, etc.. dans lequel, il n'y aura rien, donc cela fera de mal à personne. Et puis, il y aura la vraie communication, c'est-à-dire la communication à laquelle l'utilisateur n'a pas accès. On est là, dans le formel juridique, on respecte la loi, et puis, de manière détournée, on fait le travail tel que l'on pense que l'on doit le faire. C'est une pratique perverse, qui ne sert à personne, qui ne contribue pas à approfondir la place du sujet, pour laquelle les usagers viennent nous voir. En réalité, si les usagers viennent nous voir, c'est peut-être aussi pour conquérir un certain nombre de positions, être peut-être un peu plus libre, un peu moins empêché, et ce n'est certainement pas avec des pratiques comme cela que l'on y contribue.

Donc, dès lors qu'on veut bien analyser les processus de production de cette écriture et ce qu'elle met en jeu, on s'aperçoit en effet, que les problèmes ne sont pas réductibles à des problèmes d'écriture au sens strict, mais touchent en réalité à l'ensemble du champ professionnel. Si on tire ce fil de l'écriture, on s'aperçoit rapidement que ce sont peu à peu tous les aspects ou modalités de l'exercice professionnel qui viennent au jour :

- les conceptions du travail,
- la place donnée au sujet, effectivement dans celui-ci,
- l'organisation de l'institution,
- la relation à l'autre et la relation à soi-même,
- la question de l'observation - celle de la légitimité et du mandat -,
- les relations entre partenaires,
- la relation à l'écriture, c'est-à-dire au langage et à la pensée, et à sa propre pensée.
- et derrière tout cela, l'autorisation individuelle ou institutionnelle à penser quelque chose, à en faire part, à le soutenir.

J'ai pensé qu'il fallait vraiment balayer l'ensemble, parce que si on ne prend que les conditions épistémologiques, on ne traite qu'un tout petit morceau de la question. En réalité, il y a problème, parce que tout cela entre en résonance.

On se rend compte que l'écriture est soumise à une série de tensions constitutives, toujours à résoudre, mais qui peuvent parfois, souvent même, prendre la forme de clivage, d'antinomie entre, par exemple, et pour ne citer que les principales :

subjectivité et objectivité, (c'est une nouvelle manière de redire la double dimension de l'acteur et du sujet. Mais cette fois-ci, du point de vue du statut du discours, et de la connaissance qu'il véhicule.

La subjectivité d'un témoignage, par exemple, peut-elle rendre compte de la vérité d'une situation ? Faut-il s'en tenir au fait ? Mais je répète, qu'est-ce qu'un fait ? Indépendamment de la construction que l'on en a fait, qu'en a fait celui qui le rapporte ?)

Entre éthique et technicité : jusqu'où suis-je fondé à dire ce que je sais ou ce que je crois savoir, dans un contexte où je ne peux maîtriser ni l'usage qui sera fait, ni l'effet des informations ainsi diffusées ?

Autre forme de clivage ou d'opposition : connaissance et communication. Est-ce qu'il s'agit dans l'écrit, de communiquer des informations ou de produire une connaissance, c'est-à-dire une mise en lien (entre des informations) qui n'existaient pas auparavant ?

Tout cela, converge vers un point nodal, quelque chose qui fait nœud, que je me propose d'identifier comme étant la question de la construction de la rationalité d'une situation. Il s'agit bien, de rendre raison de quelque chose, d'une observation, d'une action, de la compréhension d'une situation sociale et inter - relationnelle, mais dans un contexte où ce

dont il s'agit de rendre raison, c'est d'une action ou d'une observation sur quelqu'un d'autre et dans laquelle c'est celui qui agit, qui doit produire le texte, et supposé en rendre compte.

Il s'agit aussi, dans la plupart des cas, de proposer. C'est donc de la construction d'une représentation élaborée par celui qui est impliqué dans la situation, dont il s'agit de rendre compte.

La question de l'écriture posée de cette façon, débouche ainsi nécessairement sur des problèmes généraux de théorie de la connaissance, qui sont toujours en débat dans le travail social, mais aussi plus largement, dans les savoirs que les travailleurs sociaux convoquent ou dans les savoirs dont ils s'autorisent.

Pour prendre au plus simple, (il faudrait analyser en détail les textes et les processus de production de ces textes). On n'aboutit pas du tout, au même résultat écrit, suivant que l'on prenne le parti d'expliquer une situation, une personne ou un certain nombre de difficultés de cette personne, des comportements qu'elle aurait, ou celui de comprendre, et de faire comprendre comme le montre, je crois, le court exemple, que je vais prendre maintenant :

Il s'agit de deux écrits produits, dans le contexte d'une institution d'éducation spécialisée, concernant la même adolescente, figurant sur le même rapport, s'adjoignant à un autre texte, signé de l'équipe éducative, c'est-à-dire en fait de personne. Suite à cela, il y avait les deux textes que je vais vous lire, l'un signé par madame un tel, elle avait donné son nom et sa fonction, sa profession : psychologue, et l'autre par le docteur X, psychiatre... Ils sont en relation avec le texte qui les précède et dont ils se proposent comme un écho. Un écho plus spécialisé dans le genre de la connaissance. Un peu, comme si le texte de l'équipe éducative non signé se contentait de décrire, et que ceux-ci apportaient une autre dimension.

- 1^{er} texte : Il s'agit de la même jeune fille, je le reprecise, c'est très important. C'est un texte qui avait été adressé, il y a maintenant, 5 ans, en 1999, aux partenaires principaux de la prise en charge, la CDES, l' Institut de Rééducation médico-sociale, et puis, aux magistrats.

➤ 1^{ER} texte, je cite :

« Des tensions accumulées dans les relations avec sa famille adoptive, ont rendu nécessaire un placement, depuis 1 an.

Dans l'institution, ses manifestations exubérantes et rebelles s'expriment de façon bruyante, sur un mode d'excitation ludique, d'opposition arrogante ainsi que dans des actes de transgression.

Les demandes impulsives et spontanées sont l'expression d'une quête affective intense et d'une lutte contre des éléments dépressifs envahissants. Lutte affective, dans la position aliénante qu'elle occupe au sein de sa famille adoptive, et quête désespérée de sa mère disparue.

La poursuite du travail éducatif et thérapeutique engagé, s'avère nécessaire. »

- Fin du premier texte -

Le 2^{ème} texte, du médecin psychiatre, n'est pas très éloigné dans le ton. Mais, il est construit tout à fait autrement.

Je vous lis le texte du psychiatre. Il s'agit de la même jeune fille.

Et, il a bien entendu, en dehors de la relation singulière qu'il a avec la jeune fille, les mêmes éléments que tous les autres.

- 2ème texte. Il écrit ceci :

« Année marquée, tout à la fois, par des difficultés d'intégration, allant régressant et par une quête identitaire à laquelle fut donnée écho par l'équipe et les repères identificatoires, qu'elle trouva auprès de ses camarades.

Bonne intégration jalonnée par des crises d'opposition allant jusqu'à la fugue, ce en rapport avec un conflit familial qu'apaise, variablement la séparation parent-enfant.

Cette opposition, si elle se manifeste aussi sur le plan scolaire, est contredite par un vif intérêt pour le monde qui l'entoure et son actualité.

Sous une apparente arrogance, son identification féminine demeure sa question principale, plus originelle que celle de la quête de ses origines qui ressortirent au moment de son adoption.

Ces éléments invitent à la reconduction de son accueil, l'an prochain ».

- Fin du deuxième texte -

On va s'apercevoir que ces 2 textes ne disent pas du tout la même chose. La raison est, qu'ils n'impliquent pas la jeune fille de la même façon :

- Le 1^{er} texte, lui en effet, se veut clairement explicatif. Qu'est-ce qu'il fait ?

Il énonce quelques traits comportementaux repris, ramassé en quelques mots de ceux que les éducateurs s'étaient efforcés de décrire, sans d'ailleurs dire, comment ou pourquoi ils avaient retenu ces éléments là plutôt que d'autres.

Le rapport éducatif traduit en l'état, très bien l'ambivalence de l'éducateur dans sa position professionnelle. Je m'étais amusé à compter dans le rapport éducatif qui le précédait, le nombre de qualificatifs à connotation positive et le nombre de qualificatifs à connotation négative :

Exemple : « agressif », « hygiène qui laisse à désirer », « triste, etc... », des choses comme cela, sont des qualificatifs à connotation négative.

Et puis, les adjectifs comme « souriante, jolie, jeune fille, agréable parfois, ». à connotation positive.

Je vous jure que dans le texte, il y avait exactement le même nombre d'expressions ou d'adjectifs à connotation positive et à connotation négative. Cela traduit bien l'ambivalence propre de l'éducateur qui, en même temps, a corrigé un certain nombre de comportements et voit la jeune fille surtout lorsqu'elle est embêtante et la catalogue de manière extrêmement négative. Mais, en même temps, leur boulot fait qu'ils doivent le vivre de manière positive, s'ils ne veulent pas être en contradiction avec leur mission et la représentation qu'ils ont de ce qu'ils font, et de ce pourquoi ils sont là. Cela se traduit, par exactement le même nombre de termes !

- Le 1^{er} texte, reprend les éléments problématiques comportementaux, pas les positifs. Il s'efforce de les expliquer par des causes sous-jacentes. En réalité, ce qu'il fait, c'est qu'il procède à la réduction « d'un visible » - ce qui se donne à voir, et à décrire, qui n'est pas interrogé, c'est-à-dire qui est pris comme argent comptant, aux éléments internes cachés dont ces éléments visibles seraient l'expression, ou dont ces derniers seraient la cause.

Tout cela, dans le meilleur esprit, un peu positiviste, c'est-à-dire cette volonté de faire science, qui met en relation des phénomènes avec des causes, par la médiation de théories qui s'efforcent d'exposer les lois de cette causalité.

Dans cette optique-là, cette manière de penser, soulève un problème. On se trouve alors devant un abîme parce que les modèles théoriques, qui se proposent comme explicatifs, sont en effet, pluriels. Considérer en eux-mêmes, c'est-à-dire indépendamment des prises de parti philosophiques, qui sous-tendent leur emprunt, et de ce que ces prises de parti disent : - de la relation au monde, - de la relation à autrui, - de la relation à soi-même, - et de celui qui les

empruntent ces différents modèles théoriques, il n'y en a pas un qui ait plus de valeur que les autres.

Je vais vous montrer cela, très rapidement. Il y a un philosophe américain qui a écrit un petit livre très polémique, intitulé « Philosophie de la psychologie », de Daniel ROBINSON.

Il prend un exemple simple : Monsieur Dupont a oublié ses clefs !

Je vais vous lire ce qu'il écrit, vous allez y reconnaître tous les courants de la psychologie contemporaine, c'est-à-dire tous les modèles théoriques qui peuvent expliquer les comportements :

➤ Je cite :

- « - Dupont oublie où il a mis ses clefs de voiture, à cause d'une tumeur du lobe temporal.
- Dupont oublie où il mis ses clefs de voiture, à cause d'une agressivité refoulée envers la personne qu'il devait aller voir.
- Dupont est distrait parce que dans son histoire, ses capacités d'attention n'ont pas reçu de renforcement positif.
- Les trous de mémoire de Dupont résultent d'un trouble névrotique.
- Dupont est aisément distrait. L'idée de voyager le rend nerveux, il a donc tendance à perdre les objets, au moment de prendre la route.
- Dupont a oublié où il avait mis ses clefs de voiture parce qu'il avait beaucoup de soucis.
- Dupont manque de la motivation nécessaire à se souvenir où il met les choses.
- Les troubles de mémoires de Dupont font partie d'un déficit intellectuel global, dû à une débilité légère.
- Le père de Dupont était, lui aussi, très distrait ».
- Fin de la citation -

Vous avez là, en résumé, et de manière un peu caricaturale, tous les courants de la psychologie contemporaine, depuis la psychologie du sens commun, que nous manions tous les jours, jusqu'à la psychologie d'inspiration médicale expérimentaliste, ... En passant par la neuro - psychologie, et tout le débat contemporain qui a lieu aujourd'hui.

Autrement dit, toute tentative explicative, en psychologie et plus largement dans le domaine des affaires humaines, se heurte à des difficultés épistémologiques majeures, quand elle ne sombre pas dans le réductionnisme le plus plat. Cela ne veut certainement pas dire, que tout est relatif et que toute prétention d'approcher la vérité de ce qui est, serait frappé d'inanité. Mais simplement, qu'à l'idée d'explication des comportements humains, il faut sans doute substituer celle de la construction d'une intelligibilité pour ceux-ci, dans un contexte relationnel donné, appelant d'autres constructions possibles, c'est-à-dire prendre acte et en tirer toutes les conséquences. Qu'une explication n'est ici rien d'autre, qu'une interprétation qui ne dit pas son nom.

Le second texte, lui, obéit à une logique différente. Il est structuré autour de l'expression de contradiction en mouvement. Entre d'un côté, une bonne intégration et des crises d'opposition, entre je cite : « *une opposition qui se manifeste sur le plan scolaire et un vif intérêt pour le monde qui l'entoure et son actualité. Entre une quête identitaire à laquelle fut donnée écho par l'équipe et les repères identificatoires trouvés auprès de ses camarades* ». Faisant cela, structuré comme cela, il tente autre chose qu'une explication, il essaie de dire quelque chose du sens d'une dynamique évolutive. Il tente, enfin, de formuler non pas une explication de ses contradictions mais la ou les questions, avec laquelle ou lesquelles cette

jeune fille paraît aux prises dans cette période de sa vie à laquelle elle répond, tente de répondre de manière, en effet, contradictoire.

C'est l'histoire de l'identification féminine, qui ainsi est repérée, et qui fait de cette jeune fille, non plus une jeune fille à problèmes mais simplement une jeune fille comme les autres, à cet âge-là, et qui le vit avec un peu plus de difficultés, parce qu'elle n'a pas les repères que les autres jeunes filles peuvent avoir, en raison, effectivement, de ses difficultés sociales et familiales.

Vous voyez, ce n'est pas du tout la même chose. Il s'agit là d'une autre approche compréhensive, en effet, suggérant qu'il n'y a pas d'explication pour une vie, mais seulement des questions qui se posent à cette vie, et donc, des questions à lui poser autour desquelles elle s'organise plus ou moins bien, pour construire des réponses possibles.

Autre approche, autre vision, la conclusion n'est pas la même. La représentation que le lecteur se fera de la jeune fille, non plus.

Cette démarche compréhensive tente, à la différence de la première, de comprendre dans la situation déterminée d'un sujet et dans l'événement que constitue sa présence actuelle au monde, ce qui rend possible pour lui, tel ou tel enchaînement causal.

Elle interroge donc le sens pour un sujet en situation, et compris comme une unité en construction, et non pas seulement comme le produit d'un ensemble de déterminations de ce avec quoi il se trouve présentement aux prises.

Pourquoi entre-t-il en rapport avec sa propre histoire, et donc, ses déterminations qui le constitue, et qui constitue son histoire singulière, de cette façon-là et pas d'une autre ? Quelles sont les questions d'existence auxquelles ses manières d'être aujourd'hui sont les réponses qui il a momentanément trouvées ?

Développer cette démarche demande, que l'on se mette à la place du sujet et qu'on imagine ce qu'il vit, ce qu'il signifie, comprendre..... Cela n'est possible que dans une relation qui ne soit pas d'extériorité, mais au contraire, une relation pleinement impliquée au lien causal construit par la démarche explicative, toujours relation d'extériorité viennent se superposer dans cette perspective, les interprétations qui visent l'accès au sens, supposent un rapport emphatique, et ne peuvent naître que dans l'entre deux d'une relation.

A la démarche explicative, s'adjoit dans ce cas, une démarche herméneutique.

La plupart des textes produits en travail social ne sont pas dans l'approche compréhensive. Ils sont plutôt dans l'approche explicative. Alors, derrière tout cela, bien entendu, il y a la question du sujet, et toutes les questions relatives aux pratiques d'écriture en travail social et aux conceptions de la rationalité, qui les sous-tendent, débouchent en fait sur cette question du sujet et de sa prise en compte.

Qu'il s'agisse du sujet pré-texte de l'écrit, du sujet écrivant ou du sujet lisant, qui dans la majorité des situations d'écriture se trouvent, de fait, occulté au point qu'ils font retour, en effet, comme le refoulé en ouvrant la porte à tous les jugements non fondés, par lesquels, violence est faite aux personnes que la mission du travail social est pourtant de servir, de protéger ou d'accompagner.

On peut faire autrement et sortir de la difficulté.

Mais pour cela, il faut par rapport au statut même des écrits et à leur objet, opérer un déplacement. D'abord, dans les écrits tels qu'ils sont traditionnellement construits, c'est

l'autre, qu'il s'agit d'objectiver dans ses comportements ou dans ses causes. En effet il s'agit bien de le considérer comme un objet d'observation, de diagnostic, de réflexion et l'écriture ne serait que la communication à autrui de ses résultats en lui demandant de croire celui qui écrit sur parole, alors qu'il est pris lui-même dans la relation en effet avec l'objet sujet de son discours.

Je crois que l'on peut sortir de cette aporie là, de cette difficulté, en essayant de dire ou d'écrire à la première personne « je » (ou « nous », parce qu'on peut être plusieurs) quelque chose non pas de l'autre, mais de la relation qui s'est instaurée avec cet autre.

C'est alors la relation qu'il s'agit de penser, par la production d'un texte qui s'efforce d'en donner un récit possible. Je terminerai rapidement là dessus, par deux concepts qui doivent être posés là pour résoudre le problème :

D'abord, *la mise en énigme ensuite la mise en récit* : si c'est la relation qu'il s'agit de penser et de mettre en texte. Il faut affirmer d'emblée que celle-ci ne pourra jamais s'élucider et restera une énigme, sauf à considérer, là encore, que les sujets ne sont pas sujets. Cela ne dispense pas d'essayer d'en penser quelque chose, d'en dire quelque chose en première personne, en assumant cette position en toute responsabilité. C'est-à-dire, en acceptant les limites de la subjectivité et en mettant celle-ci au travail. Ce qui importera alors, ce sont les questions que le locuteur, celui qui parle, celui qui écrit, se posera sur cette relation et les tentatives de réponses qu'elles initieront et qu'il faudra confronter aux autres, à la logique, à la situation.

Au fond, il s'agira de soutenir ce qui vient à l'idée en commençant par se le rendre clair, et en le confrontant à tout ce qui pourrait venir le contredire. Ce que Platon, il y a 2000 ans, appelait le dialogue de l'âme avec elle-même et que nous tenons depuis pour la pensée.

L'écriture se fera alors, (le mot est barbare j'en conviens !), *problématologique*. C'est une expression que j'emprunte à un philosophe contemporain qui s'appelle Michel MEYER. Qu'est-ce que cela veut dire : problématologique ? Cela veut dire, articulant un discours sur les questions qui rendent compte de ce discours.

Quelles sont les questions qui me font dire ou qui sont à l'origine, de ce que j'ai plus ou moins acquis comme embryon de certitude ? A quoi, est-ce que ces choses auxquelles je pense et je crois, à quelles questions est-ce qu'elles viennent répondre si je fais cela si j'articule de cette façon ? En réalité, je transmets à celui qui va me lire, la réflexion que j'ai eue, et non pas, le résultat de la réflexion en question.

Du coup, j'induis chez lui le processus réflexif. C'est-à-dire, je vais le solliciter dans la réflexion qu'il a déjà. C'est-à-dire celui qui nous lit, a déjà une idée. Cela ne tombe jamais du ciel. Le texte qu'on lui envoie, il l'attend.

Donc, il s'est déjà fait une idée, et en lui donnant mon processus de réflexion, je relance le sien et donc mon texte est inducteur et j'intègre celui qui me lit, de cette façon, dans le maillage réflexif des attributions et retrait successifs de signification.

L'écrit ainsi structuré, devient inducteur de réflexion et provoque la pensée. Il est davantage inducteur que transmetteur d'informations reçues passivement ou d'informations supposées à priori fiables.

La mise en récit, dont il s'agit ici, est la capacité du récit à produire de la connaissance. Réfléchir sur la relation, tout en la racontant ou dire, comme Michel de CERTAUX, que le récit est l'espace théorique des pratiques.

C'est ce que les travailleurs sociaux font avec leur partenaire, entre eux, dans leur famille, le soir. Tous les jours, on raconte, on se raconte à soi-même, par la médiation d'autrui, ce que l'on a fait, ce que l'on a vécu. Ce faisant, on construit les situations, on les pense, on le fait de manière orale quasiment spontanément.

Ce qu'il faut ici, rappeler et soutenir, c'est que l'écriture donne à ce processus, une dimension que l'échange oral ne peut pas avoir.

Ecrire ce n'est, en effet, pas simplement nommer les choses. C'est aussi, et surtout, interroger la capacité des mots à représenter les choses, en l'absence d'interlocuteur, qu'il faut cependant tenter de contrôler, de telle sorte que la reconstruction qu'il va opérer sur le texte en le lisant, soit le moins éloignée possible de l'intention de celui qui avait écrit.

Autrement dit, si je veux faire voir par mon écriture, à un autre qui va me lire, ce que je vois ou ce que j'ai vu, il me faut en même temps indiquer comment je vois ce que je vois ou comment j'ai vu, ce que j'ai vu.

L'écriture, en ce sens là, oblige et permet tout à la fois, comme le dit l'écrivain et poète, Bernard NOEL : *« de voir et de se voir en train de voir. C'est cette possibilité qui lui donne une place privilégiée dans les processus de pensée et c'est cela la véritable source à laquelle elle doit être connectée »*.

Reste une question majeure : l'adresse des écrits produits.

En travail social, pour qui écrit-on ?

Je crois, qu'il faut affirmer, (et c'est cela qui va tout changer), que c'est toujours pour au moins deux destinataires : celui qui est sur l'enveloppe - mon partenaire, le magistrat ma collègue etc...- mais toujours, en même temps, celui qui provoque cette écriture et qui en constitue le prétexte.

Cela signifie qu'en principe et maintenant, en droit, il doit, certes, pouvoir le lire mais surtout, il doit pouvoir en faire quelque chose pour lui, c'est-à-dire l'accepter, le contester ou le refuser. Mais, dans tous les cas se l'approprier.

Cela veut dire d'abord, que sa présence dans le texte ou son inscription dans le corps du texte pourra avoir lieu, trouver un lieu, trouver corps, et enfin cela veut dire, que la posture de celui qui le fait, est la posture de celui qui donne.

Il y a dans l'écriture du travail social, un don d'écriture qui est fait aux usagers, aux sujets conçus comme cela, faites-en l'expérience, vous n'écrirez pas la même chose ni de la même manière. Cela ne veut pas dire, que vous cacherez des choses, sans doute vous en direz plus, peut-être même d'ailleurs. Mais, vous le direz autrement.

Tout ces propos, donc sur la construction de la rationalité en travail social débouche ainsi sur le nécessaire travail de subjectivation, c'est à dire de re-connection de l'acteur social, quelles que soient sa fonction et sa position dans les processus de décision, au sujet qu'il est, et qu'il demeure, et qui reste la véritable source de toute relation de tout lien.

Subjectivation, cela implique aussi responsabilisation, ici, double responsabilité, pour et devant autrui usager, mais aussi responsabilité pour la vérité. Ce travail implique, évidemment, chacun et sa sécurité intérieure, mais aussi, les institutions et la sécurité qu'elles permettent ou qu'elles ne permettent pas.

A ce point, la question de l'écriture renvoie à l'éthique, (comment devons-nous vivre ensemble, quels sont les principes communs, qui rendent cette vie possible) et à la politique,

(c'est-à-dire quelles sont les règles communes, qui peuvent faire vivre ces principes et en permettre l'exercice).

D'où l'idée, pour finir, d'une politique institutionnelle de l'écrit à construire, dont l'acte fondateur serait la question posée à tous, et renvoyée à tous : pourquoi et pour qui écrivons nous ?

DEBAT

Martine CHAUVET

A la dernière question, (pourquoi et pour qui écrivons nous) ? n'est-ce pas pour réussir à mobiliser les institutions, les services destinataires, pour répondre à un certain nombre d'injonctions institutionnelles, qui ne correspondent pas du tout à notre culture professionnelle ? C'est quelque chose d'extrêmement important, car à l'hôpital nous sommes en permanence dans un conflit entre cette culture professionnelle, que nous avons acquise pendant notre formation et tout au long de notre expérience, et puis cette attente des institutions, qui finalement nous font agir d'une manière qui nous est reprochée ensuite.

Depuis quelques temps, je participe à un atelier d'écriture où je m'autorise à penser que si je ne suis pas toujours comprise, ce n'est pas grave, que le mot que je vais choisir sera peut être compris différemment. Cela donne une liberté et un plaisir à écrire qui sont impossibles dans l'écrit professionnel.

Dans l'écrit professionnel, on est en permanence à se demander si le mot est bien choisi. Mon interlocuteur va-t-il l'interpréter de la même manière que moi et comprendra-t-il ce que je souhaite exprimer ? De ce fait, on est amené à avoir des écrits extrêmement brefs, peu nuancés.

Une participante

On parle beaucoup du travailleur social mais pas beaucoup de l'utilisateur, pourquoi ?

L'utilisateur n'est-il pas associé à cet écrit ?

Lorsque j'écris, je lis à la personne usager ce que j'ai écrit, et je lui demande si elle est d'accord.

Jacques RIFFAULT

Vous avez raison.

Si on prend acte de l'idée, que le texte que nous écrivons est effectivement un don d'écriture fait à l'utilisateur, cela signifie que c'est pour lui, donc il doit pouvoir en prendre connaissance. Ensuite, lorsqu'on a énoncé cela comme principe, chaque situation est singulière.

Vous avez des pratiques où des travailleurs sociaux résument ce qu'ils ont dit. D'autres, lisent mais ils ne le donnent pas. Vous avez aussi le droit qui rend possible pour l'utilisateur de prendre connaissance de cet écrit-là moyennant certaines conditions. Ensuite, il y a beaucoup de possibilités de pratiques mais il ne faudrait pas les modéliser.

J'ai l'expérience dans un contexte particulier de travail avec des adolescents, de co-construire l'écrit adressé aux magistrats, directement avec l'adolescent. En ne mettant pas uniquement, ce que l'adolescent a accepté que j'écrive, car, à ce moment-là, on rentre dans quelque chose, où le travailleur social vient à s'identifier à l'utilisateur, dans une espèce de confusion de positions des rôles et des discours aussi, dont il faut beaucoup se méfier.

On peut être en désaccord. On peut dire à l'utilisateur en l'adressant à un autre, des choses avec lesquelles cet usager est en désaccord total, voire même qu'il n'accepte pas, et il faut pouvoir les dire, sinon on ne rend pas compte du travail.

Dans cette modalité-là, qui a duré un certain temps, c'était un moment privilégié de travail éducatif avec les adolescents.

Il y avait un rapport à deux voix : j'écrivais, je le lisais, il contestait, alors je lui proposais de mettre ce qu'il venait de dire, ensuite, j'écrivais qu'il n'était pas d'accord avec cela.

Cela ne faisait pas forcément des rapports à « rallonge ».

Il fallait :

- rajouter et penser au partenaire,
- penser à l'interlocuteur, qui en dehors de l'utilisateur, est quand même le destinataire. Il faut qu'il comprenne de quoi il s'agit.

Il y a un travail d'explicitation dans l'écrit lui-même, et en introduction des modalités de sa construction, c'est à dire qu'il faut qu'il est les clés de lecture, sinon, il ne peut pas lire. Bien souvent, chacun oublie dans ses relations, que ce sont des propositions professionnelles différentes, et où, chacun attend des autres quelque chose, qu'il a élaboré à partir de la position dans laquelle il est.

Exemple :

Un magistrat dont sa propension naturelle, dirons-nous, parce qu'il est très difficile de juger, est de demander aux travailleurs sociaux qu'ils donnent des éléments qui soient tels, pour qu'il n'ait plus à juger, mais à déduire.

Juger et déduire, ce n'est pas du tout la même chose.

Si, les travailleurs sociaux font cela, s'ils rentrent dans cette demande illégitime, le magistrat, à juste titre, dira : « *vous sortez de votre sphère de compétence, c'est moi qui juge. Il n'est pas question que vous m'induisiez dans ma décision* ».

Il faut trouver des mots à la fois dans l'écrit, mais aussi dans les relations inter-partenariales que l'on a. L'écrit ne peut pas se substituer aux relations vivantes. Rien ne remplace l'échange direct, la relation, la connaissance...

Il ne faut pas aussi tomber dans ce que l'autre demande. Il faut analyser ce qu'il demande et discerner ce que je suis en situation de pouvoir lui donner ou pas, en dépit de ses attentes.

Quand on l'explique, quand on l'écrit, cela va tout de suite mieux.

Une participante

Concernant l'utilisation de doubles dossiers, cela existe.

Parfois, il nous arrive de recevoir des couples qui, au départ, viennent autour d'un problème particulier. Plus tard, leur relation se dégrade. Ils sont en situation de conflit. Et, de ce fait, on se trouve parfois, en situation de devoir fournir leurs dossiers, souvent, à la demande d'avocats, dans le but d'entamer une procédure de divorce. Pour éviter les partis pris, on essaie de faire ces doubles dossiers, afin d'être neutre et de ne pas desservir l'un ou l'autre.

Christine GARCETTE

Ce sont des dossiers qui vous seraient demandés par un avocat lors d'une procédure de divorce ?

La participante

Non. L'avocat ne le demande pas aux travailleurs sociaux.

Afin de faire valoir leur droit, les usagers nous demandent le double de ce dossier, quand bien même, nous en savons la raison.

Un participant

C'est une pratique que j'ai remarqué. Elle demeure très courante, comme l'est l'épuration des dossiers.

Lorsque chaque dossier est clos, il fait l'objet d'une destruction des écrits personnels. Ne sont gardés que les écrits destinés à la hiérarchie, aux juges...

Tout ce qui peut constituer, finalement, le corpus de réflexion de l'éducateur qui a orienté réellement son travail, est détruit.

Il me paraît de toute façon difficile, d'éviter au travers d'un écrit, la subjectivité dont vous parliez tout à l'heure. Si on la revendique, on admet que toute forme d'objectivité comme le disait Michel BOURDIEU est une censure . Je veux dire, que l'objectivité est une censure, à partir du moment où l'on essaie d'être objectif. Forcément, on se censure.

Jacques RIFFAULT

Ce sont des termes, sur lesquels je vais donner des explications :

Je crois que la question ne peut pas se poser en terme de la subjectivité débridée, si on regarde l'histoire de nos professions.

C'est tout le modèle objectiviste de l'écriture, le recours à la science, à une forme, à la description, au rapport de comportement, qui ont été enseignées pour sortir de l'auto-référencement. C'est un acquis. Il ne faut pas revenir à une période de subjectivité toute puissante et débridée.

En revanche, aujourd'hui, le modèle de rationalité a montré ses limites. Lorsqu'on lit les rapports en question, on s'aperçoit que c'est la subjectivité non questionnée, non interrogée, non réfléchissante, qui reparaît comme le retour du refoulé dans les phrases prétendument objectives.

Je ne dis pas qu'il ne faut pas renoncer au travail et au processus d'objectivation, mais ce processus n'est jamais achevé. L'essentiel, c'est de rendre compte du processus de questionnement que moi, sujet impliqué dans les relations, j'essaie de comprendre et d'analyser. Comment est-ce que je soumetts ma propre subjectivité au crible de la critique, savoir si cela va tenir ? Peut-on soutenir cela ?

Je vais voir mon collègue, en disant que je ne peux pas penser comme cela et c'est dans ce processus là que je construis les situations.

Je soutiens que ce processus est intéressant, c'est de cela que nous devons rendre compte dans l'écrit.

Le participant

C'est fait d'une manière générale par les travailleurs sociaux, nous ne sommes pas des êtres surhumains. Notre subjectivité nous engage à être emporté dans une relation, dont il faut s'extraire pour avoir ce recul objectif ou objectivant. Je pense qu'il y a quelque chose à faire à ce niveau. C'est plus au niveau du lecteur, qu'au niveau de celui qui écrit, il ne faut non plus penser que celui qui lit est un individu malléable, perméable à tout ce qu'on va lui dire, et qui va prendre pour argent comptant tout ce qui lui est dit !

Jacques RIFFAULT

Hervé Hamon, magistrat, avait expliqué à ses collègues des techniques de conjuration des écrits des travailleurs sociaux : comment faire pour ne pas se laisser prendre au piège du contenu de ces textes !!

Christine GARCETTE

Pour rebondir sur ce que vous dites, vous laissez la responsabilité de l'interprétation de votre écrit à d'autres ?

Jacques RIFFAULT

Lorsque j'écris, je m'implique personnellement. Les idées ou la façon dont je vais construire mon texte, quelle que soit la pertinence d'objectivité que j'essaierai d'avoir, vont être limitées. Je serais représenté dans cet écrit. Ce seront mes impressions, mes émotions, mes

tendances personnelles que j'aurais eu, à ce moment là. Les prises de risques que j'aurais entreprises, ne seront pas celles que j'aurais prises en catimini, dans mon coin.

Quand on a trois écrits à faire par jour, on n'a ni l'inspiration, ni le temps de faire des écrits aussi bien construits que celui du psychiatre que vous relatiez tout à l'heure. En plus, on n'a pas la formation de cette technique de recentrage autour de la problématique des sujets, comme peut l'avoir un psychiatre.

Ce n'est pas un problème de formation mais de posture. Je ne parle pas d'une auto - construction sur le sujet.

J'ai travaillé à une enquête très large sur la question, et un jour, je suis allé dans un institut médico-éducatif. Dans cet institut, la direction, le médecin psychiatre et l'éducateur spécialisé directeur adjoint avaient supprimé dans l'équipe tout écrit au nom de « *ce qui est important ici, c'est la parole* ». C'est l'institution dans laquelle la parole doit circuler, c'est l'institution qui soigne, en référence à Betelheim, le psychanalyste.

Ils avaient confisqué tous les écrits relatifs à cela, en disant que ce sont des écrits administratifs qui ne servent à rien.

J'ai fait mon enquête et je rencontré une personne qui était embauchée depuis 4 mois, sans aucune qualification. Je lui demande s'il écrit et il me répond que oui, qu'il écrit pour lui-même.

Il me raconte qu'au bout de 15 jours de travail, un matin à son arrivée, un enfant s'agrippe à lui. Il n'a pas su sur le moment ce qu'il devait faire, le repousser, le laisser... Il est resté paralysé pendant un quart d'heure, à ne pas savoir quoi faire.

Et il ajoute : « *avec mon amie nous étions sur le point de nous séparer, et j'étais incapable de prendre une décision . J'ai 1h30 de transport pour rentrer chez moi. Depuis trois mois, pour démêler toutes ces histoires là, j'écris tous les soirs* ».

Il était très jeune et avait tout compris, c'est à dire que le travail d'écriture, qu'il avait trouvé tout seul, c'était le lieu dans lequel il pouvait prendre distance, élaborer les situations, se comprendre dans ses situations... S'il devait satisfaire à l'écrit fonctionnel, que la direction avait confisquée, il n'aurait eu aucun problème pour les faire, parce qu'il avait tout en place dans son cahier. Il lui aurait fallu, juste reprendre et composer un texte plus court, faisant la synthèse de la totalité des éléments qu'il s'était raconté à lui-même, par écrit.

Le participant

Cela est quotidien, dans tous les écrits que j'ai à faire, où se pose la question d'adresser à ma hiérarchie ou ailleurs, ou au juge, cela peut-être un écrit qu'on va lire à l'usager ou il peut très bien faire la démarche lui même, d'aller consulter ce dossier.

Actuellement, je traite l'affaire suivante : la famille est malienne, le père est maltraitant et la mère que nous sommes allés visiter, en l'absence du père, a pu au bout d'un moment faire des révélations sur ces maltraitances. Nous nous sommes mis d'accord pour faire un signalement. Je serai donc obligé de faire état de ce qu'a dit cette mère, ayant conscience de ce qui se passe dans le couple.

Je sais aussi, que cela va créer une scission dans le couple, quand le père sera informé de la situation. Et puis, il y a aussi, la question de protection de l'enfance, de la responsabilité personnelle, que cela m'oblige à prendre.

Ces questions d'éthiques sont difficiles à régler, au coup par coup, et forcément, induisent l'écrit.

Christine GARCETTE

Cette question va être reprise cet après midi, entre la nécessité de se taire et de communiquer, dans le rapport entre l'éthique et le droit.

Vous montrez à travers vos questions, toute la difficulté de l'écriture : cette journée a bien pour objectifs de permettre de parler de ces conditions d'écriture, des raisons de se sentir incité ou freiné dans cette écriture.

Une participante

Par rapport aux concepts de la mise en relation en récit, de la mise en énigme, de la temporalité de l'écrit : puisqu'on ne peut pas écrire dans l'immédiateté, c'est donc, un acte différé.

Comment peut-on se mettre dans cette posture, en face de l'utilisateur ?

Jacques RIFFAULT

Il faut distinguer le récit, de la relation des faits.

Deux exemples de texte journalistique vous l'expliqueront :

1^{er} exemple

- *« Un pont s'écroule. L'ouvrage métallique de deux cents tonnes n'a pas résisté au Rhône. Face au Rhône déchaîné, le vieux pont, dans le Chablais-Vaudois, n'a pas résisté longtemps. Il est tombé en 1h40. Daniel Pradat, sapeur pompier a assisté impuissant à la chute de cet édifice métallique de deux cents tonnes. Il relate : « j'étais sur place, depuis 20 heures pour bloquer la circulation à l'entrée du pont. Vers 0h30, le niveau du Rhône atteignait plus de 5 mètres, au lieu des 50 cm habituels, la vitesse du courant avoisinait 70 km/h. Tout à coup, plusieurs centaines de mètres cubes de troncs d'arbres se sont pris dans l'armature métallique du pont. Cela a fait, un effet barrage et le pont s'est écroulé.*

2^{ème} exemple

- *« La solidarité a joué. Les habitants ont traversé des moments dramatiques. Un pompier qui voulait porter secours aux habitants d'un immeuble, situé en face de la gare, s'est retrouvé pris dans la boue comme dans des sables mouvants. Il allait s'enfoncer inexorablement et mourir étouffé. Heureusement, il se trouvait à la verticale de l'immeuble de Monsieur E. Recteur du collège. Monsieur E. est guide de montagne, il réussit à lancer une de ces cordes aux pompiers en difficulté. Lui et ses voisins le tiraient de la masse gluante ».*

Quel est le récit ? Quelle est la relation de fait ? Le premier ou le deuxième ?

Le premier, c'est le pur enchaînement des faits. Il y a la crue du Rhône. On liste, toute une série de conséquences. L'auteur a choisi ce mode d'écriture, pour mettre en valeur, qu'aucune opposition à la violence de la crue n'était possible. C'est comme un destin qui s'enchaîne.

Le second, au contraire, c'est un récit. Il y a un héros, du sentiment. Le journaliste a choisi cela, pour mettre en valeur la capacité des habitants à s'opposer et à enrayer le cours des choses.

Lorsque je dis que les travailleurs sociaux doivent utiliser le récit plutôt que le mode d'écriture premier naturel, c'est dire que notre rôle à nous n'est pas de mettre en valeur l'impossibilité d'échapper au cours inexorable des choses ; c'est au contraire, d'aller montrer, d'aller débusquer dans la pire des situations, la capacité des êtres humains, et en particulier, de la personne dont il s'agit, de pouvoir modifier le cours de sa vie. C'est pour cela, qu'il faut construire des récits plutôt que des relations de faits.

Christine GARCETTE

Où trouve-t-on le temps de l'écriture ?

La personne qui écrit dans le train le soir, n'est pas en situation de pratique éducative. On peut écrire sur ce qui se passe ou sur la relation qui est en train de se construire. Se pose alors, la question de l'espace et du temps institutionnels consacrés à l'écriture.

Il faut aussi avoir cette question en tête, car on a rarement du temps en travail social. Quels sont le temps ou les moyens qu'on se donne pour cette écriture ?

Jacques RIFFAULT

C'est le sens de la temporalité. Quelque chose qui dure trois minutes et qui vient de se passer il y a trois minutes peut être infiniment plus important, que quelque chose qui a mis six mois. Il y a infiniment plus de choses à raconter parfois, sur quelque chose qui s'est passé en trois minutes dans le temps qui suit, que sur des choses qui traînent six mois. Il ne faut pas avoir l'idée que, pour construire un récit, il faudrait avoir passé six mois avec une personne.

Bruno PERCEBOIS

Vous parlez beaucoup d'écrits et de rapports et on parlait de la temporalité.

En tant que médecin de PMI, mon écrit est en temps réel. La prise de note dans le dossier médical en consultation est en temps réel. On n'est pas dans la même position que pour l'écrit « rapport ».

On écrit, pour qui ? Pour quoi ? Quelle est la fonction de l'écrit ?

Vous avez donné l'exemple, de cette personne qui écrivait dans le train. Cela avait pour elle une autre fonction, ce n'est pas pareil que s'il écrivait au juge, c'est évident. Cela me paraît important à pointer à chaque fois, que l'on écrit quoi, pour qui ?

Avec le dossier médical, j'ai un support écrit que j'utilise comme mémoire, ce n'est pas le même type d'écrit.

La question du rapport à l'utilisateur est essentielle : que sait-il sur ce que nous écrivons ? Comment écrit-on ? Lorsque vous avez parlé du problème de monsieur Dupont, l'hypothèse qui m'intéresse le plus, est celle de M. Dupont, lui-même. Il pense qu'il a oublié ses clés de voiture. C'est à partir de cela que l'on va travailler, les explications peuvent servir, mais si l'on veut partir du problème des clés, on doit lui demander ce qu'il en pense avant tout.

Jacques RIFFAULT

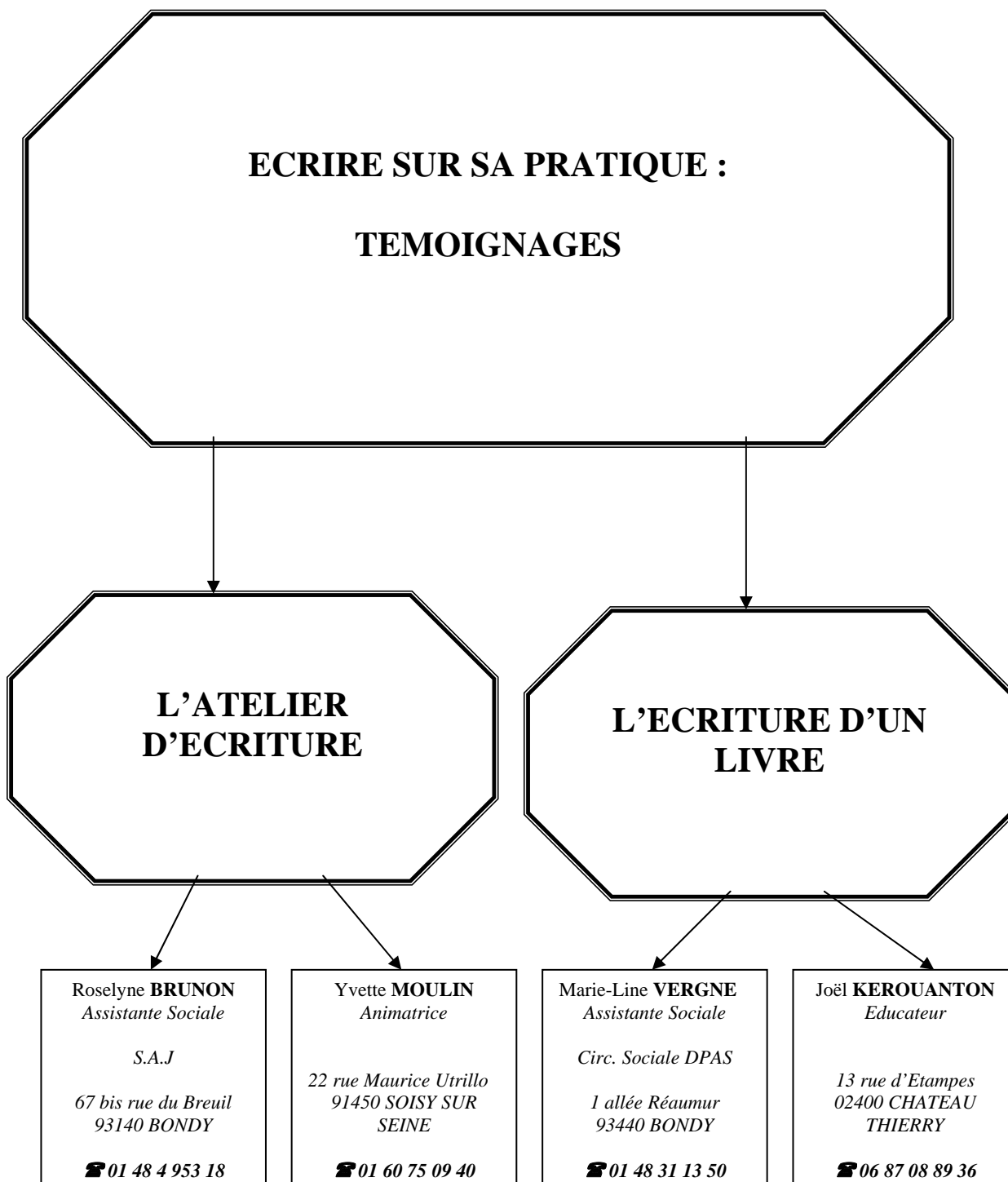
Ce n'est pas une question d'écriture, mais une question de pratique. Quelle place donne-t-on à l'utilisateur dans la relation qui se noue avec lui, autour de l'éducation, du travail social ou du soin ? Et qui se structure comme aventure particulière dans ce cadre là ?

Il y a des pratiques qui donnent toute la place à l'écrit, mais qui ne vont pas jusqu'au bout, lorsqu'ils en rendent compte. Pour d'autres, il y a des pratiques qui ne donnent pas beaucoup de place pour l'écrit non plus, et puis, il y a des pratiques qui se cherchent.

Pour conclure, ce qui est important, c'est qu'il y ait une appropriation des travailleurs sociaux et de leurs partenaires sur ces questions. Je n'ai pas de réponse à priori à la question pour quoi et pour qui. Mais en tout cas, je m'en suis faite une.

Ce qui est important, c'est que ces questions là s'échangent entre travailleurs sociaux, dans les équipes, avec les directions, mais aussi entre partenaires. Ce qui va se passer dans la tentative collective de répondre à ces questions là, va modifier toutes ces relations.

Et du coup, avec ceux qui sont le prétexte de leur réunion, c'est à dire les usagers.



ECRIRE SUR SA PRATIQUE :
TEMOIGNAGES
L'ATELIER D'ECRITURE

Roselyne **BRUNON**
Assistante Sociale

S.A.J

67 bis rue du Breuil
93140 BONDY

☎ 01 48 49 53 18

Yvette **MOULIN**
Animatrice

2 rue Maurice Utrillo
91450 SOISY SUR SEINE

☎ 01 60 75 09 40

Christine GARCETTE

Cette seconde séquence de la journée, va être consacrée à l'acte d'écrire.

Quand on est travailleur social, et que l'on choisit, à un moment ou à un autre, de se lancer dans l'aventure de l'écriture avec toutes les difficultés, que cela comporte, il s'agit d'une écriture différente puisqu'il s'agit d'abord d'écrire sa pratique, pour soi.

Nous quittons momentanément la question des écrits professionnels pour prendre le temps d'interroger notre propre rapport à l'écriture : au-delà des difficultés que l'on peut rencontrer, il peut y avoir aussi du plaisir à écrire différemment, à communiquer, à interroger le sens de ce qu'on fait à travers l'écriture.

Roselyne, tu as participé à l'atelier d'écriture organisé par le CLICOSS peux-tu nous en parler et commencer par te situer professionnellement ?

Roselyne BRUNON

Je suis assistante sociale. J'ai fait 20 ans de polyvalence de secteur, et maintenant, je suis au service d'accueil de jour du Breuil à Bondy, qui est un service de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Depuis quelques années les écrits professionnels étaient pour moi un carcan. J'avais vraiment un manque de liberté d'expression, peut-être aussi du fait de l'expérience. J'avais des réflexes. Je savais écrire. J'avais un espèce de cadre, dans lequel je faisais rentrer un récit.

Lorsque le Clicoss a proposé cette atelier d'écriture, c'était une évidence pour moi. J'avais le besoin d'écrire autrement, et de rechercher d'autres formes d'écritures.

J'écris pour une association, un syndicat... Mais j'avais vraiment besoin de me confronter à une autre forme d'écriture.

Christine GARCETTE

Que dirais-tu des apports que tu as retirés de ces séances communes avec d'autres collègues ?

Roselyne BRUNON

Nous avons rencontré les deux animatrices de cet atelier, lors d'une première séance, où étaient invitées toutes les personnes qui souhaitaient y participer. Les animatrices, nous ont proposé une forme d'exercice « le cadavre exquis ». Cela a été très jubilatoire, nous avons pu chacune, en mettant des petites phrases les unes après les autres, faire un récit un peu construit et très poétique.

Nous nous sommes retrouvées ensuite pour dix séances ensemble. D'emblée, il y a eu une dynamique dans le groupe, sûrement impulsée par les méthodes de l'atelier d'écriture. Nous avons vu que toutes les collègues ont pu se débloquent, du fait de l'émotion et des réflexes d'écritures.

Nous n'avons pas eu de page blanche ou je n'en ai pas le souvenir. Beaucoup d'émotions, de larmes, des rires, on a vraiment partagé quelque chose de notre métier. A chaque séance, il y avait une première partie d'écriture qui était plus personnelle, et ensuite, on pouvait s'exprimer sur le métier.

Christine GARCETTE

Le premier groupe d'écriture est terminé, y a-t-il eu des incidences de cet atelier sur ta pratique professionnelle, une autre façon et envie d'écrire sur ta pratique ?

Roselyne BRUNON

Je me permets maintenant d'écrire autrement, j'ai réussi à dépasser le cadre et lorsque notre intervenant précédent parlait du récit, j'ai bien compris que maintenant j'en suis au niveau du récit.

Par rapport au métier, j'ai avancé car souvent on a l'impression d'être un peu seule, surtout au sein d'une équipe spécialisée : parler du métier d'assistante sociale permettait de voir qu'on avait des points communs par rapport à la relation d'aide, à la façon dont on ressent les choses.

Christine GARCETTE

Peux-tu nous donner quelques exemples d'écrits réalisés au sein de l'atelier d'écriture ?

Roselyne BRUNON

Les textes que je vais vous partager sont le fruit d'un travail collectif, réalisé en vue de les publier dans la revue du CLICOSS, PLUME.

« Une envie d'écrire, mais sans en connaître la clé, des exercices, des mots, des intonations, des sourires, des pleurs, une compréhension mutuelle, l'envie de revenir, l'importance d'apprendre, de pouvoir communiquer, s'exprimer pour être comprise, se faire comprendre, échanger sur le métier, donner un sens, du sens, plaisir d'écrire, plaisir d'écrire, plaisir d'y croire, atelier d'écriture... »

Nous avons aussi travaillé sur les sentiments et les ressentiments :

«Aujourd'hui, je n'ai pas envie d'entendre tes problèmes. Aujourd'hui je n'ai pas envie, il faudra bien pourtant me faire violence.

La femme qui vient me parle de son désespoir. Je fais le tour du bureau, je mets la main sur l'épaule et propose un mouchoir d'un air timide.

Plus de stylo, ni de cahier de permanences.

J'aime les entretiens avec les familles, les échanges, les petits moments de complicité avec eux. J'aime le contact avec mes patients, la main de la grand mère malade dans la mienne, l'écouter me raconter sa vie, ses malheurs, ses bonheurs.

Je n'aime pas la voir souffrir et mourir. J'aime l'aide que je leur apporte. Etre capable de dénouer des situations délicates. Mettre ma connaissance et mon expérience, à leur profit.

Je n'aime pas être en échec, ne pas trouver de solution. »

« Petite, au cours de mes jeux, je devenais Zorro, Batman, la défenseuse talentueuse et toujours victorieuse, de la veuve et de l'orphelin .

Peu m'importe de m'imaginer princesse, institutrice ou coiffeuse, non, je voulais rendre ce monde meilleur.

Pourtant, la vie, pour moi, n'était que douceur. D'où me venait cette idée, que je ne pouvais pas rire si autour de moi, ce monde ne riait pas ? »

Christine GARCETTE

Merci beaucoup.

Yvette, vous animez des ateliers d'écriture depuis plusieurs années. Vous étiez auparavant assistante sociale, si je ne me trompe. Est-ce que vous pouvez-nous dire, comment vous en êtes venue à animer ces ateliers auprès de travailleurs sociaux ? Quelle place cela a-t-il pris dans votre parcours professionnel ?

Yvette MOULIN

C'est vrai, j'ai été pendant 17 ans travailleur social. J'ai vécu ce qui a été dit, tout à l'heure, c'est-à-dire cette pression, cette nécessité de continuellement traduire des situations, des actions dans des écrits. Je me suis, petit à petit, avec des déplacements institutionnels, rendu compte de l'importance du traducteur, de celui qui parlait. J'avais envie de travailler sur celui qui était impliqué dedans : moi. Quel était mon rôle ? Qui j'étais, celle qui écrivait ? J'ai laissé traîner cela.

Je me suis un petit peu investie dans le monde associatif, et puis, j'ai fait des formations sur l'histoire de vie, sur l'action collective.

A un moment donné, j'ai senti le besoin de m'arrêter pour savoir qui était cette personne qui écrivait en moi. Il y avait toujours mon histoire, mon enfance, il y avait des choses stables. Mais il y avait beaucoup de choses dans mon identité qui avaient changé, à cause justement de ces relations que j'avais vécues au niveau professionnel. Donc, à un moment donné, je devais me poser pour savoir qui j'étais, et comment je m'imprégnais de ces histoires, comment j'étais « pliée » dans ces histoires là...

Voilà comment, j'ai commencé petit à petit à travailler sur les ateliers d'écriture avec la notion de plaisir parce que je trouve que l'on a aussi le droit de se faire plaisir !

Le plaisir de jouer, de faire des jeux, de rire ensemble, de s'entraider ; le désir d'être authentique et d'aller au plus profond de nous-mêmes peut-être, pour nous reconnaître, nous transformer.

Le métier nous transforme, je crois que c'est vrai. Il faut absolument que l'on entende cela : le métier nous transforme. Nous sommes des individus façonnés par notre métier, c'est peut-être une chance énorme que d'avoir choisi ce métier. Prenons aussi le temps d'apprécier nos transformations.

Christine GARCETTE

Que pourriez-vous nous dire du rapport à l'écriture des travailleurs sociaux ? On dit souvent qu'ils ont du mal à écrire, à dépasser une écriture formatée, pour dire « je ». Qu'en pensez-vous ? Qu'avez-vous vu émerger au travers de ces différents ateliers ?

Yvette MOULIN

Je fais des ateliers d'écriture avec des assistantes maternelles, des travailleuses familiales (TISF). Actuellement, nous sommes en train d'écrire avec des habitants, sur un quartier. Je n'ai jamais trouvé, (mais peut-être est-ce dû à l'animation de l'atelier d'écriture lui-même, et aux motivations que l'on propose), que les travailleurs sociaux avaient un rapport à l'écrit spécifique. Si ce n'est cet immense besoin de poser leurs émotions, leurs ressentis, leur rapport au corps.

Christine GARCETTE

Vous me disiez en préparant cette journée, que finalement pour vous, animer ces ateliers d'écriture, c'était toujours du travail social. Pourriez-vous nous dire, ce que vous voulez dire par là ?

Yvette MOULIN

Cela reprend ce qui a été dit, dans la première partie de cette matinée. C'est-à-dire, que plus on sait qui on est, plus on travaille sur sa propre identité, plus effectivement on est à l'aise pour entrer en relation avec l'autre. Donc, pour moi, travailler sur « qui je suis moi, qui est l'autre », c'est du travail social. C'est le B. A. BA, c'est ce qui donne un sens à notre travail.

Pour moi travailler sur l'identité, c'est du travail social, la construction de l'autre et la construction de moi-même.

Christine GARCETTE

Merci beaucoup.

Vous disiez « on écrit pour soi et on écrit aussi pour d'autres, mais on ne sait pas forcément pour qui on écrit », contrairement aux rapports ou aux écrits professionnels ou aux dossiers pour lesquels on s'adresse à quelqu'un en particulier.

Cette écriture est aussi une aventure car on ne sait pas si cela va rejoindre celui qui va lire ce qu'on a écrit. C'est toujours aussi un risque de se désapproprier de quelque chose qui nous tient à cœur.

Je voudrais témoigner que cela peut rejoindre des personnes au-delà de ce que l'on peut imaginer :

le numéro de Plume a fait l'objet de différents articles dans la presse professionnelle, et sur des sites internet. Il a entre autres, donné lieu, à un numéro de la revue Lien Social, à la suite duquel on a reçu plusieurs coups de téléphone et courriers, dont une lettre que je voudrais vous partager :

c'est une lettre qu'on a reçue, il y a 15 jours du Tarn, qui nous dit, je cite :

« je tenais juste à remercier toutes les personnes, qui ont participé à l'écriture de » dire son métier ». La lecture des témoignages m'a beaucoup émue. Bien que n'étant pas encore travailleur social, les textes transpirent d'un réalisme qui touche, interroge, éveille un sentiment d'injustice, rassure.

Oui, le travail dans un milieu social est bien habité par des personnes convaincues, qui ont envie de parler au nom de ceux qui ne le peuvent pas toujours.

Voilà, c'était juste un coup de cœur que je voulais vous faire passer. Ces mots personnels m'ont touchés par leur simplicité, leur richesse, leur respect, vis à vis de la personne bénéficiaire.

Si j'avais pu avoir un doute, quant à mon reclassement professionnel, vous l'avez enlevé. Je souhaite de tout cœur devenir assistante sociale. Avec mes plus grands remerciements. »

ECRIRE SUR SA PRATIQUE : Témoignages

L'ECRITURE D'UN LIVRE

Marie-Line **VERGNE**
Assistante Sociale

CIRCONSCRIPTION SOCIALE DPAS

*22 rue Anizon Cavillon
93380 LE BOURGET*

☎ 01 48 31 13 50 - 01 48 37 95 92

Joël **KEROUANTON**
Educateur

*13 rue d'Etampes
02400 CHATEAU THIERRY*

☎ 06 87 08 89 36
email : joël.kerouanton@free.fr

Christine GARCETTE

Venons-en maintenant, à l'écriture d'un livre, puisque si certains se lancent dans l'écriture à travers un atelier d'écriture, d'autres vont jusqu'à la publication d'un ouvrage.

C'est le cas de Marie-Line Vergne, auteur du livre *Le travail social au cœur des paradoxes*. Marie-Line, peux-tu te situer professionnellement ?

Marie-Line VERGNE

Je suis assistante sociale, depuis 16 ans dans quelques jours, puisque j'ai eu mon DEAS en juin 1988. J'ai toujours travaillé en polyvalence de secteur, et ce, jusqu'à maintenant. J'ai commencé à Romainville. Actuellement, je travaille sur la commune du Bourget.

Christine GARCETTE

Peux-tu nous dire, ce qui a été pour toi à l'origine de ce livre ? Qu'est-ce qui a fait que tu as eu envie d'écrire ?

Marie-Line VERGNE

Au départ, ce n'était pas du tout écrit pour devenir un bouquin !

J'ai commencé à prendre des notes, quand j'ai commencé à travailler. Simplement, parce que je rencontrais des gens qui me marquaient, tant parce qu'ils me faisaient peur, parce qu'ils m'impressionnaient, par leur capacité à s'en sortir, à vouloir résister à ce qui les tiraient vers le fond.

Donc, j'ai toujours noté des petites choses sur des bouts de papiers, et ils se sont amoncelés. Un jour, en les regardant je me suis dit que peut-être je pourrais en faire quelque chose d'un peu plus joli que ces bouts de papier qui traînaient un peu partout !

J'ai commencé à les relire, à les retravailler, jusqu'au moment où je me suis dit qu'il fallait tenter ma chance en envoyant le tout à un éditeur.

Christine GARCETTE

Donc, l'ouvrage est arrivé dans un second temps ? Ces petits bouts de papier que tu écrivais, ce n'était pas quelque chose qui t'était demandé, c'était un besoin pour toi d'écrire sur l'ensemble des situations que tu rencontrais ?

Marie-Line VERGNE

C'était effectivement un besoin pour moi de témoigner de tous ces gens que j'ai pu rencontrer depuis juin 1988, et aussi de comprendre un petit peu ce qui se passait, comme le disait Yvette tout à l'heure, de comprendre qui j'étais dans cet entretien.

En fait, j'ai travaillé en deux temps : il y a eu un premier temps où je n'ai fait qu'écrire la réalité de la situation de la personne, le travailleur social (le narrateur), n'apparaissait pas dans l'écrit.

Puis, au bout d'un moment, parce que j'ai eu un entretien qui s'est très mal passé, qui a été très violent, j'ai eu besoin de comprendre ce que moi j'avais vécu, ce que j'avais ressenti, pourquoi je m'étais positionnée comme cela ce jour là, et pourquoi pas autrement.

Autour de cet entretien là j'ai écrit tout ce que j'avais ressenti. J'y ai trouvé plein d'enseignements, mais aussi, un grand soulagement de pouvoir poser sur le papier un petit peu tout ce que j'avais ressenti à ce moment là.

A partir de là, j'ai repris tous les textes que j'avais déjà écrits de façon à rajouter mes ressentis de l'entretien.

Ce qui était étonnant, c'est que je devais avoir bien pris mes notes au départ, parce que à la relecture des premiers textes, je me replongeais instantanément dans l'entretien que j'avais

mené, parfois 5 – 6 ans avant ! Tous les souvenirs me revenaient en tête ! Cela n'a absolument pas été un exercice difficile que d'essayer de disséquer à nouveau à postériori mes ressentis.

Christine GARCETTE

Est-ce une écriture qui est restée très personnelle, ou y a-t-il eu des moments où tu as eu besoin du regard de l'autre, de correcteurs, ou d'accompagnement dans ta pratique d'écriture ?

Marie-Line VERGNE

Je n'ai jamais rien montré à personne, à tel point que je n'en ai parlé autour de moi qu'au moment où le rendez-vous chez l'éditeur est arrivé !

C'était très compliqué pour moi, de penser que d'autres allaient lire ce que j'avais écrit...

Christine GARCETTE

Qu'est-ce que cela a donné de faire lire ce livre à tes collègues ? Y a-t-il des personnes dont tu parles qui ont lu ce livre ?

Marie-Line VERGNE

Des usagers, tu veux dire, non je ne crois pas. Ceci dit, cela ne serait pas un souci.

J'assume ce que j'ai écrit. Je ne crois pas à aucun moment avoir été insultante, même s'il y a des mots durs qui sont employés à certains moments, pour décrire les personnes.

J'ai utilisé les mots qui étaient représentatifs pour moi à ce moment là, mais c'était vraiment dans un souci de pouvoir comprendre, et non pas de se moquer ou d'insulter qui que ce soit. Cela tomberait entre les mains des usagers qui sont concernés, je pense que nous pourrions en discuter ensemble sans problèmes.

Christine GARCETTE

Que dirais-tu maintenant de l'incidence de ce livre dans ton parcours professionnel ? Est-ce que cela a changé quelque chose dans ton envie de continuer à écrire ?

Marie-Line VERGNE

Cela m'a donné envie de continuer, parce que c'est vraiment le moyen que j'ai trouvé pour mettre à distance ma pratique, pour pouvoir essayer de faire le point sur le travail que je fais, pourquoi je le fais ?

Ce qui fait que encore aujourd'hui, j'écris sur des situations compliquées. J'essaie de regarder ce que j'ai fait, là où j'en suis, pour pouvoir aussi réfléchir et construire sur des hypothèses pour l'avenir.

Christine GARCETTE

Merci beaucoup.

Joël, vous êtes éducateur. Est-ce que vous pouvez nous dire dans quelle structure ?

Joël KEROUANTON

Je suis éducateur spécialisé dans un C. A. T., qui a pour mission l'insertion sociale et professionnelle par le support de l'activité artistique (créations théâtrales, spectacles de marionnettes, orchestre de percussions brésiliennes, œuvres de commande). Je suis chargé de l'insertion professionnelle, de l'animation d'un atelier de soutien éducatif, où l'écriture justement a une place importante. Je suis aussi chargé de l'accompagnement de la vie quotidienne et des tournées théâtrales.

Christine GARCETTE

Vous êtes en cours d'écriture, l'ouvrage n'est pas encore publié et doit l'être prochainement. Vous avez choisi d'écrire sur cette pratique de théâtre au sein du

C. A. T., où vous exercez, en même temps, sur votre pratique d'éducateur. Qu'est-ce qui vous a donné envie d'écrire de cette façon ?

Joël KEROUANTON

Le premier point, c'est effectivement une mise à distance d'une pratique.

Le deuxième point, c'est de rendre compte d'une vie quotidienne, en amont et en aval des spectacles, puisque le travail présenté au public ne représentait qu'une heure, alors qu'il y avait une intensité, une densité et beaucoup de difficultés pour mener à bien ces spectacles. L'idée, c'était de montrer l'invisible.

C'est une pratique d'écriture, que j'ai développée dans un premier temps pour moi, dans un deuxième temps, pour l'équipe, et dans un troisième temps adressée aux comédiens. Cela a commencé par un dispositif que l'on pourrait appeler « buissonnier », c'est-à-dire une pratique personnelle, à mon domicile ou dans le train.

En fait, le temps de la réflexion, le temps de la pensée, n'existait peu ou pas. Il fallait pour moi prendre ce temps là avec les membres de l'équipe. Du coup, on a construit ces dispositifs buissonniers, dans les cafés, dans le train, où j'interviewais les différents metteurs en scène qui intervenaient. Je leur faisais lire mes récits de pratique et ils réagissaient à ces récits là. Leurs réactions étaient intégrées à ces récits et petit à petit ce fut intéressant de faire valoir ces récits auprès de l'institution.

Dans un premier temps, j'avais proposé d'aller jusqu'au Conseil d'Administration pour que cette écriture-là soit prise en compte et soutenue. Cela m'a été refusé. J'ai alors trouvé d'autres biais, comme par exemple, faire un compte rendu de tournées en deux pages synthétiques avec en annexe un récit. Cela me permettait de présenter un point de vue factuel, un point de vue effectivement réflexif et aussi émotionnel.

Par exemple, ces textes là, ont été envoyés à la D.D.A.S.S. Petit à petit, ce travail buissonnier a été reconnu au niveau de l'institution, au point que par exemple, certaines séquences d'écriture furent intégrées à un projet CROSS.

Christine GARCETTE

On voit bien là toute la dimension institutionnelle que cela a pu prendre. Car au départ, c'était un souhait personnel, ce n'était pas une demande institutionnelle, n'est-ce pas ?

Joël KEROUANTON

Non, cela n'a jamais été une demande institutionnelle.

Christine GARCETTE

En fait, bien qu'elle ne le fut pas au départ, il n'en demeure pas moins qu'elle prend maintenant une dimension institutionnelle, parce qu'elle s'y inscrit !

Joël KEROUANTON

Maintenant cela s'intègre ainsi : je suis ici, par exemple, dans le cadre de mon travail. Mais en même temps, j'arrive, petit à petit, à faire valoir, que cette écriture soit une parole propre.

Il y a encore le droit de penser en France ! Donc, j'ai encore le droit de penser ma pratique, telle que je la souhaite. En même temps, cela peut valoriser un travail d'équipe et peut-être un outil pour défendre un projet. C'est là tout le paradoxe et toute l'ambiguïté de mon travail d'écriture. Mais je le défends comme étant une démarche personnelle, qui peut ponctuellement servir à l'institution.

Christine GARCETTE

Daniel TERRAL qui devait intervenir ce matin, est aussi un éducateur et l'auteur d'un très beau livre sur sa pratique, intitulé « Traces d'encre et sentiers d'écriture » paru aux éditions ERES.

Nous avons entendu Marie Line, dire : « je ne voulais pas que l'on retouche à ce que j'avais écrit »

Vous, vous travaillez avec Daniel TERRAL, qui est aussi directeur de collection chez ERES. Pouvez-vous nous dire quelque chose de cet accompagnement ?

Joël KEROUANTON

J'avais écrit une douzaine de récits. J'avais le souhait que ce recueil soit publié comme cela.

En parallèle, j'ai fait un travail d'entretien avec un metteur en scène, sur sa pratique de théâtre auprès de personnes handicapées.

J'ai envoyé ces deux textes à Daniel TERRAL, qui effectivement, m'a demandé de faire un travail de mise en lien, de maillage entre à la fois les récits et cet entretien d'artiste. Si bien que je suis attelé maintenant à la production d'un troisième texte qui réunit les deux, mais le dépasse puisque maintenant j'essaie de trouver un lien, un fil rouge.

Ce fil rouge, c'est simplement l'histoire d'une pratique à travers une institution et l'histoire de ma relation avec les comédiens et l'équipe. Avec comme pivot, l'idée que la plupart de ces récits et de ces textes ont été lus avec les comédiens, ont été discutés. Il y a eu des désaccords assez importants. J'ai intégré aussi leurs remarques dans ces récits, si bien qu'en fait, sans le vouloir au départ, ces écrits ont été appropriés par les comédiens et en deviennent une mémoire, comme l'album photos des tournées, etc...

Christine GARCETTE

Ces comédiens sont des personnes handicapées ?

Joël KEROUANTON

Oui, ce sont des adultes, travailleurs handicapés, qui présentent soit des déficiences intellectuelles, légères, moyennes, avec ou sans troubles associées, soit des troubles psychiatriques stabilisés.

Mais, les choses ne sont pas simples, il y a des récits que j'ai fait lire, et d'autres que je n'ai pas fait lire. Car on ne peut pas avoir de principes, je crois que c'est l'occasion qui fait un peu les choses.

A partir du moment où je faisais lire ces textes là, j'intégrais ce temps d'écriture dans les tournées. J'expliquais aux comédiens que j'étais en train d'écrire la tournée, ce qui s'était passé. Je prenais le temps dans le mini bus, ou durant les temps « d'entre deux ».

Christine GARCETTE

Y aurait-il un ou deux textes, que vous souhaiteriez nous faire partager ?

Joël KEROUANTON

Il y a un texte de 10 lignes et un autre petit texte de 2 pages. Le premier texte c'est un texte écrit il y a 3 – 4 ans, lors d'une tournée Bretagne.

Ce matin, je me suis rendu compte en le relisant, que celui-ci avait été plus ou moins intégré à un bilan éducatif. Mais ce n'était pas l'objectif de départ.

- 1^{er} texte : Extrait du récit « Tournée Bretagne »

« Soudain, en plein milieu du spectacle, alors qu'il va bientôt devoir entrer en scène, Guillaume vacille : tête lourde et douloureuse, fourmillements au visage, démangeaisons. Il se gratte, se frotte le visage. Je l'éponge et lui glisse un peu d'eau froide sur le front. Je le réconforte. Vient la scène qu'il doit jouer. A cet instant précis, Guillaume est par terre, comme vissé au sol. Il se relève, péniblement. Je le soutiens, assurant tout son poids. Tout cela paraît mal engagé. Que faire ? Lui seul peut mesurer la situation, je le laisse donc décider. « C'est bon, je vais le faire. », me répond-il. Je le porte alors jusqu'à son entrée en scène, avec le sentiment d'amener quelqu'un au charbon. Une telle violence est-elle bénéfique à Guillaume ? Est-ce que de le jeter ainsi aux prises avec ce qui, en cet instant précis, cristallise toutes ses peurs, pourra lui faire du bien, et lui permettre de franchir un cap ? Ou au contraire cela ne risque-t-il pas de l'acculer encore plus dans le blocage où il se retranche, et de saper encore plus profondément son potentiel de confiance en lui ? En d'autres termes, y a-t-il un sens de conduire de la sorte quelqu'un vers une telle situation de danger, avec l'intention sous-jacente de contribuer à un progrès de son évolution personnelle ? »

C'est un texte d'une tournée, un récit un peu sur le vif d'une situation délicate.

Je vous propose pour terminer, un texte différent qui raconte ce qui peut se passer dans ce quotidien là.

- 2nd texte : Juste des regards

« Et la semaine suivante, une fois encore, la semaine suivante, retourner dans ce lieu à l'écart de tout,

ce lieu où le cri est langage,

ce lieu où le silence est tout.

Repartir dans cette ville de banlieue, traverser de nouveau en minibus l'agglomération parisienne, se mettre en route pour une nouvelle tournée.

Sortir de l'institution, et s'éloigner une fois encore de cette entropie, pour vivre enfin, simplement, le quotidien.

Etre partout, se promener

Errer, parfois, pour n'être rien.

Quitter le plateau, puis, dans un dernier geste, aller voir la tempête, les vagues dans la nuit, l'écume se projeter jusqu'à nos pieds.

Prendre la route tôt le matin et revenir tard dans la nuit et le froid, avec la radio comme unique source d'éveil.

Oublier tous les poisons, comme la décence intellectuelle, le savoir, les certitudes qu'on se donne, le besoin de dominer la vie.

Téléphoner chez soi pour rassurer, faire et défaire les sacs, s'installer dans ces chambres de passage, choisir la sienne après avoir visiter toutes les autres, chahuter un peu, parfois bruyamment, s'endormir en réalisant, une fois de plus, la rareté de ce moment.

Puis, trouver sa place sur le plateau. Encore un nouveau. Les coulisses, encore des nouvelles. Et ces objets qui traînent, avec lesquels on va devoir cohabiter le temps du spectacle.

*attendre le top, sans un mot
respirer
se croiser dans la pénombre des coulisses*

*sans mot,
sans dire,
sans rire*

*juste des regards,
quelques gestes*

*ces mains qui se touchent,
qui s'attirent et s'entraînent,
qui déploient tous leurs talents
pour dire à l'autre
combien il est important.*

*Se lancer,
lâcher prise.*

Eprouver le plaisir du trac et ses rituelles angoisses. Jouer enfin, sans rien autour de soi et dire ce texte.

Et, en dernier lieu, quand le rideau tombe, être là, debout, face au public, ne plus bouger et s'affronter une dernière fois, chacun de part et d'autre de la scène, se regarder encore une fois et s'en aller dans le noir dans une totale confusion ».

DEBAT

Christine GARCETTE

Merci beaucoup pour vos témoignages à tous les quatre.

La parole est maintenant à vous, si vous avez envie vous-mêmes de témoigner de votre pratique d'écriture ou si vous avez envie d'entendre développer tel ou tel aspect qui a été apporté par les intervenants.

Une participante

Pour ceux qui ne nous connaissent pas, nous sommes un lieu ouvert à tout le monde. On accueille plus communément ce que l'on appelle des S. D. F. aussi des A. D. F.

C'est un peu provocateur, mais c'est pour montrer que l'on accueille tout le monde sans aucune distinction. L'objectif de l'association, c'est de casser les préjugés, de changer le regard que l'on peut avoir sur les autres. L'activité qui rentre dans le cadre de ce projet reste les activités d'écriture.

Pourquoi ? Parce qu'en fait, face à la page blanche, on est vraiment tous égaux. Il est toujours intéressant de mélanger des publics et de voir ce qui peut ressortir comme cela, d'un thème général et pouvoir avoir des productions assez différentes les unes des autres.

Maintenant, ce que m'ont inspiré les témoignages, c'est d'une part, qu'il y a des ateliers spécifiquement adressés aux travailleurs sociaux. Or, par rapport à mon expérience, il me semble intéressant aussi de mélanger les écrits des travailleurs sociaux et des usagers. Parce que dans le lien, c'est aussi une rencontre avec sa propre écriture, avec soi-même comme vous l'évoquiez, mais aussi une rencontre avec l'autre. Là, il y a beaucoup de clivages, de barrières qui sautent quand on se retrouve face à l'usager, à des textes dont on n'aurait jamais pu imaginer l'ampleur et les émotions qui surgissent.

D'autre part, un autre questionnement intervient par rapport au thème : j'ai l'impression en vous entendant que l'on n'écrit que sur l'écriture ou sur nos pratiques, mais il est aussi bon, d'écrire sur autre chose, des choses qui peuvent relever plus des émotions, permettre aussi de se dévoiler. Il y a toujours cette crainte de se dévoiler, notamment dans l'écrit. C'est-à-dire que dès que je parle de moi-même, je me dévoile, et à partir du moment où je me dévoile, l'autre peut entendre. En tout cas, cela relève de toutes nos craintes.

Joël KEROUANTON

Fernand Deligny en parlait déjà, c'est la différence entre notre point de vue et le point de voir des « usagers ». Il y a toujours un décalage, et c'est ce décalage qui est peut-être intéressant d'interroger.

Personnellement dans ma pratique d'écriture et notamment lors de l'écriture de récits de pratique professionnelle, j'avais en même temps que les comédiens du CAT essayaient eux aussi, de dire leur métier. C'était assez instructif de voir comment eux aussi parvenaient à mettre en forme ce qu'ils faisaient.

Nous sommes intervenus ensemble à l'IRTS Ile de France à Neuilly sur Marne, dans le cadre d'une journée d'étude (Handicap et vie quotidienne, l'essentiel anodin, journée d'étude du 11 mai 2004) : je lisais un texte lié à un événement et sur ce même événement un comédien lisait aussi son texte, puis il y avait un dialogue et un débat avec la salle ; ils étaient très fiers d'être là !

Le risque c'est qu'ils soient là pour ne rien dire, que les débats tournent autour d'eux, qu'ils soient là, un peu en tant que potiches. Là, au contraire, ils arrivaient avec un texte, avec des choses à dire, à défendre et au bout du compte, on s'est rendu compte que leur parole et leur propos étaient bien plus pertinents que les miens, puisque ce qui est intéressant en tant que travailleur social, c'est effectivement de comprendre la vision du monde des « usagers », de manière à les accompagner et à les aider à évoluer.

Lorsque l'on entend leur parole, je crois que là, on peut vraiment comprendre et commencer à bosser. Ils étaient fiers et je crois que les participants étaient aussi intéressés d'entendre la parole d'usagers dans d'autres contextes que l'institution.

Christine GARCETTE

Pour y avoir participé, je peux témoigner que c'était un moment très fort,. Il y a de l'authenticité, qui à ce moment-là, s'autorise. Du coup, la rencontre est autre. Pour avoir participé aussi à l'atelier d'écriture avec les Compagnons de la nuit, c'est aussi un moment très fort, dont je me souviens encore avec beaucoup d'émotions... ce n'est pas tant le fait d'écrire avec d'autres, c'est le fait de lire aux autres ce que l'on a écrit. Et là, c'est nettement beaucoup plus compliqué !

Une participante

Je suis sortie cinq minutes pour regarder le livre de Madame VERGNE, j'ai été surprise que vous mettiez les noms des personnes, au niveau du secret professionnel ?

Marie-Line VERGNE

Ce sont des noms totalement inventés. Au départ, quand j'ai écrit, j'avais bien évidemment noté le nom de la personne concernée. A partir du moment où j'ai su que cela allait donner lieu à un livre publié, tous les noms ont bien sûr été modifiés et les noms que vous avez trouvés ne correspondent à rien du tout !

Roselyne BRUNON

Je voudrais revenir sur écriture personnelle et écriture sur le métier. En fait, à chaque atelier d'écriture, à chaque séance, on avait déjà une partie d'écriture personnelle et c'était un va-et-vient entre la personne qui écrit sur sa vie personnelle et la personne qui écrit sur son métier. Nous ne sommes qu'une seule personne, pas vraiment coupée en morceaux.

Yvette MOULIN

Le pari que l'on s'était donné, au départ, c'était de se dire que l'on a un métier en nous, un métier défini comme mystère et ministériel. Quel mystère j'ai en moi, quelle capacité j'ai en moi, de par mon histoire, ma famille, mes parcours ? Quel mystère, j'ai en moi lorsque je me mets au service de l'autre, « ministérium » ?

C'était faire le pari que chacun d'entre nous a un métier, qu'il va décoder d'une manière ou d'une autre, dans des profils de poste. Pouvoir se dire quel métier j'ai en moi...

Christine GARCETTE

Sur le rapport au « je », c'est quelque chose que je trouve difficile à assumer, en tant que travailleur social.

Je me souviens que lors des premières séances d'atelier d'écriture, de temps en temps, on entendait : « je ne peux pas écrire cela, cela ne fait pas pro ». C'est important d'arriver, non seulement à s'autoriser à l'écrire, mais en plus, à le lire. C'est un double objectif.

C'est aussi être « pro » que de dire, que l'on a des doutes, des ambivalences, des coups de colère, qu'il y a des moments où l'on n'a pas du tout envie de recevoir des usagers alors que l'on est payé pour cela !

C'était aussi l'un des défis de l'atelier que de dire, que lorsqu'on est professionnel, on est un tout. On est une personne, un professionnel avec tout ce que cela implique mais aussi une personne avec tout ce que l'on vit en dehors de son métier.

Roselyne BRUNON

Oui, c'est ce qui m'a vraiment frappé, ainsi que toutes les collègues qui ont participé à l'atelier d'écriture. C'est cette espèce de métier commun, qui nous modèle, qui nous transforme. On avait tellement de choses à partager quand une personne lisait son texte, que les autres pouvaient vraiment s'y retrouver. Et cela, chacune d'entre nous, en était vraiment surprise, je crois : c'est vrai, que l'on a des ressentis, des plaisirs, des déplaisirs en commun, dans ce métier.

Yvette MOULIN

On est bien dans un processus identificatoire. C'est-à-dire, qu'à la fois, on va rechercher ce qui est identique de moi dans l'autre, ce qui est identique de l'autre en moi. Et en même temps, on va travailler sur l'altérité. Qu'est-ce à dire ?

En quoi, j'ai un positionnement de par mon histoire, de par la situation dans laquelle je travaille, complètement autonome et exceptionnelle, en sachant que c'est rassurant de travailler sur l'exceptionnel que j'ai en moi, en groupe. L'exceptionnel, cela veut dire aussi la solitude, cela veut dire des choses très dures à supporter.

Donc, ce groupe qui est porteur, nous permet, enfin, d'oser notre exceptionnel, à nous. Quand j'ai travaillé avec les assistantes maternelles au départ, elles étaient 10 et j'avais l'impression qu'elles étaient toutes identiques. Elles avaient toutes le même parcours. Plus on travaillait, et plus je me disais « mais ce n'est pas possible, chacune est effectivement, complètement différente ». On a donc travaillé sur l'altérité, oui, mais dans un milieu protégé. Parce que l'altérité est quelque chose de formidable, qui nous identifie. Mais en même temps, c'est quelque chose qui nous fragilise énormément. Cette stratégie de tendresse que l'on rencontre dans les ateliers d'écriture, est plus porteuse.

Un participant

D'une part, je voudrais donner un témoignage par rapport à l'écrit professionnel, et d'autre part, vous faire part de 2 petits projets.

Par rapport aux écrits professionnels ; je peux témoigner moi-même, que cela a été extrêmement fort et difficile.

Je suis arrivé adulte en France, sans posséder la langue française orale, ni écrite, pour faire le diplôme de travailleur social. J'ai fait des études professionnelles, pour faire des rapports pour messieurs les juges et mesdames les juges pour enfants. Ce n'était pas du tout évident. Cela a été pour moi très douloureux et dur. Mais en même temps, cela m'a permis de vraiment travailler sur moi et sur la langue française.

Pour moi, la clé a été la lecture des journaux et des livres. Je me suis posé la question de savoir si en tant qu'étranger, j'avais un blocage par rapport à l'écrit. Finalement, je me suis rendu compte que mes chers collègues nés depuis des générations en France, avait le même problème que moi. Donc, cela m'a rassuré !

J'ai toujours aimé l'écriture, j'aime l'écriture et je me sens beaucoup plus à l'aise aujourd'hui. Suite à cela, j'espère faire une formation dans les ateliers d'écriture, pour pouvoir tenter d'écrire un livre, en tant que travailleur social, qui vient de l'Amérique Latine. D'abord, mon séjour en France depuis de nombreuses années, et d'autre part, mon expérience de travailleur social, ayant exercé pendant 14 ans dans l'éducation nationale dans mon pays, l'Equateur.

Du jour au lendemain, par la force du destin, changer de casquette et devenir travailleur social, ce n'est pas une mince affaire !

Mon premier projet, c'est l'écriture d'un livre pour dire comment cela m'a travaillé les tripes, ce que j'ai ressenti par rapport aux usagers, des hommes, des femmes, des jeunes, d'enfants. Tout ce que cela m'a apporté ainsi que le sens de l'écriture, l'importance de l'accès au savoir

pour les jeunes. Je garde précieusement les petits papiers des jeunes à qui l'on a appris à lire et à écrire à 15 ans. Je les garde précieusement, parce que par la suite, ils m'ont transmis des messages, ils m'ont demandé des rendez vous, à la suite de leur accès à l'écriture.

Le deuxième projet, c'est dans le cadre d'une action que nous venons de créer, depuis 9 mois, nommée Halte Equateur, dont le but est d'organiser des voyages inter-culturels, éducatifs et solidaires en Equateur.

Dans le pôle « voyages éducatifs », nous comptons organiser des séjours de ruptures de 8 – 10 mois en Equateur, pour des jeunes de la Seine Saint-Denis et de l'Essonne.

Un des supports sur lequel nous sommes en train de réfléchir, c'est la mise en place d'ateliers d'écriture. Au travers de ces ateliers d'écriture, les jeunes pourront exprimer leur colère, leur espoir, leur galère, leur souffrance.

Un participant

Je voudrais juste vous faire part d'une expérience personnelle, dans le cadre d'un atelier d'écriture que j'ai découvert lors de ma formation. J'étais plutôt en difficulté face à l'écriture et lorsque l'on m'a proposé de participer à cet atelier, je ne sais pas pourquoi, je m'y suis lancé comme dans une aventure.

Finalement, on nous avait proposé de raconter un moment de vie. J'ai raconté un événement, lorsque j'étais pré-adolescent, lors de vacances avec mes parents, où mon père avait tenu des propos injurieux dans la voiture, pendant le trajet. J'avais 14 ans à ce moment là. Toutes ces années se sont donc suivies d'un conflit avec mon père.

Lors de cet atelier d'écriture, j'ai raconté cela et le prof m'a proposé à la fin de cet atelier, si j'étais d'accord pour le livrer à l'ensemble des étudiants. Je me suis dit : « oui, j'ai besoin d'aller au bout de quelque chose ». J'ai donc pris le micro et j'ai offert ce travail à l'ensemble des étudiants. Au moment où je récitais les propos injurieux de mon père, je me suis mis à les hurler. Je réglais mes comptes avec lui, en fait. Et ce que je retiens de cet atelier d'écriture, c'est qu'après, j'ai pu livrer à mon père cet écrit et rétablir une relation normale avec lui. Maintenant en tant qu'éducateur, dans mon travail social, j'essaie tout le temps d'être très attentif à l'écrit, avec les usagers.

Christine GARCETTE

Merci beaucoup pour ce témoignage.

Une participante

J'ai une question pour Yvette MOULIN. : Est-ce que vous pourriez développer ce que vous faites, pendant votre atelier d'écriture avec des habitants et des travailleurs sociaux ?

Yvette MOULIN

Depuis que je me suis arrêtée de travailler dans l'administration, j'ai décidé de travailler par plaisir. Donc, tout ce que je fais c'est par plaisir et par passion !

C'est vrai qu'à chaque fois qu'on me propose des projets, je dis « oui » alors que je ne suis pas toujours sûre de l'investissement que cela va me demander !

J'ai ainsi dit « oui » à un projet d'écriture sur un quartier, qui s'appelle Bourges Nord.

Je ne sais pas si vous connaissez, c'est un quartier où de nombreux harkis ont été accueillis. Et après les harkis, les vietnamiens, et après les vietnamiens, les africains. C'est un quartier qui a une coloration absolument exceptionnelle, sauf qu'il va être en partie détruit aujourd'hui. Des femmes de ce quartier ont eu envie de prendre la parole et de dire : « il faut

qu'on laisse quelque chose de ces escaliers qui sont notre insertion en France, qui sont notre histoire en France , il faut qu'on écrive. Il y a depuis un an des écrits

Christine GARCETTE

Ecrire c'est prendre la parole et prendre le risque d'une parole : je voulais vous dire pour finir qu'il y avait en ce moment, la préparation d'une pièce de théâtre. Elle est jouée à la fois avec des comédiens et des travailleurs sociaux de Seine Saint-Denis, à partir de tout ce qui avait été produit dans l'atelier d'écriture ; l'une des représentations aura probablement lieu, lors de la semaine de clôture des Etats généraux du social du 18 au 24 octobre prochain.

Les Etats généraux du social, c'est une association, le CLICOSS en est relais local, comme l'ensemble des CLICOSS en France. Elle s'inscrit bien dans cette démarche dont on parle depuis ce matin, qui est : « osons prendre la parole, osons dire individuellement ou collectivement ce que nous vivons sur toutes les questions sociales, que ce soit en tant qu'habitant, professionnel , élu ou toute personne intéressée à un titre ou un autre .

L'association « 7. 8. 9 - les Etats généraux du social » s'est inscrite dans cet objectif un peu utopique, (mais il faut un peu d'utopie dans le travail social !) de prendre le temps de dire, d'écrire, même par mail, par différents moyens, sur les réalités que l'on peut vivre les uns et les autres. Il y a eu beaucoup de contributions qui ont été recueillies, qui sont en train d'être reprises dans des cahiers à la fois de doléances et de propositions, qui seront remis aux Pouvoirs publics, de façon tout à fait officielle, à la fin de cette année.

Je voulais vous en faire part car je crois que c'est un peu le sens et l'objectif de ces journées que d'inciter à cette prise de parole, qu'elle soit orale, de s'autoriser à dire un petit peu plus ce que nous vivons au quotidien les uns et les autres.

**LE DOSSIER SOCIAL ENTRE TRANSPARENCE
ET
SECRET PROFESSIONNEL**

Christophe DAADOUCH
Juriste,
Formateur en travail social

12 rue du Docteur Leroux
95100 ARGENTEUIL
☎ 06 85 22 60 91

Christine GARCETTE :

Nous allons continuer notre réflexion en interrogeant plus particulièrement le cadre juridique et institutionnel, dans lequel l'écrit professionnel prend place. Depuis quelques années, il y a eu différentes lois qui nous ont conduit à ré-interroger nos écrits, qu'il s'agisse de leur contenu, de leurs conditions de communication, de conservation ou de destruction.

Nous sommes par ailleurs, dans un contexte sécuritaire qui incite aussi à la vigilance, à cause de projets de lois, qui semblent remettre en question le secret professionnel, et qui demandent aux travailleurs sociaux de transmettre leurs informations.

Par ailleurs, se développe aussi et c'est une bonne chose, le travail en équipe pluridisciplinaire, qui ne peut se concevoir sans partage d'informations.

Nous l'avons également évoqué ce matin, le droit des usagers est en pleine évolution, et leur rend accessible les informations qui les concernent.

Autant de paramètres, (et on pourrait en trouver d'autres), qui nous obligent à ré-interroger nos postures professionnelles : comment nous situer entre nos références déontologiques, institutionnelles et juridiques?

Nous allons commencer par une intervention, pour préciser de nouveau, ce qu'il en est sur le plan juridique : entre transparence et secret professionnel, qu'en est-il du dossier social, qu'en est-il de nos écrits ? Nous allons plus particulièrement parler, de ce que l'on appelle plus communément « dossier social ». On verra au cours des débats qu'il peut prendre plusieurs réalités selon les équipes où l'on exerce.

Nous allons commencer par donner la parole à Christophe Daadouch : vous êtes juriste, formateur en travail social, membre également de différentes associations militantes, pouvez-vous nous aider à clarifier cette question de posture professionnelle, sur la question du « dossier social » ?

Christophe DAADOUCH

Je vais essayer de revenir à l'essentiel de la règle de droit en la matière : poser ce cadre juridique, c'est d'abord essayer de voir l'environnement dans lequel tout cela est discuté, dans lequel la question de l'accès au dossier et le secret se posent.

Rappelons que durant très longtemps, l'administration a été qualifiée de « miroir sans teint ».

Autrement dit, l'administration savait des choses de vous, mais vous ne pouviez pas savoir ce que savait l'administration de vous, elle n'avait aucun compte à rendre. On était dans une administration souveraine. Depuis maintenant trente ans, on a très régulièrement, en moyenne tous les deux ans, des textes nouveaux, qui viennent participer à la transparence administrative, le but étant de sortir l'administration de cette logique souveraine et de toute puissance.

Pour mémoire :

- en 1973, on crée le Médiateur de la République. En soi, c'est intéressant. S'il faut faire de la médiation avec l'administration, c'est que cette dernière n'incarne plus nécessairement l'intérêt général. Il peut peut-être, y avoir quelques dysfonctionnements que le médiateur est là pour régler.
- en 1978, deux lois importantes :
 - Celle sur l'accès aux dossiers administratifs avec la mise en place de la CADA, (Commission d'Accès aux Documents Administratifs).

C'est une loi essentielle. Désormais, les documents de l'administration sont communicables aux administrés, quels que soient les documents.

- En même temps, (et nous sommes le premier pays à le faire), en 1978, on met en place une loi sur les fichiers informatiques. On sait que l'administration n'a pas simplement que des informations sur papier, mais aussi des informations numérisées. En 1978, le législateur prend des précautions très importantes à l'égard de l'administration : les fichiers informatiques administratifs sont régis par des règles très strictes, alors que les fichiers privés ont des règles beaucoup moins rigoureuses. L'administration qui fait peur et ses fichiers sont davantage encadrés.

- en 1979 une autre loi essentielle :

l'administration qui refuse un droit doit motiver son refus, quel tournant ! Ce n'était pas le cas auparavant, comment aller déposer un recours contre le conseil administratif, si vous ne savez pas pourquoi votre demande a été refusée ?

Cela rendait inopérant toutes voies de recours. Je demande un droit, une aide, un permis de construire, l'administration me dit « non » : comment contester cette décision ? Dorénavant, toutes les administrations doivent motiver toutes leurs décisions.

- en 1984, loi importante, uniquement dans le domaine social.

Ce sont les réformes autour des droits des familles, en particulier autour des familles avec des enfants placés....

Et puis, on a eu une accélération ces dernières années :

- en 2000 : la loi sur les relations avec les administrations.

C'est la loi qui sort de l'anonymat administratif. L'administration est tenue de nous donner l'identité et l'adresse administrative de l'agent qui suit le dossier. Il y a obligation d'accusé de réception des demandes. De plus, il y a une série de règles posées par cette loi de 2000, qui s'impose à l'administration.

- en 2002, c'est la loi de rénovation de l'action sociale.

Elle pose aussi, des principes nouveaux du droit des usagers des services sociaux, dont entre autre, le droit à la communication des informations.

On a donc une accélération de ces réformes pour le droit des usagers, mais aussi une évolution du vocable utilisé pour désigner le même élément. On a parlé 'd'administré' avec la loi de 1978 ,puis, 'd'usagers', de 'citoyens' avec la loi de 2000 (sur les relations entre citoyens et administration) ,et en 2002, la loi de rénovation parle de 'personnes'.

Autrement dit, on a des droits indépendamment de l'administration. Je suis une personne, j'ai des droits, et quand je suis face à une administration, je viens avec mes droits, je ne suis plus un 'administré' mais une « personne ».

Dans le même temps, ces évolutions juridiques ont des effets sur le secteur médico-social.

Je voudrai insister sur le fait qu'en 2002, il y a eu au moins sur le secteur médico-social, deux grandes évolutions :

- la première : le dossier d'assistance éducative. Le décret est sorti en mars 2002.

Les familles qui étaient convoquées en audience, dans le cadre d'une assistance éducative, art. 375 du code civil, ne pouvait avoir accès à leur dossier qu'à condition d'avoir un avocat. Or, 80% des familles qui se retrouvaient au tribunal, n'avaient pas d'avocat. Donc, pas d'informations. Elles se retrouvaient devant une situation extrêmement humiliante. Elle consistait à se présenter face à un juge, qui va prendre une décision concernant leur enfant et son éducation. Le juge pouvait dire : « J'ai des éléments devant moi, qui montrent que cela ne va pas, mais ces éléments je ne vous les communique pas ou qu'en partie ». Ils ne pouvaient contester puisqu'ils ne les avaient pas eues en mains.

Bien qu'il y avait eu parfois en amont un travail par les éducateurs, fréquemment, il y avait des familles qui se retrouvaient devant le juge sans être passé par la case « éducateur ».

L'un des tournants de la réforme de mars 2002, a été de permettre à la famille d'avoir le droit, à la consultation des informations la concernant.

- La seconde, dans le même esprit, est l'accès au dossier médical (loi de mars 2002).

De la même manière, qu'il fallait un avocat dans l'assistance éducative, il fallait un médecin, pour le dossier médical. Ce n'était pas un dossier administratif comme les autres, puisque la présence du médecin était obligatoire pour consulter ce dossier.

Avec la réforme Kouchner, on peut accéder directement à son dossier médical, sans avoir besoin d'un médecin.

Deux grosses exceptions sur l'accès au dossier, sont levées la même année. Il n'en reste plus qu'une, une seule, c'est l'accouchement sous X.

Cela restera certainement très longtemps, le seul cas où l'on ne pourra communiquer les informations concernant l'usager. Là dessus, les choses sont claires.

Cette même année 2002, la Cour Européenne des Droits de l'Homme dans l'affaire Pascale Odièvre, cette femme voulait des informations sur l'identité de sa mère, a débouté sa demande, considérant que la législation française stipule « qu'il est interdit de communiquer ces informations contre la volonté de la mère ». C'est tout à fait, conforme à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

C'est la dernière exception que l'on trouvera dans le domaine médico-social, au principe de transparence.

Il y a donc bien un tournant en 2002, puisque l'on a une administration qui doit motiver, communiquer, rendre des comptes, expliquer, puisqu'il en va de sa crédibilité. Rendre des comptes, c'est un argument fort pour garder de sa crédibilité face à ce discours libéral.

Mais le dossier médico-social, est-il un dossier administratif comme les autres ? Peut-on le comparer à un permis de construire ou un dossier fiscal ?

Je voudrais juste essayer de faire un petit exercice, qui consiste à dire quels sont les points communs mais aussi les spécificités du dossier médico-social, juridiquement parlant.

Points communs :

- Il y a un droit d'accès au dossier administratif, quel qu'il soit, encore faut-il que les gens soient informés de leurs droits.

Cela me semble être un impératif éthique primordial. Il ne suffit pas d'escompter que les gens se soient appropriés les lois dont on vient de parler. Il faut informer les gens, sur le fait que les dossiers sont communicables. L'information, ce n'est pas simplement mettre une affiche dans les couloirs « vous avez le droit de consulter », il faut qu'il y ait une politique plus volontariste de l'information des usagers sur leurs droits. Sinon, il y a ceux qui connaissent les règles de droits, et ce qui ne savent même pas qu'ils peuvent consulter leur dossier.

- Le principe de libre consultation du dossier est posé en droit de l'administration. On ne peut pas se limiter à une libre consultation sans accompagnement. Que ce soit dans une administration classique ou médico-sociale, il est important que le dossier soit décrypté, expliqué, pas seulement communiqué.

On peut faire plus que cela, sinon on se retrouve dans ce qui existe en terme d'assistance éducative depuis la loi de mars 2002 ; dans certains palais de justice, des familles viennent consulter leur dossier parce que c'est la loi, elles se retrouvent dans un coin puisqu'il n'y a pas de locaux aménagés ; en même temps, la loi dit que la personne ne peut pas extraire des pièces du dossier, il faut qu'elle soit sous un contrôle. Mais, le contrôle de qui ?

Si c'est de la greffière qui est là, et attend les bras croisés que vous ayez fini, ce n'est pas une vraie consultation !

Si vous êtes en train de consulter votre dossier sous le regard de quelqu'un, ça vous met tout de suite dans une position difficile. Par ailleurs, si la personne est toute seule ici, et qu'elle n'arrive pas à décrypter le jargon utilisé, elle peut poser une question à la greffière, encore faut-il qu'elle que celle-ci soit formée au jargon administratif, médical social....

Donc, le principe de libre consultation du dossier ne suffit pas pour rendre effectif le droit. Autoriser à lire le dossier, oblige à écrire dans un langage intelligible pour les administrés.

Si on utilise nos jargons professionnels, nos abréviations, il faut avoir à l'esprit que le dossier est consultable.

Je veux rappeler un point commun à toutes les consultations des dossiers, la personne n'a pas à motiver son souci de consulter son dossier.

C'est important, « je suis propriétaire de l'information qui me concerne ». Si je suis propriétaire, je peux vous en demander la communication sans vous dire ce que je vais en faire.

Je pense au Conseil Général des Hauts de Seine qui a demandé aux assistantes sociales, « si des étrangers viennent vous voir et demandent ce type de dossier en vue d'une régularisation, puisqu'on peut être régularisé après dix ans de présence, vous n'en donnez pas ».

Doublement illégal, puisque l'on doit attester si la personne a été suivie ; deuxièmement, le travailleur social est obligé du fait de ces directives, de demander : « c'est pour quoi faire ? » On n'a pas à le demander, si une personne réclame des informations dont elle est propriétaire, elle doit pouvoir le faire en toute liberté. Le propriétaire de l'information, c'est l'utilisateur.

Le papier est à l'administration, mais le contenu est à l'utilisateur. Il ne peut donc pas partir avec le papier, mais dispose pleinement de l'information.

- L'utilisateur peut non seulement consulter son dossier mais y apporter toutes rectifications aux informations erronées. Il a un droit à la correction, en vertu de ces lois.

Voilà, les principes communs à un certain nombre de dossiers. Les spécificités d'un dossier varient, en fonction de son contenu, selon les cas.

S'il touche à des informations plus ou moins sensibles relatif à la vie privée, on est au cœur de la problématique.

La loi de 1978 nous dit que la communication d'un dossier, quand il y a des informations qui portent sur l'évaluation, le jugement de valeur ou la vie privée, n'est pas tout à fait du même registre.

A la différence du dossier administratif, il y a un déplacement du dossier social. Des informations peuvent circuler d'un service à l'autre, d'un travailleur social à l'autre, du médical au social ou inversement, ne serait ce que pour assurer une prise en charge effective. Les questions classiques du secret partagé restent en suspens, y compris le projet de loi en cours de discussion, concernant la prévention de la délinquance.

L'un des éléments spécifiques sur le dossier social, est qu'il porte sur des jugements de valeur au sens juridique du terme, et des éléments de vie privée. Il n'est celui-là, communicable qu'à l'intéressé.

La loi de 1978, nous dit « *tous les dossiers qui comportent un jugement de valeur et qui portent des éléments sur la vie privée ne sont communicables qu'à l'intéressé* ».

Sauf que dans le dossier médico-social, on ne peut communiquer que ce qui concerne l'utilisateur lui-même. Si dans le dossier, si dans l'évaluation, il y a des éléments juridiques sur des tiers, alors ils ne peuvent pas être communiqués à l'intéressé. Là, on retrouve une vraie difficulté éthico-juridique. Qu'est-ce qu'on doit extraire comme information, au moment de la communication ?

On ne peut pas donner des informations sur un tiers, et quand je dis un tiers, cela peut être le conjoint. Il est juridiquement tiers. Je ne peux pas donner des informations à madame sur monsieur, surtout elle ne connaît pas ces informations ; si je sais que monsieur a une autre vie, s'il a des enfants ailleurs, s'il est malade....

Je sais que l'épouse ne le sait pas, et je n'ai pas le droit de donner cette information, à ce tiers juridique, qu'est le conjoint. Cela rend donc les choses compliquées, quand ce sont des dossiers sociaux, par définition.

L'exercice n'est pas simple, on doit extraire les informations sur les tiers. Un problème de définition se pose : qu'est-ce que le tiers, et qu'est-ce que l'intéressé, en la matière ?

La dernière spécificité du dossier social est le secret professionnel, qui est à la jonction de la problématique.

Exemple :

Avant, on était dans une situation relativement simple : quand l'administration, classique ou sociale, n'avait aucun compte à rendre, on pouvait être sur la posture du secret professionnel, sans difficulté.

Aujourd'hui, on est dans deux injonctions contradictoires qui sont faites aux travailleurs sociaux, deux règles de droit qui s'imposent :

- Première injonction : transparence, communication, explication, motivation
- Deuxième injonction : se taire, silence et secret, en même temps.

En permanence, on évolue entre les deux. Avant, c'était simple. On pouvait sans difficulté, à un titre ou un autre, se prévaloir du secret professionnel. Mais aujourd'hui, on doit toujours avoir cet exercice complexe, de se dire que l'on doit rendre des comptes à l'intéressé, non seulement, à lui seul, et en même temps, être extrêmement protecteur en matière de secret professionnel. Donc, deux injonctions apparemment contradictoires.

Je voudrais simplement indiquer, que même si elles semblent contradictoires, ces deux injonctions ont au moins un effet positif commun, à savoir, que l'une comme l'autre oblige à une rigueur nouvelle dans les écrits professionnels d'autant plus importante que l'administré a aujourd'hui libre accès à son dossier...

Cela oblige à une rigueur nouvelle, mais en même temps, je crois qu'il y a dans certains domaines médico-sociaux, une sacrée opportunité éducative dans la communication du dossier : cela donne un vrai argument de travail éducatif, puisqu'on leur parle de ce que l'on envisage de communiquer au juge.

C'est un travail que l'on peut faire à partir de l'écrit. Cela peut-être un objet de discussion, d'un écrit et d'un travail éducatif.

Je dis cela avec précaution, car je ne suis pas éducateur, mais je pense qu'il y a une vraie opportunité à saisir dans la communication des dossiers, dans les contenus.

En lien avec ces deux injonctions, il y a cette obligation d'informer systématiquement l'utilisateur sur les évolutions et les transferts de son dossier.

Je dois savoir à tout moment, où se trouvent les informations me concernant. Si, je confie des informations à un service social, pour assurer la prise en charge effective de ma demande, celui-ci va être amené à présenter ce dossier dans un autre cadre ; comme administré, j'ai le droit de savoir les éléments envoyés. Pour plusieurs raisons : « je viens vous voir vous, mais je n'ai pas envie de faire une demande ailleurs ; je m'entends bien avec les gens du Conseil Général, mais le Maire de ma commune, je ne l'aime pas...

Je n'irai jamais faire une demande au C. C. A. S. Je vais au Conseil Général et peut-être que, si on me dit « vous savez que votre dossier va être évoqué avec le Maire, dans le cadre du C. C. A. S.... », peut-être tout de suite, je vais faire obstacle à ce suivi. Donc, j'ai besoin d'être informé de cela.

Et puis, j'ai besoin d'être informé au titre de ce que je pourrais appeler pour reprendre un jargon que l'on utilise à propos des vaches, la « traçabilité ». Au titre de la traçabilité, j'ai le

droit à tout moment d'aller vérifier mon dossier, où mes informations ont été envoyées, si les informations initiales restent les mêmes, et pourquoi pas les corriger, s'il y avait un malentendu. Voire, si lors de la réunion inter-partenaire, quelqu'un n'a pas bien compris ce que mon assistante sociale a dit, alors j'ai le droit d'aller voir si on a bien repris les bonnes notions. Donc, cette information s'impose sur le suivi du dossier.

Il y a eu des résistances à cela, que cela soit sur le dossier médical ou sur le dossier d'assistance éducative. Il y a eu des éducateurs qui étaient résistants à l'information donnée aux administrés, aux usagers.

Il suffit de relire, par exemple, le quotidien des médecins au moment où la loi KOUCHNER, a été votée, ceux-ci tenaient des propos similaires aux éducateurs, disant « si c'est comme cela, si on dit cela à l'usager, je ne mettrai rien dans le dossier ». Des éducateurs, par ailleurs, pensaient qu'il n'y avait pas besoin d'une loi pour communiquer, qu'ils le faisaient déjà dans leur pratique.

C'est vrai, mais, comme la majorité ne le faisait pas, qu'il n'y avait pas de règles de droit, l'administré pouvait avoir la malchance d'être tombé sur l'éducateur ou le médecin qui ne le faisait pas !

Il y a un élément nouveau qui est important, c'est la question de l'ordre public. Il y a eu ces derniers mois, ces dernières années, quelques évolutions sur le secret professionnel qui a déjà été redéfini en particulier, en 1989, avec les problématiques de maltraitance. On a ouvert une possibilité dans certains cas, de lever le secret professionnel, et parfois, une obligation en interne de donner des informations, dans le cadre de la maltraitance, donc ce n'était plus un secret professionnel absolu.

Aujourd'hui, on a différentes réformes, trois en trois ans, qui redéfinissent l'objectif sous un autre vocable : ce n'est plus seulement la lutte contre la maltraitance, c'est l'ordre public, qui implique de communiquer le dossier aux forces de police ou de justice.

- Premier cas de figure : loi de sécurité intérieure, loi dite SARKOZY, elle avait deux effets importants.

La première, c'est qu'elle avait préparé le terrain à la loi de prévention de la délinquance, puisqu'il y avait des catégories d'administrés, qui jusqu'alors, étaient des usagers des services sociaux. Ils deviennent des usagers des services de police, je parle là : des mendiants, des prostituées, des squatters, des gens qui jusqu'à présent, relevaient d'un traitement plutôt social.

Par cette loi, là, ils rentrent dans la catégorie « délinquant ». Il est ensuite légitime, une fois que l'on les a fait passer d'usagers des services sociaux à usagers des services de police, que les services de police demandent des informations sur leurs usagers.

- Deuxième élément : on a modifié le secret professionnel dans la même loi en matière de détention d'armes, on crée une nouvelle possibilité de lever le secret professionnel, lorsqu'on est informé qu'un usager détient une arme ou qu'il est susceptible, nous dit la loi, de détenir une arme, sans préciser, si cela concerne aussi, les armes à feu ou pas.

C'était la réponse à l'affaire Richard DURN : avant la tuerie de Nanterre, il était allé dans un service social, en menaçant les travailleurs sociaux. Quand on a mené l'enquête, il y a eu une enquête approfondie sur ce qui s'était passé aux services sociaux qui n'avaient pas porté plainte en argumentant de l'obligation du secret professionnel.

Monsieur SARKOZY dit « désormais, vous pouvez lever le secret professionnel si la personne est susceptible de détenir une arme ».

Et puis, la loi PERBEN qui intervient juste après, la loi PERBEN 1, PERBEN 2 : il y a dans cette loi PERBEN 2, quelque chose qui me semble important sur le terrain, par rapport au dossier social. Ce sont les questions de réquisition des dossiers sociaux par les services de police. Jusqu'à présent, en droit, les services de police ne pouvaient pas eux-mêmes réquisitionner un dossier social. Ils débarquaient dans votre bureau, allant même parfois jusqu'à l'intimidation. Cela pouvait réussir, avec un jeune professionnel mais lorsque quelqu'un avait 'un peu de bouteille', il disait : « vous reviendrez me voir, lorsque vous aurez une commission rogatoire du juge ».

Désormais, la loi supprime l'exigence d'une commission rogatoire :

je vous lis, l'article du code de procédure pénale modifié PERBEN, je cite :

« L'officier de police judiciaire, peut requérir de toute personne, de tout établissement, organisme privé ou public, de toute administration publique, qui sont susceptibles de détenir des documents intéressant l'enquête, y compris, ceux issus d'un système informatique, sans que l'on puisse y opposer la notion de secret professionnel.

A l'exception des personnes mentionnées A56, des avocats, le fait de s'abstenir de répondre dans les meilleurs délais et sans motif légitime à cette réquisition, est passible d'une amende de 3 750 euros ».

Deux ou trois remarques sont nécessaires :

Ce n'est pas à vous que doit incomber la décision de refuser et de risquer l'amende de 3 750 euros ; c'est à la collectivité dans laquelle vous travaillez, me semble-t-il, de décider de la position à tenir si un policier vient exiger un dossier.

Par ailleurs il faut voir quelle va être la mise en œuvre de ce texte, en matière de « refus pour motif légitime ».

Personnellement, je considérais que le secret professionnel était un motif légitime en soi ! Désormais il va falloir argumenter !

Je n'ai pas encore de jurisprudence sur ce cas de figure. Il faut voir, comment les uns et les autres, vont utiliser cette petite parade, qu'est le motif légitime pour refuser de communiquer et ne pas être sanctionné.

Dernier élément de redéfinition de la communication du dossier et du secret professionnel, c'est évidemment, la loi de prévention de la délinquance, loi dite SARKOZY, qui finalement ne portera pas son nom quand elle sera votée.

J'ai la version 8 du texte, dont je vous rappelle, qu'on nous a dit qu'elle n'existait pas, que c'était un leurre ! Ce document vient du Ministère avec la position de l'Intérieur et la position de la Justice qui sont divergentes sur plusieurs points.

Deux choses sont posées :

- un article 135.1 du code de l'action sociale nouveau, qui porterait sur le partage de l'information, le fameux secret partagé sur lequel il n'y a jamais eu de législation.
- un article 135.1, qui dit les personnes qui soit, par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire interviennent au bénéfice d'une personne présentant des difficultés sociales ou éducatives, sont habilitées à se communiquer réciproquement tout document ou renseignement nécessaire, à l'accomplissement de leur mission.

Donc, pour la première fois, il y aurait dans la loi, la notion de partage.

Le but du jeu, c'est d'abord qu'il y ait une communication entre les services, et au-dessus le Maire qui pourrait bénéficier de ces informations.

Il existe un point de divergence, je vais vous lire les deux positions, celle de la Justice et celle du Ministère de l'intérieur.

« Tout professionnel intervenant au type de l'action éducative sociale ou préventive, est tenu d'informer le Maire de la commune de résidence, au bénéfice de laquelle il intervient de l'action entreprise au bénéfice de cette personne ».

Cette communication ne constitue pas une violation du secret professionnel, il vaut mieux le dire effectivement.

Version Justice :

« Le maire lorsqu'il est averti, que la situation d'une personne laisse craindre un risque de délinquance, peut mettre en œuvre au type de ses compétences propres, des actions d'aide et de soutien, pour en garantir la cohérence. Il peut interpeller les acteurs locaux, qui sont tenus de lui faire connaître l'existence des actions qu'ils mènent concernant cette personne ».

Donc, on est sur deux versions différentes, mais qui, l'une comme l'autre redéfinissent considérablement le champ du secret professionnel, de la communication des dossiers. Car dans un cas, vous devez systématiquement transmettre au Maire, quoiqu'il arrive, dans l'autre c'est le Maire qui vous demande, ce n'est plus vous qui devez spontanément lui donner.

Le débat interne, vous le voyez, est entre ces deux versions. Est-ce que c'est le travailleur social qui fait remonter les informations ou est-ce que c'est le Maire qui interpelle le travailleur social ? C'est là dessus qu'il y a un conflit.

D'une manière ou de l'autre, qu'il soit arbitré la version Justice ou Ministère de l'Intérieur, vous voyez que cela redéfinirait considérablement, le champ de votre action.

Alors pour conclure : évidemment avec ces logiques d'ordre public, on voit très bien ce qui va se dessiner dans les services médico-sociaux, les types de réactions possibles, quand on connaît les éthiques professionnelles, ce sera d'en écrire le moins possible.

- première posture : « maintenant je sais que le policier peut lui-même réquisitionner le dossier, que le Maire va venir mettre son nez dans le dossier, etc... donc j'en écris le moins possible. »

Mais quel peut être le suivi social, si le dossier est aseptisé ?

Il n'y aurait plus dans le dossier que des éléments d'identité, des éléments d'état civil, des choses, que l'on trouverait dans le bottin !

Pour caricaturer, quel dossier social et quelle continuité des prises en charge peut-on faire si on n'en écrit pas ? Cela veut dire que l'agent ne prend pas sa retraite, qu'il ne part pas en vacances, qu'il ne demande pas sa mutation... !!

Cela veut dire que le dossier vous appartient, que vous avez tout en tête et dans le dossier, il n'y a rien !

- deuxième option possible : on va voir des crayons noirs remplacer les stylos dans les services. On va voir l'émergence des post-it à la place des feuilles de papier et évidemment la sous-chemise extractible parce qu'il faudra que les documents du dossier soient facilement extractibles !!

Qu'en sera-t-il du dossier social avec tout cela ?

DEBAT

Christine GARCETTE

Merci beaucoup, vous avez réussi en trois quarts d'heure à retenir toute notre attention, sur les questions que vous avez abordées. Je crois qu'il faut entendre ce que vous avez dit à la fin, comme un indispensable appel à la vigilance et en même temps, ne pas oublier le début de vos propos qui avaient trait à la nécessité de la communication, nécessité que l'on doit à l'usager lui-même et nécessité pour travailler ensemble.

Comment arriver à se situer entre ces deux contradictions, dans le contexte juridique et politique que l'on vit aujourd'hui ? Je vous propose d'ouvrir le débat.

Bruno PERCEBOIS

J'ai beaucoup apprécié dans votre exposé la question de la place centrale de l'usager comme sujet de son histoire, propriétaire des informations qui sont dans le dossier, j'ai beaucoup apprécié cette partie.

Pour la dernière partie, quelques précisions par rapport aux évolutions légales : si je ne me trompe pas sur la loi PERBEN 2, sur l'accès au dossier directement par la police, en sont exclus, les avocats, les notaires, les médecins, les avoués et les journalistes.

Aujourd'hui, dans les services médicaux, très concrètement dans les P.M.I., c'est encore la procédure de commission rogatoire qui est en cours.

Je pense que certaines collègues ont entendu parler, de ce que l'on a appelé ces dernières semaines l'affaire de VITRY LE FRANCOIS qui semble pour l'instant trouver une issue plutôt favorable dans la mesure où le Président du Conseil Général a reculé et a annoncé que les fiches nominatives, qu'il avait fait remplir par les assistantes sociales, mais aussi par les médecins, les puéricultrices de P. M. I. les éducateurs de l'aide sociale seraient détruites, qu'il s'engageait à ne pas en faire de photocopies et qu'il demandait d'arrêter le recueil de ces données sous cette forme là.

VITRY LE FRANCOIS est une ville qui fait partie d'une liste de 23 villes et quartiers qui ont été désignés par Monsieur SARKOZY, lorsqu'il était encore Ministre de l'intérieur, comme quartiers, où il allait expérimenter des formes nouvelles de lutte contre la délinquance.

VITRY LE FRANCOIS faisait partie de ces 23 villes, et les collègues ont reçu du Conseil Général une fiche à remplir où il y avait d'un côté : le nom, prénom, composition de la famille date de naissance ... toute une série d'informations de cet ordre là.

Une deuxième colonne, où il y avait toute une série d'item sur les ressources de la famille, ASSEDIC, API, salaire, et autres,

Un troisième groupe d'items qui ont posé le plus de problème, car il fallait cocher nom par nom, s'il y avait des problèmes de toxicomanie, alcoolisme, troubles psychiatriques, autres problèmes de santé, problèmes de couples, problèmes de ressources, parents démissionnaires, enfants laissés à l'abandon, Il fallait cocher tout cela.

Puis dans le dernier groupe, il fallait remplir quelques informations sur les suites données à ce genre d'informations. Tout cela recueilli sous le cadre, d'après la lettre du Président du Conseiller Général, de la politique du contrat local de prévention de sécurité, de la délinquance, c'est à dire que ces fiches allaient être joyeusement partagées avec les services de police...

J'ai tendance à penser que concernant la collaboration avec la police, il faut se battre pour maintenir une cloison entre les deux, pas pour le plaisir de mettre une cloison, mais tout simplement, parce qu'on ne travaille pas dans le même registre. Je pense qu'il y a plus de 'chance' avec ces pratiques qu'aux yeux de la population, les travailleurs sociaux passent pour des auxiliaires de police, que de faire passer les policiers pour des assistantes sociales...

Une participante

Je voulais aussi revenir sur la loi PERBEN 2. Quand vous avez lu l'article, il y a quelque chose qui m'a interpellé, à savoir que c'était l'administration en elle-même, et non pas l'assistante sociale qui donnait le dossier ?

Christophe DAADOUCH

Oui, je cite : « peut requérir de toute personne de tout établissement, organisme, de toute administration qui sont susceptibles de détenir des documents ». Cela peut être toute personne.

La participante

En fait, la question qui se cache derrière, est la suivante : est-ce que l'absence de l'assistante sociale peut être un motif légitime pour refuser de donner le dossier ?

Christophe DAADOUCH

C'est à vous de trouver les bons arguments, pour montrer qu'on est sous cette protection. Oui, pourquoi pas ?

La participante

J'imaginai les situations où, d'après ce que j'ai compris la P. J. peut venir sans prévenir. Il suffit que l'assistante sociale soit en démarche à l'extérieur ou que la responsable de circonscription soit absente, et que la secrétaire soit là : est-ce que la secrétaire peut s'opposer à leur venue ?

Christophe DAADOUCH

Dans secrétaire, il y a secret et se taire. Donc à priori, elle a au moins deux raisons de ne rien dire !!

Une participante

Il n'y a rien qui permette pour l'instant juridiquement de s'opposer à la réquisition et à la saisie du dossier. D'où l'intérêt de savoir, je reviens au débat de cet après-midi, qu'est-ce qu'on met dans nos dossiers ? Est-ce qu'on les conserve ? Comment les transmet-on, compte tenu de tous ces paramètres ?

Dominique BONIDAN

Tous les écrits sur les personnes qui nous consultent, que nous accompagnons, que nous aidons, normalement sont des écrits qu'on devrait pouvoir travailler avec eux. Il n'y a pas que les éducateurs qui ont un aspect éducatif du travail, les assistants des services sociaux, également. Je pense qu'on a le souci de rendre pédagogiques tous les écrits, qui sont transmis sur les personnes.

Une participante

Je voudrais des précisions sur les conditions d'accès au dossier des usagers. Quelles démarches doivent-ils faire et est-ce qu'ils peuvent photocopier leur dossier ?

Christophe DAADOUCH

Le seul cas, où il ne peut pas photocopier son dossier, c'est dans le cas d'une assistance éducative. Là, il peut seulement le consulter. Le lire. Ce qui en passant est un vrai obstacle. C'est à dire que le type se trouve au tribunal, il doit lire des fois un gros dossier. Il a intérêt à

avoir une bonne mémoire ou alors le recopier. Encore faut-il, qu'il sache écrire etc... en principe la loi de 1978 le droit à la photocopie est payant, mais on a un droit à la photocopie. La démarche est la suivante : je demande à l'administration, qui a une information sur moi, quelle que soit cette administration, la communication des informations. Je voudrais consulter mon dossier.

L'administration ne répond pas. Au bout d'un mois, dans ce cas là, cela vaut rejet.

Ensuite on a deux mois pour saisir la CADA (commission d'accès aux documents administratifs), qui se trouve à Paris. Qui a elle-même un mois pour rendre un avis . C'est un avis elle dit à l'administration « vous devriez communiquer l'information à l'utilisateur ».

Après l'administration fait ce qu'elle veut sauf que si elle n'a pas envie de se retrouver dans le rapport annuel de la CADA comme ne jouant pas le jeu de, il vaut mieux suivre l'avis !

Donc la CADA donne son avis dans un délai d'un mois et l'administration a ensuite un mois pour faire suite à l'avis. Et si l'administration ne fait pas suite dans ce délai d'un mois, la personne a l'issue de ce délai, à deux mois pour saisir le tribunal administratif.

Au tribunal administratif il y a beaucoup de contentieux sur les accès aux dossiers administratifs ou sociaux. D'abord il y a une voie qui est la CADA : on ne peut pas aller directement au tribunal administratif sans avoir utilisé la voie de la commission d'accès aux documents administratifs.

Et si le dossier prend la forme d'un fichier informatique, c'est grosso modo la même procédure sauf que ce n'est pas la CADA, c'est la CNIL, la commission nationale informatique et liberté, qu'il faut saisir.

Jusqu'à présent, les administrations étaient tenues à une autorisation d'ouvrir un fichier informatique, désormais il y aura un régime simplifié, ce ne sera plus un régime d'autorisation si dans la structure il y a un référent C. N. I. L. qui a été désigné par la structure elle-même. C'est un sujet d'inquiétude.

Martine CHAUVET

Je voulais d'abord faire une remarque et ensuite poser deux questions un petit peu plus techniques. La remarque est que je partage tout à fait ce que disait la collègue sur le danger vraiment très sérieux que représentent les projets de loi PERBEN 2 et SARKOZY et sur la nécessité d'entrer en résistance professionnelle à ce sujet.

Par ailleurs j'ai une réflexion par rapport à la place de la personne concernée et sa responsabilisation dans la continuité de l'action sociale : pourquoi est-ce que ce ne serait pas la personne elle-même qui serait détentrice de son dossier et qui le ferait suivre là où il faut. Bien entendu, tout le monde n'est pas à égalité en termes de moyens intellectuels et matériels, pour pouvoir assurer cela, mais si l'on considère que le dossier appartient en premier lieu à la personne elle-même, pourquoi ne pas le lui remettre quand elle s'en va ?

Sur le plan des questions techniques, il y a quelque chose qui me pose problème quand on parle des textes sur le secret professionnel, c'est la nuance entre devoir et pouvoir. C'est à dire qu'à certains moments, il est dit que l'on peut lever le secret professionnel : est ce que cela signifie que l'on doit le faire ? Que l'on peut réellement être puni pour ne pas l'avoir fait ? De même dans le cas de figure dont vous parliez, où le Maire peut demander des informations. Il n'est pas précisé que l'on soit obligé de les lui donner !

La dernière question concerne la notion de dossier administratif : A l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris, le dossier social est considéré administratif confidentiel. Mais qu'est-ce qui caractérise un dossier administratif ? n'est-ce pas le fait qu'y figurent des décisions administratives prises par l'administration qui a créé le dossier ? Auquel cas le dossier social qui ne fait que conserver des documents de décisions prises ailleurs existe-t-il vraiment en tant que dossier administratif ? Doit-il répondre aux règles juridiques du dossier administratif ou est-il seulement un outil de travail pour le travailleur social ?

Christophe DAADOUCHE

Dans l'ordre de vos questions, si je n'en oublie pas :

- concernant la résistance, il y a une étape préalable à mon avis avant de prendre le maquis, c'est le travail de conviction, d'explication, etc... en quoi cela redéfinit le travail médico-social, en quoi cela le rend impossible ?

Avant de rentrer en parfaite opposition à d'éventuels textes, je crois qu'il y a un vrai boulot pour expliquer à l'opinion ce qui est en train de se jouer, un travail de conviction, de communication et après effectivement il faudra réfléchir à autre chose, mais je crois qu'il y a cette étape intermédiaire.

- Deuxième remarque, en essayant de faire en trente secondes, sur le secret professionnel, les cas où on doit et les cas où on peut révéler : les rares obligations s'imposent au personnel P. M. I. qui doit informer le médecin inspecteur P. M. I. sous peine d'une sanction disciplinaire, au personnel ASE qui doit informer le président du Conseil Général sous peine d'une sanction disciplinaire et puis l'autre bémol c'est la non-assistance à personne en danger.
- Autrement dit, en dehors de ces cas ci-dessus, si vous êtes soumis au secret professionnel, c'est à vous de choisir entre signaler ou ne pas signaler, simplement on vous demandera des comptes non pas sur le fait que vous avez saisi la police ou la justice, on vous demandera des comptes sur ce que vous avez fait. Qu'est-ce que vous avez fait pour écarter le danger ?

Donc si pour écarter le danger, il faut signaler, eh bien signalez mais si vous avez d'autres moyens d'écarter le danger que de signaler : faites-le. On ne peut pas être sanctionné parce qu'on n'a pas signalé.

Si l'on prend l'exemple de l'affaire de l'établissement Montjoie, pour résumer : le 23 décembre on apprend qu'un même placé chez une assistante maternelle a été victime d'un acte sexuel par un autre ; c'est le 23 décembre il va y avoir les vacances, les travailleurs sociaux décident de revoir cela à la rentrée. Qu'est-ce que leur dit le juge du tribunal correctionnel quand ils sont tous convoqués devant le tribunal ? Il leur dit « écoutez, que vous ne m'avez pas saisi le 23 ou le 24 décembre de cette affaire, peu importe mais que vous ayez laissé dans la même famille l'agresseur et l'agressé, cela pose un problème. Vous n'avez même pas fait état des faits dans le dossier des jeunes en question. Troisième chose, vous avez une victime qui en plus est un enfant handicapé, vous n'avez même pas pris la peine de faire aussitôt un accompagnement médico-psychologique. Je ne vous condamne pas pour ne pas m'avoir saisi, je vous condamne pour ne pas avoir écarté le danger. »

C'est là dessus que se joue le droit. Le droit est assez clair là dessus. Il peut y avoir des cas où vous devez signaler, mais ce n'est pas la seule solution.

Christine GARCETTE

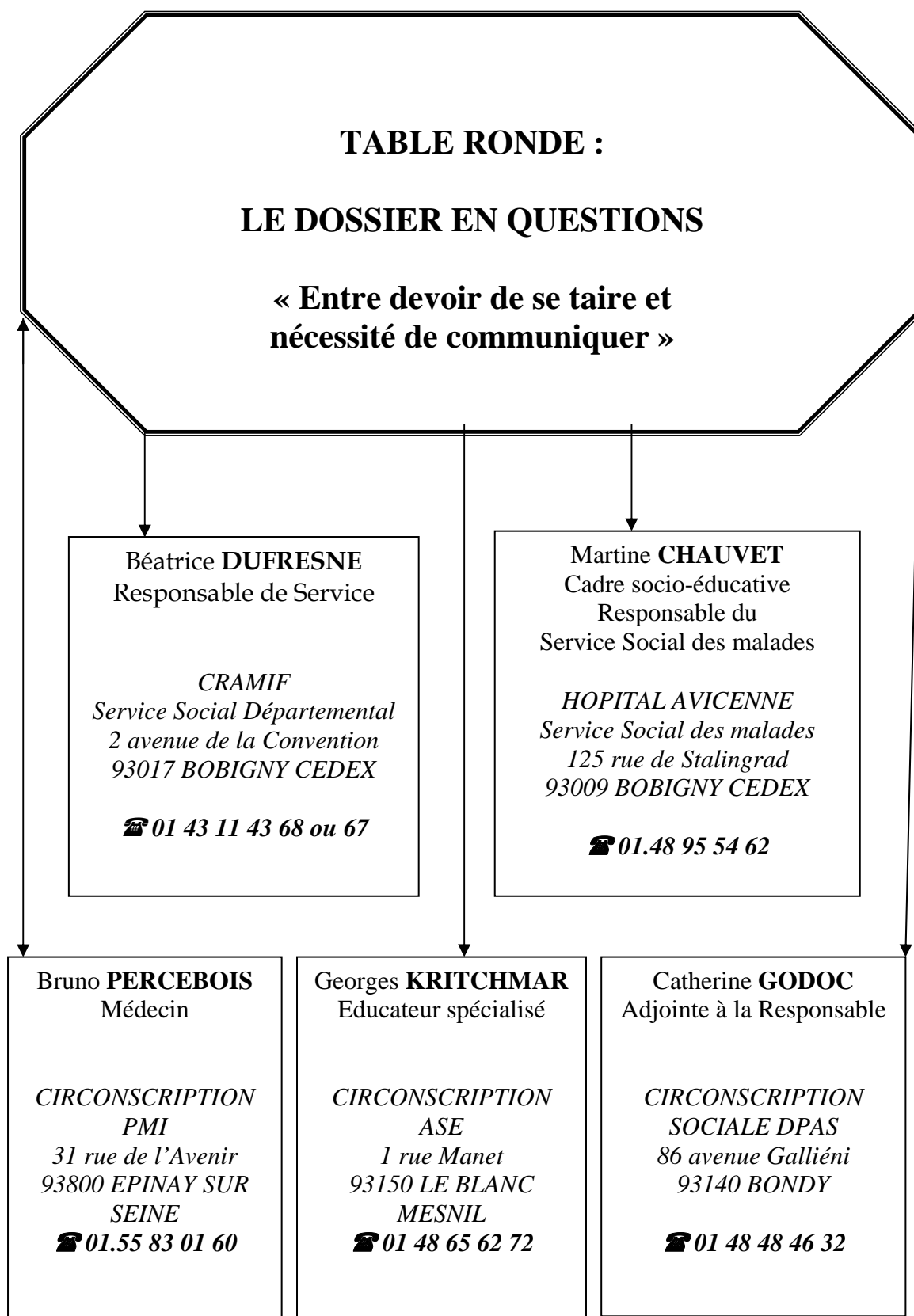
Le devoir de protection prime sur le secret professionnel, le tout est de savoir comment est-ce qu'on protège la personne. Si le signalement est un moyen de la protéger, on signale.

Christophe DAADOUCH

Cela se peut. Mais d'ailleurs, au passage ce n'est pas suffisant, car si le signalement bloque dans la machine institutionnelle, vous n'êtes pas débarrassé de votre responsabilité parce que vous avez saisi la hiérarchie. Vous êtes toujours responsable pénalement tant que le danger est sous vos yeux et qu'il n'a pas été écarté, même si vous avez saisi votre hiérarchie. Tant que le danger est encore là il faut trouver un autre mode d'action, le signalement ne suffit pas. Sinon on est dans des logiques de « signalements-parapluies ».

Le dossier social est-il un dossier administratif ? La loi 1978 dit qu'un dossier administratif est un dossier détenu par une administration ou un établissement public. Ce n'est pas le contenu qui définit, c'est le détenteur. Donc si c'est détenu par une administration, c'est un dossier administratif. Donc le dossier social est un dossier administratif qui relève de cette loi là. Par contre, il n'y a pas de règle sur des dossiers sociaux qui seraient détenus par des structures privées.

Les hôpitaux sont un établissement public, c'est une administration.



Christine GARCETTE

Je vous propose maintenant, à travers la table ronde qui va suivre, de pouvoir entendre comment se mène la réflexion dans différentes institutions du département.

La table ronde va nous permettre d'échanger sur nos pratiques. On a entendu l'aspect juridique et éthique, et on voit bien que les deux approches de la question ne peuvent être séparées.

Il n'est plus question seulement de conviction, mais aussi de droits avec toutes les limites et tous les questionnements que cela implique. On a proposé aux intervenants de la table ronde de partager avec nous la réflexion qui se mène dans leurs institutions.

Pourquoi ? Parce que depuis ce matin, on entend qu'écrire est un acte personnel mais quand on écrit en situation professionnelle, c'est aussi s'inscrire dans un cadre juridique, dans un cadre de règles et de missions institutionnelles. Ils nous paraissent donc importants, de pouvoir partager avec vous les pratiques qui se mènent dans différentes institutions du département.

Nous allons commencer par Georges KRITCHMAR, qui est Educateur à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Est-ce que vous pourriez nous partager la réflexion qui se mène, dans votre équipe ou à l'ASE sur cette question du dossier ?

Qu'est ce que vous écrivez ? Comment est-ce que vous conservez ce que vous écrivez ? Quelle réflexion avez-vous sur ce sujet ?

Georges KRITCHMAR

Je ne sais pas, s'il y a une réflexion engagée au niveau institutionnel, c'est à dire avec l'ensemble des enjeux traversés par la question de l'écrit.

Je suis représentant de mon administration, et je vais donc faire très attention à ce que je vais dire !

L'intervention d'avant, nous a plongée au cœur même d'un certain nombre de réalités, qui bien évidemment, s'imposent à nous d'une certaine manière.

Un certain nombre de textes régissent et codifient l'action sociale et la protection de l'enfance. Se faisant, par exemple, il y a déjà deux grandes formes de travail à l'Aide Sociale à l'Enfance, sinon trois avec la prévention, qui peuvent donner lieu à l'écrit. Il y a tout ce qui concerne les mesures de placements de l'AEMO administrative ou judiciaire, et qui vont les unes et les autres, nous faire obligation de rendre compte par écrit, dans des temps prescrits, d'un certain nombre d'éléments d'appréciation, d'évaluation de notre travail.

J'avais envie, moi, de poser la question de l'opportunité qui nous était faite, en s'appuyant tout à fait, sur l'esprit, le cadre de la loi, notamment sur la nécessité que les usagers soient informés, de repositionner notre travail au travers de l'écrit. C'est-à-dire, d'une part, partir de cette idée simple que le dossier ne nous appartient pas.

Il y a un réel problème ensuite à l'Aide Sociale à l'Enfance, c'est que le dossier officiel est normalement détenu à Bobigny, dans ce que l'on appelle « le noyau central ». Or, par le jeu des déconcentrations de circonscriptions, mais c'est valable aussi je pense pour la D. P. A. S. il y a des dossiers qui se baladent dans chaque équipe de circonscription, chacun reconstitue son dossier. Or, le dossier dit « légal », comme les O. P. P. que l'on se balance à coup de fax, de photocopies, c'est totalement illégal. Je veux dire, que cela ne devrait pas être comme cela. Normalement, ce sont des actes de justice qui devraient être estampillés « copie conforme » et délivrés par le tribunal.

Il y a donc, déjà du côté de qui détient le dossier sans doute, beaucoup de ménage à faire. Je ne vais pas régler cela aujourd'hui, mais cela pose de réels problèmes au regard du droit des usagers.

Opportunité, disais-je, dans le sens où le dossier ne nous appartient pas. Ce que l'on écrit sur les personnes, le fait que cela puisse potentiellement et normalement lui être communiqué devrait nous engager à réfléchir de nouveau, et non pas à annuler notre pensée. C'est-à-dire que l'on devrait être encore plus précautionneux de la qualité de ce que l'on a à dire. On parlait tout à l'heure du rapport écrit que l'on a à faire, se fait avec l'usager, peut-être pas au niveau de la rédaction. En tout cas, à moi, cela ne m'est jamais arrivé, peut-être avec les jeunes majeurs. Mais, avec les parents, au moins, que cela puisse se partager sur les grandes lignes, y compris les désaccords. Et c'est bien là tout l'intérêt.

On peut se targuer de mots, comme on le faisait avant, de marquer ce que l'on appelait : « les gros mots » : famille pathogène, ..., à l'emporte pièce. Ce qui ne définissait pas forcément la personne dans l'ensemble de sa complexité, même s'il pouvait y avoir, par ailleurs, des dimensions pathogènes dans les relations. Mais, écrivant comme cela, sans avoir à rendre compte à l'intéressé, on pouvait tout à fait être dans une position toute puissante et très finalement aliénante pour les familles, voir pour l'enfant également.

Le fait d'être obligé par la loi, contraint d'une certaine manière, de laisser accès au dossier, nous oblige non pas à réduire la qualité de notre écrit, non pas à la subvertir mais au contraire à clarifier notre position. C'est donc pour moi un plus, tout à fait important et sur lequel, il faut s'appuyer.

J'ajoute que les gens ne sont pas dupes. Je travaille entre autres sur les numéros verts, le 119, là, c'est l'écrit qui nous parvient dans le cadre des signalements.

J'ai pris le parti pris, je ne sais pas s'il y a des règles en la matière, de faire part de manière assez exhaustive aux personnes que je reçois ensuite, de ce qui est dit dans cet écrit. C'est-à-dire, quelles sont les inquiétudes, qui ont été portées par quelqu'un, qui plus est, demeure anonyme.

Dans 100 % des cas, les gens savent de qui il s'agit. Ils ne sont pas surpris, et cela permet d'aller immédiatement à l'essentiel. C'est-à-dire, de poser les choses dans un cadre relativement serein, car les gens viennent très « flippés ». Cela permet, non pas de banaliser, non pas de dénier éventuellement ce qui a été écrit, mais de poser les choses en relative transparence avec les usagers.

On est bien obligé de se poser des questions sur le poids des mots, repenser la manière dont on parle des gens, des situations, des relations. Je pense que l'on a beaucoup de travail à faire de notre côté. L'idée que j'ai envie de défendre là, c'est qu'il faut toujours rester vigilant.

Certes, sur un certain nombre de lois qui pourraient à terme se révéler liberticides, je pense qu'il faut avoir cette vigilance nécessaire, cette approche critique, cette nécessité d'information, mais il ne faut pas que cela masque non plus les réelles questions qui se posent à chacun de nous, lorsqu'il est en train de rédiger, de penser une situation, d'en rendre compte par écrit.

Par exemple, pendant longtemps, on a pensé que le travail social ne pouvait pas s'évaluer car comment évaluer le mieux-être de quelqu'un ? On peut dire cette personne va mieux ; oui car elle a eu un accès à un logement, elle a retrouvé du travail, cela va mieux. Sans doute, cela y participe, mais comment dire en quoi notre action a pesé là dedans ? En quoi peut-on garantir qu'à tout moment ce mieux-être est garanti ? On n'en sait rien du tout.

Mais au nom de cela, on peut aussi se dispenser d'avoir à rendre compte, d'avoir à faire valider par nos pairs ou par notre hiérarchie, un certain nombre de choses de nos pratiques. Car l'écrit c'est aussi rendre compte de notre pensée, de notre démarche, des actions entreprises dans l'intérêt d'un enfant et de sa famille .

Christine GARCETTE

Merci, je voudrais maintenant donner la parole à Catherine Godoc, qui est assistante sociale. A l'occasion d'une situation récemment vécue de changement de poste, vous vous êtes posé la question de se que l'on conserve dans les dossiers. Pouvez-vous nous faire part de votre réflexion, là dessus ?

Catherine GODOC

Effectivement, je suis adjointe à la responsable de la circonscription du service social départemental de Bondy. J'ai été assistante sociale polyvalente de secteur sur la circonscription de Stains un certain nombre d'année : 17 ans.

Donc, en 17 ans, c'est vrai que j'ai écrit un certain nombre de choses, j'ai amassé pas mal de papiers ; quand l'été arrive, on se dit que cela va être un peu plus calme et qu'on va pouvoir ranger, archiver...

Les étés ne sont pas forcément aussi calmes qu'on l'attendait, et on redémarre en septembre comme on a fini en juin, c'est-à-dire « sur les chapeaux de roue », sans vrai pause !

Quand je suis partie, j'ai regardé mon armoire et je me suis demandée ce que j'allais laisser : le plus facile était de tout jeter, comme cela, je ne prenais aucun risque, les secrets seront bien gardés. Cela me semblait un peu expéditif comme méthode !

Tout garder : non ! Il fallait vérifier ce qui avait été écrit, mes questionnements, car lorsque l'on a beaucoup de familles, multipliées par les années, on est obligé d'écrire des choses pour soi-même, mais qui ne doivent pas forcément rester dans les dossiers.

Donc, la question était : qu'est-ce que je laisse ? Pour que le travail que j'ai fourni avec les familles, les actes, les signalements, les enquêtes,... puissent être compréhensibles pour mes collègues, car le dossier va continuer de vivre, et il appartient au service.

Qu'est-ce qui appartient au service ? Qu'est-ce qui m'appartient, parce que ce m'a été dit à moi, parce que je l'ai abordé de cette façon, peut-être qu'une autre collègue aurait obtenu plus d'informations.... C'est toutes ces questions là que je me suis posée.

Alors, j'ai fait des choix arbitraires : par exemple, un enfant reconnu par monsieur W, mais en fait, dans le cadre d'un entretien, madame me dit que ce n'est pas le bon monsieur, que le vrai père c'est le tonton Y. Officiellement, j'ai fait le choix de garder le papier officiel qui est la reconnaissance de cet enfant.

Pareillement, pour des grossesses, enfin des naissances incestueuses, le père et la mère étant demi-frère, demi-sœur, j'ai gardé les papiers officiels et j'ai gardé les secrets. Je n'aurai peut-être pas dû, c'est peut-être critiquable, je n'en sais rien, mais en tout cas, j'ai pris cette position là, car il me semble que je suis responsable de ce que l'on m'a confié en tant qu'individu, en tant que professionnel, en tant que service et je suis garante de cette parole là.

Je dois protéger quelque part, cette parole que l'on m'a donnée et qu'elle ne soit pas diffusée car je ne vais pas maîtriser ce que va en faire la personne par la suite, même si à priori je fais confiance à mes collègues. On ne maîtrise pas qui va ouvrir le dossier, comment les choses vont être dites, énoncées, ce qui va être provoqué.

Je suis peut-être une grande paranoïaque, mais c'est vrai que le service social est une banque de données importante ! On sait plein de choses sur plein de gens, et il faut effectivement faire très attention à ce que l'on écrit, y compris dans des enquêtes, des petits courriers. Alors, c'est toujours fait dans le souci d'aider la famille, mais je pense que moins on en dit, moins on en écrit. Cela ne veut pas dire, que l'on ne communique pas, c'est se poser la question toujours :

à qui j'écris ? Qu'est-ce que je demande ? Qu'est-ce qui est nécessaire pour que j'obtienne ce que je veux pour la famille ? C'est aussi une question de formation, et c'est vrai que je passe pour une casse-pieds.

Je crois aussi que la question du dossier pose aussi la question de la façon dont on donne à voir comment on travaille : est-ce que l'on travaille sur, (avec un gros microscope) est-ce qu'on travaille pour, (moi, je sais, je vais te montrer) ou est-ce qu'on travaille avec, c'est-à-dire que l'on partage ce que l'on écrit avec les gens que l'on reçoit ?

Christine GARCETTE

Béatrice DUFRESNE, vous êtes adjointe à la responsable du service social à la C.R.A.M.I.F. et dans votre institution, il y a une particularité, c'est que les dossiers sociaux sont informatisés et qu'à priori il n'y a pas de double dossiers ? Donc, se pose forcément autrement la question de savoir ce que l'on conserve, ce que l'on trie, etc... Cela ne peut pas se poser de la même façon que ce que vient de nous dire Catherine Godoc.

Quelle est la réflexion que vous menez au sein de l'institution sur ces questions ?

Béatrice DUFRESNE

Au sein de l'institution, l'informatisation du dossier social remonte aux années 1990. C'est un projet national qui concerne l'ensemble des services sociaux des C. R. A. M.

Le logiciel dit « ANAISS » a évolué, il y a eu 8 versions. Ce travail a été une révolution culturelle pour beaucoup d'assistants et cadres du service social de l'Institution.

Aujourd'hui, ils se sont bien approprié le produit, même si il demeure lourd et risque vite l'obsolescence sans adaptation technique. Il intègre évidemment les différents changements législatifs (CMU, CMUC, de la PSD à l'APA, etc...). Ce qui est intéressant à savoir, c'est que depuis le départ, les Assistants Sociaux Régionaux ont travaillé à la finalisation du produit en même temps que les informaticiens.

C'est-à-dire que le service social a été associé dès l'origine, au niveau du produit informatique. ANAISS couvre aujourd'hui l'ensemble du territoire dont évidemment l'Île de France ; Pour nous ANAISS, c'est le dossier social, c'est-à-dire l'ancien dossier social papier qui a été informatisé, ce n'est pas l'action sociale. Il y a eu nécessairement des demandes d'autorisation à la CNIL qui a donné notamment deux avis importants.

L'avis d'origine sur l'informatisation du dossier social individuel dans les années 94 et en 99, le logiciel a été adapté et modifié, il y a maintenant le dossier social informatisé pour le travail social et un logiciel spécifique pour les actions collectives, c'est-à-dire pour le travail par projet et intervention sociale à caractère collectif.

Enfin une autorisation à la C. N. I. L. a été nécessaire, pour ce qui était des remontées statistiques d'activité – évidemment totalement anonymes.

Le dossier social, c'est donc l'outil de base de l'assistante sociale, c'est l'ancien support papier. On avait déjà l'habitude dans l'institution, d'avoir quelque chose d'assez formalisé, pour nous c'était déjà dans le cadre des accompagnements. Il y avait plusieurs types d'accompagnement et donc de supports s'y rapportant : l'information orientation, c'était pour les anciennes, (et il y en a ici ?) des petites fiches vertes, tous les ans on mettait une pastille différentes, pour se remémorer les années d'ouverture du dossier ou celles de clôture du travail social.

Il y avait aussi, l'accompagnement social sur le long cours, le véritable travail social avec un plan d'aide et des objectifs, c'était un autre type de dossiers (et de support plus complexe avec des bilans intermédiaires sur des fiches cartonnées). C'est cela qui a été informatisé. Donc le produit est intéressant, c'est vrai qu'il est un peu lourd, c'est vrai qu'il y a encore beaucoup de critiques, car les assistantes sociales et les secrétaires passent du temps à saisir un certain

nombre de plages incontournables. Mais dans l'ensemble, avec le recul, on peut dire qu'il y a une réelle appropriation de l'outil.

Il faut savoir qu'au départ, les assistants sociaux régionaux et les responsables informatiques, avaient choisi que cela ne soit pas une saisie systématique, c'est-à-dire que seules quelques plages soient obligatoires. C'est l'outil de l'assistante sociale, elle s'en empare et s'en sert professionnellement ou non. C'est vrai qu'en même temps, elle a des comptes à rendre à l'employeur.

Mais il y a des plages obligatoires, comme les plages d'identification, il y a aussi des plages commentaires, ce sont des plages vides, qu'elle va remplir et qui vont lui permettre de rédiger l'analyse de la situation sociale de la personne, à chaud ou après réflexion et servir de fonction « mémoire ».

Ce logiciel va permettre de réunir un certain nombre de données sensibles sur le dossier de la personne aidée.

C'est donc très protégé, peut-être bien plus que les dossiers papiers qui circulent dans les services ou sont dans des bureaux parfois accessibles à tous, puisque qu'il y a des règles, des codes confidentiels d'accès, des règles d'habilitation qui sont prévues et on en rend compte à la C. N. I. L ; Une assistante a l'habilitation sur son seul secteur avec une ou deux de ses collègues, (pour les remplacements, les congés, les absences) ainsi que la secrétaire sociale qui va avoir aussi à saisir ou à actualiser un certain nombre d'éléments. Evidemment le cadre (ou responsable d'unité) qui ne dispose pas directement du logiciel peut consulter également la base et les files actives de son équipe.

Il y a des règles qui nous sont données dans l'institution, et qui commencent à être bien respectées par les travailleurs sociaux, ce sont les règles de conservation de durée des prises en charge et de suppression des dossiers clos au delà de 6 mois.

Donc au niveau de la sécurité, je pense que c'est assez bien bétonné.

Sur le plan des actions collectives, il n'y a pas de données spécialement fines et confidentielles. Sur la nécessaire de communication, il y a l'activité qui remonte par le biais des statistiques, qui sont totalement anonymisées. C'est-à-dire, que nous avons deux fois par an, en Ile de France et sur le 93, des opérations dites « d'extraction de purge ». C'est un programme, (le terme n'est pas très heureux !), qui permet une photographie, si vous voulez, sur les différents sites où travaillent les assistantes sociales, elles ont en général un micro pour deux. Les réseaux sont partitionnés et protégés sur le plan informatique avec un serveur spécifique à ANAISS ; Tout part à l'origine de la demande de l'utilisateur ou de sa réponse à une « offre de service ». Si un véritable travail social se met en place (accompagnement social sur la durée) il y aura nécessairement entretiens, avec l'évaluation sociale, puis repérage avec la personne, des problèmes à traiter en priorité, des objectifs à atteindre, l'ensemble étant formalisé dans un plan d'aide négocié.

A la suite de cela, le travail se met en place, avec des actes professionnels, comme des écrits, rapports de situations sociales ou des interventions qui seront indiqués et datés sur le logiciel puis effectués par une bascule sur WORD avec les seuls éléments préalablement saisis, pour des rapports de situations sociales par exemple. Evidemment là, la rigueur dont on parlait se fait sentir, et puis un moment donné, il va y avoir l'évaluation des objectifs, et on ne pourra clôturer un accompagnement social, si les objectifs n'ont été évalués. Il y a même une dimension de mesure d'évaluation des différents objectifs (« partiellement atteint, atteint, non atteint ») qui ont été contractés avec la personne et le travail qui a été fait. Ce dossier social peut avoir une durée de vie, au gré de l'accompagnement, au rythme des personnes, mais il peut aussi s'arrêter, s'éteindre après évaluation sociale, pour fin de traitement social.

Six mois après la fin du traitement social, pour répondre à la C. N. I. L., les dossiers disparaissent, c'est-à-dire que la conservation ne se fait pas au-delà de six mois. Les personnes peuvent revenir avec une autre problématique mais nous ne gardons pas dans les

tiroirs, ni les tiroirs virtuels de l'informatiques des données au long cours pouvant stigmatiser les personnes.

On estime que les gens ont droit à l'oubli de leurs difficultés. Ils repartent sur une autre base. Donc, la règle de conservation c'est six mois à la clôture du dossier, cela reste lisible pour l'assistante sociale, durant les six mois suivant, et au bout de six derniers mois il y a une opération d'extraction de purge, et dans le cadre de cette opération, le dossier disparaît.

Les données qui intéressent notre employeur pour mener à bien les orientations en terme de politique sociale, voir celles liées à l'efficacité du travail social, la connaissance de la clientèle de l'Institution, toutes ces données très fines et hyper sensibles sont totalement anonymisées, car « ne remontent » que le sexe, l'âge, le nombre d'interventions par domaines (nos 3 missions), le nombre de signalements, et leur ventilation par motifs, le type de problèmes selon un listing préétabli, etc...

Il n'y a donc pas de risque

A la suite de critiques extérieures je crois à l'Institution, les catalogues des problèmes et des objectifs ont été simplifiés pour être le moins possible sujets à interprétation et éviter les dérives d'une typologie d'usagers. Donc, deux fois l'an, à la suite de ces opérations, ce logiciel permet les études statistiques anonymisées qui sont maintenant renvoyées aux équipes de terrain.

Il y a des dérives, bien sûr car il y a des conflits d'intérêts, c'est vrai que l'on a une forte pression, comme vous tous.

Mais dans l'ensemble, quand même, il y a un minimum de données qui permettent un travail social de qualité sur le long cours, cela n'empêche pas la liberté du travailleur social, de faire son analyse dans les pages prévues de commentaires ou ailleurs si ça le tente.

Christine GARCETTE

Merci, je trouve que votre propos illustre bien ce qu'apporte la question de l'informatisation du dossier social. C'est-à-dire, qu'au delà de l'aspect technique ou de termes qui peuvent faire sourire comme « extraction de purge », il y a toute la réflexion sur le rôle du dossier social entre « devoir de mémoire et droit à l'oubli ». C'est vrai que c'est une réflexion, que l'on n'a pas suffisamment développée dans beaucoup de services, le fait qu'un dossier, cela s'ouvre, mais cela peut aussi se clôturer.

On en vient maintenant à la question du partage éventuel de ce dossier avec d'autres professionnels, particulièrement au sein d'équipes pluridisciplinaires.

Je passe la parole à Martine Chauvet, qui travaille comme responsable du service social de l'hôpital Avicenne, dont la spécificité est de travailler en lien avec d'autres professionnels que les assistantes des services sociaux, avec de fait toute la question du partage de l'information entre dossier social et dossier médical.

Martine CHAUVET

Je vais vous parler d'une expérience de formation – action que nous avons menée en 2001 dans mon service et des réflexions qu'elle a suscitées, entre autres, sur cette question de "comment concilier le devoir de se taire et la nécessité de communiquer".

Puis je m'arrêterai à titre d'exemple sur la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et les enjeux qu'elle met en œuvre dans le travail en équipe pluridisciplinaire.

1. La démarche de formation - action :

Partant d'une demande de l'ensemble de l'équipe, nous avons élaboré ce projet de formation avec Christine Garcette, alors directrice de l'ANAS, qui a animé elle-même pendant un an cette "réflexion autour du dossier social".

Ce travail nous a conduit à élaborer un nouveau dossier, que nous utilisons depuis janvier 2002.

Qu'est-ce qui nous a amené à ressentir cette nécessité de repenser un outil de travail inchangé depuis plus de 25 ans et commun à tous les hôpitaux de l'Assistance Publique de Paris ?

Le facteur déclenchant a été la participation de quelques assistantes sociales de l'équipe à une formation sur la responsabilité professionnelle, avec également une réflexion sur l'informatisation des dossiers sociaux.

Cette formation avait suscité chez certaines collègues de vives inquiétudes, qui pouvaient être le point de départ intéressant d'une sérieuse remise en question et d'un travail de réflexion collective approfondie.

Et pour avoir été moi-même confrontée, dans le cadre du projet d'établissement et de la préparation à la démarche d'accréditation, à des incompréhensions multiples de la part de nos partenaires de travail, en particulier sur la notion de secret partagé, j'étais convaincue de la nécessité de mener cette réflexion.

Ce projet visait 3 objectifs principaux :

- Etayer par une réflexion approfondie et par une remise en question de nos pratiques, notre culture professionnelle, pour la rendre plus légitime et plus compréhensible et peut-être pour savoir mieux la défendre, si tant est que ce soit nécessaire au sein de l'institution hospitalière.
- Moderniser notre dossier social et l'adapter aux exigences institutionnelles sans pour autant abandonner notre déontologie.
- Adapter cet outil de travail, tout en le rationalisant, à l'évolution sociétale qui tend de plus en plus à responsabiliser l'usager.

Pour commencer, quelques mots sur notre ancien dossier social :

Il y a une trentaine d'années, nous avons institué un "fichier" permettant l'utilisation d'un dossier social unique par malade.

C'est bien sûr dans le but de mieux prendre en compte la continuité de l'intervention sociale et non dans un but de contrôle social, que cette organisation avait été mise en place.

Cet objectif accompagnait également une démarche d'approche globale des problèmes sociaux rencontrés à l'hôpital, qui justifiait une conception moins individuelle du travail social (que dans la plupart des hôpitaux de l'APHP en particulier) et par conséquent, de ses outils.

Au cours du temps, le contenu des dossiers sociaux a évolué selon la sensibilité de chacune, sans autre garde-fou que sa déontologie professionnelle. Les dossiers, trop "personnalisés", étaient devenus inefficaces en tant qu'outils de liaison.

Il nous fallait donc remettre en débat, sans les renier, les principes fondateurs de notre dossier social.

Il fallait, en redéfinissant ensemble des règles actualisées, en retrouver le sens et nous y avons bien souvent trouvé sur le chemin, le sens du travail social lui-même. (cf. annexe)

2. Les enjeux spécifiques au travail social à l'hôpital, et l'incidence de la nouvelle législation, sur les écrits professionnels :

Dans les hôpitaux, avec l'enjeu particulier du droit d'accès par le patient à son dossier médical, la "loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades" situe la question sur le champ de l'éthique.

Faut-il tout dire au malade ?

La question n'est pas nouvelle, mais l'actualité impose une réponse.

Dans quelle limite le secret médical peut-il être partagé avec les autres soignants ?

L'Article L.1111.7 du code de la santé publique indique que "*Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé*".

C'est à cette nouvelle donne que nous devons l'émergence des notions de dossier unique et de dossier du patient, qui visent à rassembler tous les éléments le concernant en un seul dossier consultable à sa demande.

Cet élément est fondamental dans la considération et la responsabilisation des patients, ainsi que d'autres notions introduites par la loi, comme celle d'information et de consentement éclairés, de désignation d'une personne de confiance.

Toutefois, dans ce contexte, on peut se poser la question suivante :

Tous les patients sont-ils égaux devant cette loi, par leur capacité d'autonomie et de compréhension ?

Et paradoxalement, l'importance de l'écrit dans les logiques institutionnelles qui en découle ne prend-elle pas parfois le pas sur la véritable communication, celle qui privilégie la dimension humaine ?

En effet, cette loi, en valorisant les droits et la parole du malade accroît aussi les responsabilités des soignants et donne à l'écrit un rôle particulier en tant qu'élément de protection des professionnels.

Dans la pratique, on constate que l'effet prend parfois le pas sur la cause ; peut-on dire que la "judiciarisation" de la relation soignant/soigné ainsi induite par la loi les situe enfin sur un pied d'égalité ? Ce n'est pas forcément vrai.

Elle risque aussi de transformer le colloque singulier emprunt de subordination mais d'humanité, en négociation, voire en rapport de force : le patient, soutenu par la personne de confiance, par la famille, par les associations de malades, face à « l'équipe soignante » au sens large, renforcée dans sa cohésion par le partage d'information, partage qui doit passer par l'écrit, pour être fiable en tant que témoin des responsabilités en jeu.

Qu'en est-il du dossier social ?

Il n'a pas de statut juridique propre.

La loi de mars 2002 n'en parle donc pas et précise que les informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique, ne sont pas communicables au patient.

Cela signifie-t-il que les assistantes sociales seraient exemptées du devoir de transparence vis-à-vis de l'utilisateur ? Je ne le pense pas.

Car les questionnements éthiques sont sensiblement les mêmes pour les assistants sociaux et on peut faire à ce sujet, deux remarques :

- La première est que l'action sociale intervient souvent dans la prise en charge thérapeutique, et peut de ce fait être comprise comme entrant dans le cadre de la loi.
- La seconde est que notre déontologie nous oblige à une relation de confiance avec le patient, obligation dont la valeur est comparable à celle qu'impose la loi aux professionnels du soin et que cela doit nous amener à pouvoir permettre la consultation de son dossier social par la personne concernée. (cf. annexe)

Par contre, les textes ne mentionnent aucune obligation à intégrer le dossier social au dossier médical.

Par cette loi, le devoir de transparence s'impose bien vis-à-vis du patient et non pas vis-à-vis de l'institution.

Pourtant, on ne peut pas ignorer que les questions posées par la loi de mars 2002 renvoient, à partir de cette notion de dossier unique, au nouveau code de procédure pénale, sur les règles du secret professionnel.

L'un comme l'autre ne remettent aucunement en cause les fondements déontologiques de la profession d'assistante sociale, mais ils bouleversent les équilibres institutionnels, du fait d'exigences nouvelles vis-à-vis de nos partenaires : accès au dossier par le malade comme on l'a vu et extension du secret professionnel à l'ensemble des intervenants de l'hôpital.

Or, pour certains de ces intervenants, leur culture professionnelle ne les a pas habitués à ce qui sous-tend ces deux nouvelles règles, d'ailleurs complémentaires :

la responsabilité du malade comme sujet et non plus comme objet de soin.

Les assistantes sociales travaillent sur l'autonomie des personnes et, de par leur formation, savent ce que veut dire secret professionnel ou tout au moins le respect de la confiance et de l'intime.

Les zones d'incertitude sur ce sujet du secret professionnel, et elles ne sont pas négligeables puisque les textes sont souvent contradictoires, les conduisent le plus souvent à un excès de prudence, vécu par les partenaires comme un abus de pouvoir, comme la défense d'un privilège inadmissible, comme un bastion à prendre et à démolir, plutôt que comme un modèle, un savoir faire que la loi aujourd'hui leur demande d'acquiescer à leur tour. (cf annexe)

Le : "nous sommes tous tenus au secret professionnel" est souvent brandi comme un sésame pour ne plus avoir à le respecter, du moment que ça ne sort pas des murs de l'hôpital.

Le sens du secret est alors dévoyé, non plus considéré comme un élément de respect de la personne et de son intimité, mais comme une règle interne qui ne peut en aucun cas s'opposer aux exigences de bon fonctionnement de l'institution.

Sur le plan de la loi, les précisions que le législateur a apportées en introduisant, comme un ver dans le fruit, la notion de partage d'informations et par là même deux messages contradictoires, atteint l'objectif inverse de celui qu'elles semblaient viser.

En effet, dans un souci d'efficacité et de rapidité de la communication dans l'équipe, on risque de s'engouffrer dans cette brèche, qui permet d'annihiler la notion de secret avant même qu'elle n'ait vu le jour.

Et par ce tour de passe-passe, le dossier unique du patient devient dossier partagé, ce qui est très différent.

Le risque est que le malade devienne plus que jamais un objet, parfaitement connu et maîtrisé, pour qui l'on pourra prendre la meilleure décision, au mieux dans son intérêt mais à sa place, au pire dans celui du fonctionnement optimal de l'institution et que l'on exclura de toute communication, devenue inutile "grâce" à un parfait recueil de données dans ce dossier unique partagé.

Quid du malade au centre des décisions et maître des informations le concernant, comme le préconise la loi ?

Dans le cadre de la mise en place du dossier du patient dans les unités de soins, notre service a participé à un groupe de travail pluridisciplinaire, plus particulièrement pour l'élaboration d'une fiche médico-sociale.

Cette fiche, à l'instar de toutes celles qui composent le dossier du patient, est conçue comme un outil de liaison pour améliorer le travail de l'équipe soignante, à laquelle l'assistant(e) social(e) participe.

Elle ne doit pas contenir d'information à caractère confidentiel sur la vie privée du patient, sauf nécessité absolue et accord de sa part.

Elle est aussi l'unique moyen de faire apparaître l'intervention sociale comme un élément du soin dans le dossier pluridisciplinaire. C'est la concession que nous avons faite à la demande de partage des informations. (cf. annexe)

Christine GARCETTE

Bruno, au sein de la PMI s'est mis en place un groupe « Ressource confidentialité ». Pouvez-vous nous dire comment cela s'est mis en place et quel est son rôle, sur toutes ces questions de partage de l'information au sein de la P. M. I. ?

Bruno PERCEBOIS

Cela fait une quinzaine d'années qu'au sein du service de P. M. I. de Seine Saint-Denis, existe une démarche autour des questions de confidentialité.

C'était au moment de la mise en place de R. P. P., pour celles qui se rappellent, à la fin des années 80, au début des années 90.

Des collègues, notamment un groupe de psychologues, ont travaillé sur toutes ces questions-là : Qu'est-ce que c'est que le secret professionnel ? Que dit la loi ? Que disent les textes ? Que disent les réglementations ? et puis, le groupe s'est élargi à d'autres collègues, moi-même comme médecin, des puéricultrices, et nous avons fait des groupes de travail dans le service, avec l'autorisation de notre chef de service.

On a fait des journées professionnelles, il y a six, sept ans en 1997-1998. On a fait une journée sur les questions plutôt juridiques, animée par le président du tribunal pour enfant, Monsieur ROSENCSVEIG, mais nous étions restés un peu sur notre faim, parce que en réalité la vraie question, c'est la circulation et le partage de l'information. Et évidemment, on

aborde là des questions qui renvoient à l'éthique professionnelle et pas uniquement à la loi. C'est-à-dire, que l'on ne règle pas les questions uniquement en lisant le code pénal.

On a fait une deuxième journée de réflexion sur cette question là, qui a débouché sur la rédaction d'un document où on a listé toute une série de questions, qui renvoyaient à la pratique de la confidentialité, puis on a rédigé un document qui s'appelle « cadre de réflexion et de recommandation pour la pratique de la confidentialité en P. M. I. » qui est sorti, il y a un an environ.

C'est un document qui a été conçu sur plusieurs chapitres. On a revisité toute une série de questions : le cadre légal, le partage de l'information, le dossier médical, dans les centres de P. M. I.

On a donc présenté ce document, il y a quelques semaines aux responsables de circonscription du service social, on a fait aussi des présentations à différentes journées : sage-femme, territorial, on est allé aux journées de P. M. I. à Lyon aussi. Enfin, tout un travail de réflexion, s'est engagé là dessus.

Fondamentalement, ce qui nous paraît essentiel autour de la circulation de l'information, c'est de rappeler que d'abord et avant tout, le secret professionnel est un droit de l'usager, et une obligation pour les professionnels.

Ce n'est pas une couverture, on entend parfois cela. Ce n'est pas quelque chose, derrière lequel on peut se cacher. Ce n'est pas quelque chose qui est partageable comme cela, de droit. On entend souvent dire qu'entre personnes soumises au secret professionnel, « on peut tout se dire ».

Mais ce n'est pas vrai, la loi sur le droit des malades, est venue nous le rappeler incidemment, puisque dans la loi sur le droit des malades, on dit : « deux professionnels de santé peuvent échanger des informations, bien sûr, sauf opposition de la personne dûment informée ». Ce qui veut dire, qu'il faut tout de même demander l'autorisation, et qu'on n'est pas systématiquement habilité à tout se dire.

Pour revenir au dossier médical, en interne, la discussion s'est posée effectivement : nous sommes des pluri-professionnels, c'est-à-dire que nous avons des équipes où nous avons des puéricultrices, des médecins, des psychologues, des auxiliaires de puériculture qui sont à l'accueil, tous les jours, et qui connaissent beaucoup de choses sur les familles qui fréquentent les centres. On a des éducatrices de jeunes enfants, qui animent des accueils pour jeunes enfants, des sage femmes qui connaissent la dame, avant qu'elle accouche. Et la question s'est posée de savoir comment l'information circule entre nous déjà, ce qu'on se dit entre nous.

On en est arrivé à la conclusion que, si on met au centre du dispositif l'usager, la mère, le père, car on travaille beaucoup avec les parents, si on l'informe, si la communication de l'information a un sens, le problème est un peu déplacé. C'est-à-dire, que ce n'est pas tellement « y a-t-il des choses que l'on ne peut pas dire ou dire, et on en fait la liste, » mais à quelles conditions les informations circulent : si certaines choses sont utiles à transmettre, il faut que l'usager en soit informé, qu'il comprenne le sens de cette transmission y compris pour qu'il adhère au projet qui est en cours.

De plus, il y a un enjeu d'efficacité : je veux dire que si la personne comprend le sens du partage d'informations, si les informations partagées, sont celles qui sont pertinentes, utiles, il ne s'agit pas de tout transmettre, il faut faire le tri, c'est là aussi que peut intervenir l'éthique. Les informations peuvent être anciennes, elles peuvent être oubliées. Il y a le droit à l'oubli, évidemment, qui se pose. Mais, si la personne est au courant, vraisemblablement, on a plus de chance qu'elle adhère au projet, pour utiliser le jargon social, ou qu'elle soit complaisante au traitement, pour utiliser le jargon des médical !

C'est vrai, que la loi sur le droit des malades nous interroge. On parle de dossier en P. M. I., depuis des années et puis en réalité, la réflexion aujourd'hui est en train d'évoluer. Qu'est-ce qu'un dossier de consultations médicales ? Est-ce uniquement pour le médecin ou est-ce un dossier plus global de l'enfant qui pourrait éventuellement par exemple incorporer, intégrer des sous chemises ou des sous pochettes ... concernant par exemple l'intervention de la puéricultrice, le rapport du signalement, l'intervention de tel ou tel autre professionnel. Est-ce que ces informations seront mutuellement accessibles ? Et, qu'est-ce que l'usager sait de l'accessibilité des uns et des autres ? Je veux dire par là, est-ce que le médecin a droit d'avoir accès aux informations qui auraient pu être déposées, par la puéricultrice de droit ? Vice versa, est-ce que l'auxiliaire de puériculture a droit d'avoir accès, ou se trouve posée de fait dans une position où elle a accès à toute une série d'informations ?

Christine GARCETTE

Je voulais vous faire préciser : c'est un groupe de réflexion, mais en même temps, c'est un lieu de ressources pour les professionnels qui peuvent s'adresser à vous, pour l'ensemble des personnels P. M. I. ?

Bruno PERCEBOIS

On a remarqué une chose que l'on a entendu partout : la circulation de l'information, l'échange d'information, le bavardage, tout ce qui se raconte dans les services, remplissent souvent une fonction, qui n'est pas seulement une fonction de communication de l'information, pour assurer le suivi et la continuité d'un suivi ou d'une prise en charge, mais qui a aussi une fonction d'exutoire qui remplace, évidemment très mal, ce qui relève de ce que l'on pourrait appeler « groupe de parole », « groupe de soutien », « groupe balint »

Pour la P. M. I., on a mis quelque chose en place qui s'appelle le lieu – échange, qui a la modeste ambition de répondre grosso-modo à cet objectif.

Si vous êtes en difficulté avec les problèmes de circulation de l'information, de la confidentialité, etc... vous pouvez venir, des professionnels sont là. Ils vous demanderont juste votre nom et votre fonction, histoire de repérer dans une équipe où vous êtes, ils vous aideront à essayer de sortir de la difficulté dans laquelle vous êtes.

Christine GARCETTE

C'est un rôle important, pour faire à la fois avancer la réflexion au niveau de l'institution, et en même temps, renforcer le soutien technique aussi, auprès des professionnels.

Merci à chacun d'entre vous pour nous avoir partagé votre réflexion. On va prendre maintenant le temps d'en débattre avec la salle.

DEBAT

Une participante

Je voulais revenir sur le dossier informatisé à la CRAMIF :

Nous avons quelques obligations. D'abord, historiquement parlant, la place des assistants sociaux régionaux dans la construction de l'outil, a permis de repenser tout le positionnement « dossier outil de travail des assistants sociaux » ou « dossier appartenant à l'utilisateur ». Donc, ce qui a été retenu c'est « dossier appartenant à l'utilisateur ». Ce qui fait, que normalement, il ne doit y avoir dans les commentaires aucun élément suggestif, concernant les personnes. Uniquement des faits, des décisions, relatant une chronologie des actes posés par l'assistant social.

Cela est très important et très surveillé, par l'ensemble des professionnels des C. R. A. M., car effectivement, le fantasme que l'informatique permettrait de tout savoir... Alors que l'on s'est aperçu qu'en fait, il y avait énormément de choses dans nos dossiers papiers, beaucoup plus qu'il n'y en a aujourd'hui dans le dossier informatisé.

Ensuite, nous sommes tenus d'informer par affichage, par prospectus et également lors du premier entretien, les personnes du fait que nous sommes informatisés et d'obtenir leur accord pour qu'ils aient un dossier informatisé dans nos fichiers. Je ne vais pas vous dire que c'est fait de façon systématique, parce que ce n'est pas tout à fait la vérité, mais nous devons veiller à cela.

Si une personne refuse que son dossier soit monté sur informatique, nous devons en tenir compte et utiliser un dossier papier, qui sera également détruit.

Vous n'ignorez pas qu'un numéro de sécurité sociale, il n'y a rien de tel pour repérer quelqu'un.

Je pense que cela c'est aussi un outil que l'on peut utiliser, c'est-à-dire que ANAIS prévoit absolument que cette case soit remplie mais cela peut être 1111110000.

On a donc tous les moyens de protéger les personnes d'être repérées par le fichier informatique. Je tenais à redire ces choses car c'est vrai, que c'est cela l'avantage qu'il y ait eu des informaticiens avec des assistants sociaux professionnels, pour montrer que cet outil n'est pas du tout parfait, mais qu'il y a au moins ces quelques garanties.

Une participante

Nous sommes directement confrontés sur Montreuil et dans d'autres communes du 93 aussi, au Comité local de sécurité prévention de la délinquance : je me suis vue il y a quinze jours, à avoir en retour un listing de familles, suite à ce fameux CLSPD, me demandant non seulement au nom du Maire, de donner des informations, à savoir si ces familles étaient connues et suivies par le service social et d'indiquer les actions menées, en faveur de ces familles. Je suis assistante sociale municipale, le maire est mon directeur.

Quel rôle veut-on nous faire jouer là dedans ? Il y a trois familles sur six que l'on ne connaît pas, inconnues. Comment va-t-on l'interpréter ? Si ce n'est pas connu du service social, quelles conséquences ? Si c'est connu, quels préjugés, quelles prédispositions va-t-on avoir par rapport à cette famille ? Et en plus, dans les informations que l'on a sur cette feuille, comment interpréter la catégorie Mère seule ? Excusez-moi, il y en a d'autres, des mères seules, il y en a sans doute dans l'assistance. Est-ce que c'est un problème matériel, éducatif, financier qui justifie une « dénonciation » au Maire ?

On ne sait pas très bien comment répondre dans le service... On m'a appelé trois fois en deux jours, pour que je fasse remonter des informations, parce que le Maire est pressé.

Autre question : on parle de nos écrits, parfois je me demande quelle est la place de l'écrit de l'utilisateur ou de sa demande formalisée par écrit, qu'il souhaite que l'on dépose, en quelque

sorte une évaluation sociale pour qu'il obtienne telle aide ou telle prestation ? Il y a très peu de dossiers où la personne a à établir un écrit ou ne serait-ce qu'à apposer sa signature. Quelle réflexion autour de cela ? Quelle place cela lui redonne aussi, peut-être cette formalisation écrite ? A quel moment aussi dans le cadre de ces fameux projets de loi qui nous interrogent tous, on décline l'information qui sera faite aux usagers des conséquences ? Si demain, cela s'applique, comment en seront-ils informés ?

Bruno PERCEBOIS

Je suis un peu surpris d'apprendre aujourd'hui, que de telles procédures se mettent en place. Je crois que c'est évidemment inacceptable, ce genre de procédure. Je crois qu'au delà de l'aspect politique de l'affaire parce que c'est quand même une question politique, d'avoir une approche uniquement délictuelle des problèmes sociaux, il y a un aspect évidemment juridique de l'affaire. Il serait tout de même paradoxal, alors que le code pénal vous interdit de parler y compris devant la justice ou devant la police, que vous soyez obligé de parler devant un responsable administratif qui est le Maire.

Qu'il soit son employeur, cela ne change rien. Je veux dire que le Directeur de l'hôpital, n'est pas autorisé à regarder les dossiers médicaux de l'hôpital. Il est employeur, c'est-à-dire qu'il est chargé d'organiser les services, il n'est pas chargé d'avoir accès aux données récoltées, dans le cadre du service, c'est tout à fait différent.

Christine GARCETTE

Chantal, veux-tu intervenir sur cette question ?

Chantal GOYAU

Les circonscriptions municipales sont conventionnées. Je rappelle qu'il s'agit d'une convention d'orientation et les débats que l'on a avec nos directions voire nos élus, ne vont pas dans ce sens.

Pour nous la ligne est très claire, c'est-à-dire qu'en fait, on ne donne pas d'information nominative.

C'est une règle et je demande qu'elle soit appliquée sur le terrain.

En tant que chef de service, j'ai une consigne, non pas autour de PERBEN 2 et SARKOZY, mais une consigne de retravailler sur l'ensemble des conventions, je crois qu'effectivement, il va falloir qu'il y ait un débat et un débat politique. Ce que dit Bruno, est tout à fait important, je veux dire que l'on ne peut pas avoir des double discours, quand on est dans un endroit ou quand on est dans un autre.

Mais, dans tous les cas, nous serons auprès des collègues en tant que cadres départementaux. On sera auprès des collègues pour accompagner et dire ce que l'on pense par rapport à tout cela.

Christine GARCETTE

Merci Chantal. Christophe, vous vouliez intervenir ?

Christophe DAADOUCH

J'ai une question qui m'est venue à l'esprit, une question juridique. En fait, en vous entendant, je repars avec des angoisses juridiques !

Le dossier médical, la loi KOUCHNER, nous dit que finalement c'est l'une des grandes nouveautés, le mineur a un droit spécifique, à une consultation de son dossier, et il peut faire obstacle à la communication de son dossier médical à ses propres parents, à une diffusion d'information à ses parents.

Par contre pour le dossier social, il n'y a pas une telle règle, le dossier social est un dossier administratif et si les parents veulent des informations, en tant que titulaires de l'autorité parentale, ils sont en droit de consulter des informations sur leur mineur. En vous entendant tout à l'heure je me disais, en milieu hospitalier, quand le dossier social est médical à la fois, on risque d'avoir des cas de figure où le mineur vient dire à l'hôpital, « je viens me faire soigner mais je ne veux pas que mes parents en soient informés », etc...

Il y a quelque chose à creuser là, parce qu'il risque d'avoir quelques inquiétudes dans le milieu hospitalier.

Sous forme de boutade, vous vous inquiétez de la judiciarisation du milieu médical, moi, cela fait quelques années, que j'ai des inquiétudes sur la médicalisation du secteur judiciaire, c'est le revers de la médaille !

De plus en plus, on voit les juges au pénal faire confiance à des experts médicaux, et finalement, ce sont devenus les grands savants qui vont statuer à la place du juge pénal. C'est le revers de la médaille. Vous êtes venu en milieu judiciaire et bien le judiciaire vient à vous !

Une participante

Je me permets de préciser quelque chose : on a l'impression que la législation va dans deux sens opposés. D'un côté, elle renforce les droits des usagers, et d'un autre côté, elle va aussi dans le sens d'une privation de liberté.

En fin de compte, l'impression que j'ai c'est que c'est un droit à deux vitesses. C'est-à-dire qu'effectivement, les gens les plus privilégiés vont pouvoir se saisir de leurs droits pour attaquer pour un oui ou pour un non, le personnel soignant parce qu'il ne l'aura pas informé de tous les risques qu'il encourait, etc... Mais par contre, les gens les plus démunis se retrouvent ciblés par les lois SARKOZY, etc... Et, je trouve que c'est vraiment très grave car c'est une discrimination claire, qui est portée par ces deux tendances.

Une participante

Je voulais revenir encore sur les écrits professionnels, car effectivement je comprends et je partage toutes les inquiétudes, que nous avons quant à la transmission des informations à des autorités qui nous les demanderaient. Mais, je pense que nous avons à nous pencher vraiment très sérieusement, sur la façon dont on n'est pas toujours en mesure de repérer, que les assistants sociaux sont tenus au secret professionnel, à travers leurs écrits partagés pour des commissions particulières où sont lus leurs écrits, où sont échangées leurs informations.

Je parle de toutes les commissions qui ont lieu F. S. L., secours, etc... dans lesquelles parfois, ce sont les administratifs qui s'étonnent des dérapages de nos professionnels dans leurs écrits.

Je prends un exemple concret : CPAM de Seine Saint-Denis, fonds de secours, une explication sur la situation de quelqu'un dont on prend soin de ne pas nommer la maladie, mais on dit qu'on va intervenir auprès d'un partenaire, pour qu'il donne aussi une aide financière et ce partenaire, c'est l'association AIDE !. On ne parle pas de la maladie, mais on dit que la personne est hospitalisée à VILLE-EVRARD, deuxième élément ! Je veux dire que l'on a tout un travail à faire nous-mêmes déjà sur la façon, dont nous transmettons des choses qui nous paraissent extrêmement évidentes, et qui ne le sont pas lorsque l'on regarde les écrits.

J'aimerais tout de même beaucoup, que l'on puisse regarder, interroger ce qui sort de nos services. Je pense que quand les gens ricanent lorsque l'on parle du secret professionnel, ils ont parfois raison, car on ne tient pas toujours, nos engagements et nos obligations.

Une participante

Je voulais aussi faire remarquer, qu'effectivement, il y a peut-être des dérives au niveau des écrits dans des commissions, car je pense que les assistantes sociales ont dans la tête plein de bienveillance, et si elles mettent de détails, elles vont obtenir mieux. Je pose les choses comme cela, maintenant je pense que moins on en dit, mieux c'est, et je suis dans cette optique là. Mais j'interroge aussi par rapport aux signalements, par exemple quand il y a eu viol et que ce viol est nommé incident, là, la pudeur est complètement à l'inverse ! Je crois qu'il faudrait effectivement tous, professionnels médico-psycho-socio-éducatifs, je veux dire que l'on se pose vraiment la question de ce que nous écrivons.

Je pense qu'il y a un réel travail à faire, sur ce qui est utile pour soutenir la famille, et utile pour protéger les enfants. Il faut faire le tri.

Christine GARCETTE

Je vais demander à Chantal Goyau, de venir nous rejoindre puisqu'on en est les uns et les autres à parler de perspectives, de poursuites ; on imagine bien que cette journée est une étape dans la réflexion, qui va se poursuivre ensuite au travers des institutions, au travers de différentes formations qui peuvent être proposées. Et pourquoi pas par la suite, se retrouver d'ici quelques temps, pour échanger de nouveaux sur ces pratiques d'écriture qui interrogent le sens même de nos missions et du travail social.

CONCLUSION

Chantal GOYAU
Chef de Service DPAS

***DIRECTION DE LA PREVENTION
ET DE L'ACTION SOCIALE***

Immeuble Picasso

BP 193

93003 BOBIGNY

☎ 01. 43 93 83 60

Chantal GOYAU

Je tiens à remercier le CLICOSS pour l'organisation de cette journée, c'est vrai que la question des écrits professionnels est vraiment une question fondamentale, une récurrence dans le travail, qui ne date pas d'aujourd'hui, je crois que cela fait très longtemps que l'on s'interroge sur cette question .

Au niveau du Conseil Général et bien sûr de la DPAS, le travail sur ces questions est une de nos priorités dans le cadre du plan de formation. C'est quelque chose qui nous tient à cœur et pour lequel on a le souci permanent d'accompagner les professionnels.

Les écrits vont montrer en fait ce que l'on fait. Au travers des différents types d'écrits : j'ai relevé quelques points dans les exposés :

- l'écrit comme outil de médiation,
- l'information, bien évidemment l'accompagnement,
- la visibilité, le libre accès, ce qui est du secteur du privé,
- la traçabilité,
- toutes les questions autour de : faut-il légiférer ou non ? Sur un certain nombre de points, est-ce qu'il faut laisser une certaine latitude aux travailleurs sociaux et pas forcément tout, tout le temps, cadrer et hyper cadrer ?

On travaille dans un champ qui a besoin d'être bien entendu extrêmement cadré, parce que justement, on pourrait partir dans des directions qui sortiraient de notre champ d'intervention. Mais en même temps, on est dans un secteur extrêmement mouvant, divers et qui fait appel à des relations de mise en confiance, qui font qu'il faut que nous ayons une certaine souplesse de fonctionnement.

Je me disais pour moi, qui ai été assistante sociale, qui ai commencé à travailler dans ce département, je dois avoir des dossiers qui traînent, dans lesquels j'ai écrit des choses, il y a plus de vingt ans. J'espère qu'ils ont été détruits, parce que je ne suis pas sûre que je n'ai pas mis des choses que je n'aurai jamais dû mettre dans un dossier social ...

En fait, la question est celle du sens, pourquoi on écrit ? Pour qui on écrit ?

A chaque fois la question du sens est posée : on fait des écrits dans le cadre de l'accompagnement, de l'aide, en vue d'obtenir un certain nombre de choses, pour les personnes que l'on reçoit, quel que soit le secteur pour lequel on travaille.

A chaque fois, et c'est cela qui est un peu compliqué, cela nécessite une réflexion permanente sur la question de l'éthique : comment je me situe par rapport à « l'autre » ? Comment je situe l'autre dans la relation d'aide ? Qu'est-ce que je vais négocier, comment vais-je me situer en tant que médiateur ? qu'est-ce que je vais transmettre et comment vais-je élaborer finalement cette place de médiateur ? Qu'est-ce que je vais devoir dire, pour pouvoir mettre en place une action qui ait du sens d'abord pour l'utilisateur, pour le travail que je suis censé mettre en place ? Mais aussi, comment vais-je donner suffisamment d'éléments au partenaire pour qu'il puisse statuer aussi ?

Parfois, c'est vrai que l'on a été un peu trop loin. Mais quand on va trop loin, la question est de savoir pourquoi on va trop loin.

Je voudrais faire référence à un ouvrage que vous connaissez peut-être, qui s'appelle « *les récits du malheur* », réalisé par deux sociologues qui sont Jean François LAHAYE et Numa MURARD. Il a déjà quelques années, mais il est intéressant parce que en fait il montre finalement, jusqu'où on va parfois, pour obtenir des renseignements, pour obtenir quelque chose pour l'utilisateur. C'est-à-dire, comment on est emporté par notre propre souhait pour ne

pas dire désir, d'accompagner le mieux possible ? On peut être tenté lorsque cela va vite, quand on n'a pas le temps, quand on ne prend pas le temps, on peut être tenté d'aller trop loin. Il faut donc être vraiment très prudent et très vigilant, ce mot de vigilance est important.

Je ne vais pas refaire les débats que vous avez eu toute la journée, mais en tant que chef de service, la question qui me taraude c'est comment peut-on échanger, se former, s'informer ? Il faut que l'on mutualise effectivement les savoir faire, dans les services départementaux mais aussi au-delà des services départementaux, que l'on puisse rassembler un certain nombre de professionnels voire de bénévoles ou de volontaires. Parce qu'aujourd'hui, il y a une diversité d'intervenants sur les terrains, qui font que l'on est soumis à des pressions, à des modes de fonctionnement, qui ne sont pas tout à fait les mêmes et qui déstabilisent le travail. Je suis une fervente de la question des réseaux, du travail en réseau et de l'importance du travail en réseau, avoir des échanges, se former, s'informer, dire aux partenaires avec lesquels on bosse jusqu'où on va, jusqu'où on ne va pas, qu'est-ce qu'on fait, qu'est-ce que l'on ne fait pas ?

Ces questions là se posent au sein des circonscriptions et nous on a une obligation, un devoir d'accompagner nos équipes. Il faut être très clair, à la fois vis à vis des institutions et vis à vis des usagers. La formation est très importante, il faut que l'on organise d'autres journées sur cette question.

Je pense que le CLICOSS est un organisme intéressant, pour avoir ces débats de fond sur les questions de la transformation de ce qui se joue actuellement, par rapport à toute cette orientation très sécuritaire de notre vie sociale.

J'ai de plus en plus dans l'idée qu'il faut qu'on travaille quelque chose comme un observatoire de nos actions et des effets de nos actions et de ce que l'on fait avec la population.

Peut-être, entrer en lutte, face à ce côté très sécuritaire. ..

Il faut vraiment que l'on travaille sur ces questions, que l'on montre comment nous sommes en capacité de travailler, de conduire des actions. Le passage par l'écrit contribue à l'échange et la reconnaissance de notre travail par nos employeurs, quels qu'ils soient. Dans nos relations aux élus, c'est très important qu'on leur donne des écrits qui tiennent la route, qui soient solides.

C'est important par rapport aux partenaires, important par rapport à nous-mêmes parce que c'est à la fois la trace, peut-être la bonne trace de ce que l'on fait.

Ecrire, c'est aussi se poser un moment, pour pouvoir rebondir. Je crois vraiment dans la vertu pédagogique de l'écrit qui permet un moment donné, de poser des choses, de pouvoir s'y référer, de dire : « comment ai-je évolué ? est-ce que j'évolue par rapport à ce que j'écris ou pas ? ».

C'est aussi faire remonter un certain nombre de données, et vous le savez pour ceux qui sont dans des circonscriptions, c'est extrêmement compliqué sans outil informatisé. On est en train de réfléchir et on va réfléchir avec vous, on vient de poser un cadre méthodologique pour l'ensemble du service social polyvalent de secteur, autour de l'informatisation. Comme on arrive très tard sur cette histoire là, on a toutes les expériences des autres, ce qui est tout à fait intéressant et je pense que l'on va redoubler de prudence. Bien évidemment, on va travailler avec l'ensemble des équipes sur ces questions.

Par rapport, à ce qui se passe, sur le projet dit SARKOZY et sur l'application des lois PERBEN, il faut que nous soyons extrêmement vigilants, que nous allions plus loin, par rapport à nos positionnements relativement fermes sur ces questions là.

En général, chez nous, les gens appellent au service central et ils demandent ce qu'il faut faire quand la police est là. Je dis toujours, vous ne donnez rien. Vous ne donnez rien à la police, quand elle vient. C'est le positionnement du service.

Il faut savoir qu'il y a quelque chose qui existe au département et dans d'autres institutions aussi, qui s'appelle la protection fonctionnelle, que l'on peut demander aussi, pour être soutenu et accompagné pour argumenter. Effectivement il y a des avocats qui pourront défendre les agents. En tout cas, je crois qu'il ne faut pas rester seuls sur toutes ces histoires.

Il faut ne pas hésiter à interpeller la hiérarchie. A nous, aussi, de vous donner l'ensemble des éléments de réflexion, les méthodologies à suivre, l'information, etc...

C'est vraiment l'engagement dans lequel nous sommes, au niveau du service social départemental.

Je crois que l'on n'a pas fini de débattre de tout cela, et je vous invite à le faire, vous, au sein de vos services, de demander qu'il y ait des temps de réflexion autour de cela et de proposer de nouveau, des journées de réflexion comme celle-ci, autour de ces questions.



BIBLIOGRAPHIE

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

OUVRAGES

BRISSONNET C., *Toutes les clés des écrits professionnels à l'usage des travailleurs sociaux*, ESF éditeur du Guide familial, 2002.

CHOIQUIER J., MOULIN Y., *J'écris pour tous les enfants que j'ai gardés*, édition de la Tour Gile (Péronnas), 4^{ème} trimestre 2003.

DOUARD O., *Dire son métier – Les écrits des animateurs*, L'Harmattan, 2003.

FRAIN I., *Voyages singuliers carnet de bord de 11 TISF* (Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale), novembre 2003.

KEROUANTON J., PAPIN A. (sous dir), *Plumes buissonnières, récits de travailleurs sociaux*, ed. l'Harmattan, 2005.

KEROUANTON J. : *Sidi Larbi Cherkoui, Rencontres*, ed l'Oeil d'Or , 2005
(danseur et chorégraphe, Sidi Larbi Cherkoui a créé un spectacle interprété par des acteurs handicapés. L'ouvrage est le fruit d'un dialogue continu entre le chorégraphe et l'acteur).

KEROUANTON J., *Hors-scène, du handicap à l'aventure théâtrale*, à paraître aux ed Eres, septembre 2005.

RIFFAULT J., *Penser l'écriture travail social*, ed Dunod, 2000

TERRAL D., *Traces d'erre et sentiers d'écriture entre folie et vie quotidienne*, ed ERES, 1996.

VERGNE M-L., *Le travail social au cœur des paradoxes*, L'Harmattan, 2002.

REVUES

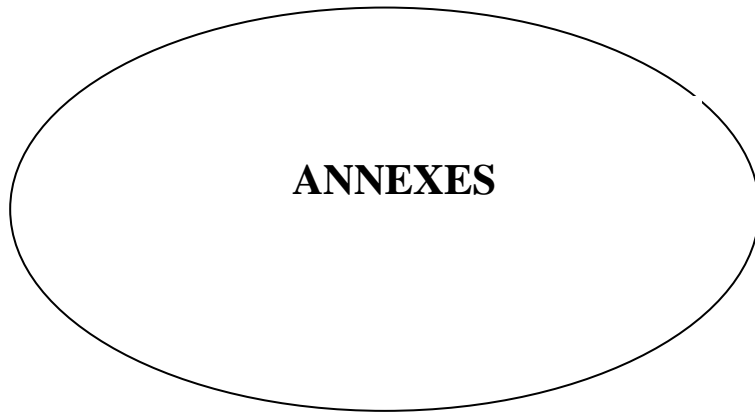
La Revue Française de Service Social (ANAS)

- « le dossier social », n° 203, 2002
- « le partage de l'information », n° 205, 2002

PLUME, « dire son métier » CLICOSS 93, n° 19, septembre 2003,

Le sociographe, «L'écriture, vecteur de lien social ? », IRTS du Languedoc Roussillon, n° 16 à paraître en 2005

Groupe ressources confidentialité du service PMI 93, « *Cadre de réflexion pour la prise en compte de la confidentialité en PMI* », 2003



ANNEXES

1- Questionnement professionnel dans le cadre de la formation action sur le dossier social à l'hôpital Avicenne :

À partir de questions très concrètes sur la forme du dossier, son contenu, les documents à conserver, l'endroit où les classer, ce qui doit être écrit et ce qui peut être lu, etc... Nous avons fait émerger des questions essentielles qui dépassent très largement la simple utilisation d'un outil.

Sur le plan institutionnel, par exemple, des pratiques telles que :

- conserver des documents médicaux dans le dossier social,
- écrire son nom avant les comptes-rendus d'intervention,
- conserver les doubles des récépissés de fax,
- énumérer les éléments d'une évaluation pour justifier le projet retenu,
- détailler les obstacles à notre action pour en expliquer l'échec...

renvoient aux questions :

- Quelles sont nos missions ?
- Quelle est la part de responsabilité des autres professionnels et de l'institution dans la prise en compte des facteurs sociaux ?
- Comment les équipes pluri-professionnelles communiquent-elles entre elles et avec le malade ?
- Quelle confiance accorde-t-on à l'assistante sociale, à ses compétences, à sa solidarité avec l'équipe, au vu des difficultés qu'elle a à partager ses objectifs ou à les réaliser ?
- Mais aussi, comment acceptons-nous le regard de nos propres collègues sur notre travail ?
- Sommes-nous suffisamment déculpabilisées vis-à-vis des échecs pour les assumer devant les autres ?

Sur le plan de la relation au malade :

- Quel est notre regard :
 - sur la liberté des personnes et sur leur responsabilité (droit à l'oubli, et pourquoi pas au mensonge) ?
 - sur leur autonomie et le pouvoir que l'on exerce sur elles (conserver des documents leur appartenant, y compris parfois des originaux parce qu'elles risquent de les perdre, détenir des informations sur leur histoire de vie),
 - sur la singularité de la relation et la part du professionnalisme dans l'évaluation et la démarche d'aide (éléments objectifs/éléments subjectifs) ?

Faut-il privilégier la continuité de l'action sociale, au risque de se substituer à la personne concernée ?

Faut-il lui laisser la maîtrise de sa situation, au risque d'une moindre efficacité ?

Bien que l'hôpital Avicenne affirme de plus en plus son rôle de proximité, bien que la lourdeur des situations et la complexité des dispositifs nécessitent plus que jamais une bonne coordination entre les assistants sociaux, l'utilité d'un suivi de prise en charge s'oppose ainsi aujourd'hui à la notion plus moderne du droit à l'oubli et de la liberté de l'usager citoyen à transmettre ou non des informations personnelles.

Comment concilier les deux ?

Cette question a été au cœur de la réflexion et elle est plus que jamais d'actualité.

Prenant en compte cette évolution des mentalités, stimulée par la généralisation des fichiers informatiques et celle de la législation sur le droit des usagers, la formation action sur le dossier social a été l'occasion également de rappeler des règles pas toujours acquises par les professionnelles, comme le devoir de rendre compte à l'employeur de leur travail auprès des patients, comme l'appréhension du travail social en tant que composante du soin, ou encore comme la définition de nos responsabilités professionnelles et de leurs limites.

2. Le secret partagé ?

Pour lever sur ce point toute ambiguïté, je pense qu'il faut se référer à quelques principes fondamentaux :

- Le secret professionnel n'est pas une prérogative, c'est un devoir, et je pense que quiconque y est tenu devrait bénéficier d'une formation sérieuse sur ce sujet.
- Un secret partagé n'est plus un secret. Dans la loi du 4 mars 2002, il est question seulement de partage d'information, sous condition d'avoir recueilli préalablement l'accord du malade, même tacite et que ce partage soit nécessaire à la prise en charge thérapeutique.

Ce partage est alors possible mais non obligatoire.

D'autre part, en attendant que l'ensemble des intervenants hospitaliers aient acquis et intégré dans leurs pratiques la maîtrise du secret professionnel, il me semble que les AS, entre autres, ont encore à cet égard une spécificité qui les autorise à rester prudentes vis à vis du partage d'informations.

Au-delà des textes réglementaires, cette spécificité est une réalité dont il faut tenir compte: Spécificité professionnelle, par leur situation de "passeur" entre l'hôpital et le monde extérieur, de médiateur entre le malade ou sa famille et le corps médical, par leur fonction transversale au sein de l'institution.

Spécificité déontologique, par leur fonction de confident nécessaire et la perception qu'en ont les usagers, par leur formation qui intègre une réflexion importante sur les notions de confidentialité, de respect de la personne, de son intimité et de son autonomie, par leur culture professionnelle qui entretient cette vigilance en toutes circonstances, par leur responsabilité historique vis-à-vis du secret professionnel (art 378 ancien du code pénal).

Sur cette question extrêmement complexe, il convient de rester vigilant et de privilégier le développement des relations de confiance au sein de l'équipe en même temps que la communication avec le malade, sans oublier que nos métiers ne peuvent avoir de sens que par un minimum de prise de risque, qui justifie pleinement une exigence élevée de qualification et de réflexion professionnelle et déontologique.

3- Le nouveau dossier social à l'hôpital Avicenne

Il est composé de différents éléments dont, entre autres :

- Une chemise "Justificatifs" contenant les doubles des courriers administratifs, rapports sociaux et éventuellement photocopies des justificatifs de la situation du patient.

Le dossier social n'ayant pas d'existence juridique propre. A l'APHP, la Direction aux Droits des Malades l'a qualifié de "dossier administratif confidentiel". Toutefois, le Service Social n'étant décisionnaire d'aucune mesure administrative, les documents qu'il est amené à archiver ne sont que des doubles de décisions prises par d'autres services qu'il n'a de ce fait aucune obligation à conserver, hormis les preuves de ses propres interventions.

- Une chemise "Interventions sociales" qui consigne de manière synthétique et objective les interventions de l'assistant(e) social(e) (et de la secrétaire le cas échéant), la contractualisation du projet et son évolution. Elle ne doit contenir aucun élément confidentiel concernant le patient, ni de diagnostic médical ni les éléments de l'évaluation à caractère personnel, surtout s'ils concernent une personne autre que le malade. Les interventions notées doivent être datées et comporter le nom de l'intervenant.
 - Une chemise "Notes personnelles" :
 - Elle peut contenir le recueil de données, les comptes-rendus d'entretiens, des courriers confidentiels, les éléments médicaux et sociaux et toutes informations utiles à l'assistant(e) social(e) pendant la durée de son intervention.
- C'est un aide-mémoire pour l'Assistant(e) social(e) qui ne doit être ni transmis ni archivé.

A l'issue de ce travail en équipe, nous avons pu convenir des principes suivants :

- Le dossier social est un outil de travail propre à l'assistant(e) social(e) et selon l'organisation de travail à Avicenne, commun à l'équipe sociale.
- Il doit donc être adapté à l'obligation de confidentialité, intégrant la réflexion sur la notion émergente de partage d'information.
- Il est aussi un témoin des interventions des membres de cette équipe auprès des patients, envers lesquels nous avons à répondre d'une obligation de moyens, dans un partage de responsabilité avec l'ensemble de l'institution, en ce qui concerne la continuité des soins, par exemple.
- Il doit pouvoir, à ce titre, être transmis au patient qui le demande, dans une relation de confiance, à l'employeur pour justifier éventuellement du travail réalisé, en cas de plainte, par exemple, ou saisi par la Justice sur commission rogatoire.

Ce nouveau dossier social vise à répondre au mieux à la fois aux règles déontologiques de notre profession, à la nouvelle législation sur le droit des malades et à l'évolution des mentalités et des pratiques qui l'accompagnent.

Tout en gardant son caractère utilitaire pour les professionnels (aide-mémoire, outil d'évaluation), pour l'équipe sociale (outil de liaison) et surtout pour le malade (suivi des actions), il intègre les notions de confidentialité et de droit à l'oubli.

Il permet de préserver son caractère spécifique (archivage indépendant des autres dossiers de patients légiférés), tout en respectant les nouvelles exigences de "traçabilité" des interventions des assistants sociaux, permettant par ailleurs de franchir une étape dans la réflexion critique sur l'informatisation des dossiers sociaux, qui sera peut-être à l'ordre du jour dans les années à venir.

4- La fiche médico-sociale : Un élément du dossier du patient

Dans le cadre de la mise en place du dossier du patient dans les unités de soins, le service social a participé à un groupe de travail pluridisciplinaire, plus particulièrement pour l'élaboration de la fiche médico-sociale. La réflexion sur le dossier social a également intégré cette fiche comme un outil complémentaire, à partager avec les équipes soignantes.

A noter que cet intitulé, spécifique à l'hôpital Avicenne (dans les autres établissements de l'APHP, il s'agit de "fiche sociale") a été choisi en concertation avec des soignants et des médecins, après une réflexion approfondie sur la nécessaire implication de tous les membres de l'équipe dans la prise en compte de la situation sociale des patients.

Son existence permet ainsi de préserver le dossier social dans un archivage indépendant, non accessible à tous les professionnels de l'hôpital. En effet, même si le dossier social archivé est débarrassé des notes personnelles, il peut contenir, par le biais de certains documents administratifs ou de rapports sociaux, des éléments confidentiels dont le partage n'est pas forcément nécessaire pour la qualité des soins. L'assistant(e) social(e) a donc la responsabilité de choisir les règles du partage. De même, certaines interventions sociales sans incidences sur l'intervention thérapeutique n'ont pas à y figurer.

La fiche médico-sociale n'est pas l'outil exclusif de l'assistante sociale. Il est donc indispensable que chaque intervenant s'identifie et y date ses transmissions. Elle intègre des éléments de base indispensables à une intervention médico-sociale cohérente, comme :

- Les coordonnées des soignants référents (dont l'AS)
- Le projet thérapeutique et la durée d'hospitalisation probable,
- Les moments de rencontre déterminants des familles avec le médecin,
- Les souhaits du patient et de sa famille (ou personne de confiance),
- Le projet médico-social contractualisé avec l'ensemble de l'équipe et son évolution,
- Les actions réalisées en cours d'hospitalisation et à la sortie,
- Les projets d'intervention en post hospitalisation (ne pas perdre de vue que le dossier sera consulté lors du suivi en consultation).

Il n'est pas nécessaire d'y consigner toutes les démarches en cours, car son objectif n'est en aucun cas de se substituer à la communication, ni dans l'équipe (de préférence en réunion de synthèse), ni avec le patient et la personne de confiance qu'il aura désignée, qui doivent être les interlocuteurs privilégiés à toutes les étapes de l'intervention.