

Comment faire de l'écrit un outil support de l'accompagnement psychosocial?

interview
par C. Leclercq

Luc MERTENS
Directeur

Valérie SENY
Assistante sociale

Maison d'hébergement Le 26
Charleroi

info@le26.social

LE 26 ACCUEILLE DES FEMMES, AVEC OU SANS ENFANTS, EN SITUATION DE DIFFICULTÉS SOCIALES IMPORTANTES, MULTIPLES, PLURIELLES: PAUVRETÉ, SANTÉ MENTALE, GESTION DU QUOTIDIEN, ÉDUCATION DES ENFANTS, LOGEMENT, VIOLENCES CONJUGALES, ...

POUR PERMETTRE CET ACCUEIL QUI PASSE PAR UN HÉBERGEMENT, UNE MISE À L'ABRI, L'ASSOCIATION DISPOSE DE TROIS SITES RÉPARTIS DANS LE GRAND CHARLEROI. LES INTERVENANTES QUI ACCOMPAGNENT CES FEMMES DANS LE CHEMINEMENT VERS L'AUTONOMIE ET L'EXERCICE DE LEUR PARENTALITÉ, TROUVENT ESSENTIEL DE SE RETROUVER POUR DISCUTER ENSEMBLE DES DIFFÉRENTES SITUATIONS. MAIS, À D'AUTRES MOMENTS, ELLES PRENNENT LA PLUME OU PIANOTENT SUR LEUR CLAVIER POUR FIXER DANS L'ÉCRIT CE QUI EST CONNU, CONSTATÉ, PROGRAMMÉ ET, AINSI, ARRÊTER UN TEMPS LE TOURBILLON DU QUOTIDIEN.

Mots-clés: entretien, anamnèse, chemin de vie, journal informatique, carnet de communication, plan d'accompagnement individualisé

Comment fonctionne Le 26 et quelle place occupe l'écrit dans une telle structure?

Le 26 héberge plus de 60 personnes, adultes et enfants. Différentes formules sont proposées: hébergement tout compris, formule "colocation - co-hébergement", appartements accompagnés, hébergement à communs partagés...

Au total, cela représente beaucoup de monde et de choses à penser, à organiser, à gérer: l'intendance, la logistique du quotidien, le travail d'accompagnement psychosocial et éducatif, les entretiens, les ateliers, les entrées, les sorties, les petits couacs de la vie en communauté, mais aussi les incidents plus graves, les urgences qui, dans un contexte tel que le nôtre, ne manquent pas.

Pour assurer ce fonctionnement en continu et plus particulièrement le

suivi socio-éducatif, Le 26 s'appuie sur quatre équipes de trois personnes: deux éducatrices et une AS. Il y a une équipe référente par bénéficiaire et plusieurs bénéficiaires par équipe.

Si chaque équipe est un peu différente dans sa dynamique, ses méthodes d'approche, l'ensemble du personnel se retrouve autour de valeurs telles que l'écoute, l'empathie, la confiance, la patience, la proximité qui font l'esprit maison. Ici, le personnel partage le quotidien des femmes qu'il accompagne.

Enfin, le dialogue est partout, tout le temps. Avec les bénéficiaires, entre elles, entre nous, avec nos partenaires, nous parlons, discutons beaucoup. Que ce soit dans les moments plus formels, lors des entretiens, des ateliers de vie communautaire, des réunions, des supervisions ou dans des moments plus spontanés qui s'invitent au détour d'un couloir, d'un goûter pris sur le

pouce, d'un temps plus creux dans des plannings souvent bien remplis.

L'écrit vient alors prendre place comme une évidence. Il sert à se poser et à poser noir sur blanc tout ce qui est important, ne peut être oublié, doit être formalisé. Mais il est aussi le moyen le plus sûr pour communiquer, faire circuler l'information, s'en saisir quand on en a besoin, pour agir et réagir de la manière la plus adéquate possible.

Quels sont ces écrits?

Il y a tout d'abord l'entretien d'accueil qui est réalisé par l'assistante sociale; il permet d'écrire le début de l'anamnèse qui sera ensuite complétée au fur et à mesure que la relation s'installe et ouvre à de nouvelles informations. Il est aussi mis à profit pour remplir le dossier social qui reprend l'ensemble des données administratives (nom, prénom, n° national, domicile,

personne(s) de contact,...), les droits sociaux ouverts ou à réactiver, le motif d'entrée (avec souvent derrière celui-ci, de nombreux autres qui touchent à toutes les sphères de la vie), le canal par lequel la personne est arrivée (la famille, une voisine, l'hôpital, un avocat, le service d'Aide à la jeunesse), le dispositif, etc.

Ici, aussi, chaque assistante sociale organise et mène les entretiens comme elle l'entend, comme elle le sent. Mais toutes sont attentives à établir un premier contact rassurant qui permette à la personne de voir son installation dans ce lieu de vie communautaire, à la fois comme une rupture et comme un nouveau départ.

L'entretien se fait parfois dans un bureau mais pas nécessairement. De même, il est rare que l'assistante sociale encode directement les informations sur son ordinateur, considérant que voir quelqu'un noter tout à propos de vous est déjà assez intimidant.

Personnellement (Valérie Seny), je mers du tableau, qui est dans la pièce de vie communautaire, pour y tracer le chemin de vie de la personne, que j'annote au fur et à mesure de ce qu'elle me raconte. Parfois, je l'invite à venir me rejoindre pour compléter, rectifier un élément. La personne a rarement une vision claire de son parcours, elle va passer d'un événement à un autre, revenir en arrière, s'arrêter sur un détail, faire l'impasse sur des années entières dont elle ne veut plus se souvenir; puis, un mot en appelant un autre, laisser s'échapper un flot de paroles et d'informations.

Faites-vous attention aux mots que vous utilisez et notez sur ce tableau?

Je vais veiller à noter ses mots à elle et pas les miens. Je vais aussi utiliser des petits dessins, des schémas qui seront parfois plus explicites que des mots qu'elle lit peut-être avec difficultés. Je n'écrirai pas par exemple le mot "fausse couche", j'inscrirai bébé et je ferai une croix par dessus.

Gardez-vous longtemps les entretiens d'accueil, anamnèses et autres documents?

Durant tout le temps que dure l'hébergement de la personne, son dossier individuel, avec l'ensemble des documents qui le composent, est à disposition dans le bureau des AS. Il est essentiellement "papier" avec beaucoup de notes manuscrites, même si les informations administratives sont, elles, retranscrites dans le dossier informatisé. Par la suite, au delà de l'hébergement, toutes les pièces du dossier sont scannées et archivées en conformité avec le RGPD, sur un serveur sécurisé.

Conserver les dossiers est très utile car le turn-over est important et on ne peut de toute façon pas se rappeler de toutes les situations en détails.

Ainsi, lorsque des personnes qui ont déjà été hébergées à la maison d'accueil se représentent après quelques années, il est possible de se replonger dans leur histoire, sans qu'il soit nécessaire de leur demander de tout nous raconter à nouveau, ce qui peut être fastidieux mais aussi éprouvant quand évoquer le passé revient à raviver des traumatismes. Souvent, la même équipe référente réinvestira la personne, mais la relecture du dossier peut orienter la décision et faire opter pour un changement d'équipe.

La consultation des archives peut aussi aboutir à une décision de non admission. Par exemple, lorsque l'on constate à l'examen de la demande que la personne avait par le passé fait l'objet d'une exclusion et que les problèmes qui en étaient à l'origine sont toujours aussi importants.

De nombreuses résidentes ont en effet des problèmes de dépendance à l'alcool ou à d'autres drogues plus ou moins importants. L'abstinence est en principe requise mais, dans les faits,

la consommation n'est pas en soi un critère d'exclusion pour autant qu'elle n'ait pas lieu dans la maison, qu'elle soit raisonnable et compatible avec une vie communautaire et l'éducation des enfants, si elles en ont.

Cela étant, notre approche est systémique plutôt qu'analytique et, même si le passé de la personne nous est connu, nous l'accueillerons comme elle vient, avec la situation qu'elle connaît, les difficultés et les ressources qui sont les siennes dans l'ici et maintenant.

Comment communiquez-vous entre vous par écrit? Existe-t-il un cahier des communications?

Depuis à peu près un an, nous avons abandonné le cahier des communications "papier" au profit d'un journal informatique qui permet aux intervenantes de poster au jour le jour de courtes notes qui pourront être lues par l'ensemble de l'équipe.

Différents codes couleurs ont été prévus de manière à ce que les consultants puissent rapidement identifier à quel type d'information ils ont à faire: vert pour ce qui concerne l'organisation pratique de la journée, par exemple "Larissa (une des AS de la maison) est absente, Véronique la remplacera pour la permanence", bleu pour les entrées et les sorties, rouge pour les "warning", les points d'attention, etc. A l'usage, il nous semble toutefois que ce système de codes a voulu être trop précis; nous sommes parfois en difficultés pour attribuer un code couleur dès lors que l'information peut rentrer dans différentes catégories. Mais mis à part cela et quelques autres petits défauts, l'outil nous démontre tous les jours son utilité. A la différence du cahier de communication où les notes étaient manuscrites, pas toujours lisibles, souvent longues à lire et, en définitive, rarement totalement lues car il fallait encore y avoir accès, ce Journal Informatique est d'une réelle efficacité. Tout le personnel socio-éducatif, ainsi que la direction, (21 personnes au total) peuvent y accéder depuis un PC, lire le tout en quelques minutes et y poster tout

aussi rapidement une information qui sera obligatoirement synthétique.

Faire rentrer le social dans le monde binaire de l'informatique n'est jamais simple. Mais nous avons eu la chance de pouvoir travailler avec un informaticien génial. Il a d'abord accepté ce challenge bénévolement alors que faire appel à une entreprise nous aurait coûté plusieurs milliers d'euros. Il a ensuite pris la peine de nous écouter et d'apprivoiser notre domaine d'intervention sans jugement de valeur, acceptant simplement de découvrir un autre monde. De notre côté, l'équipe a dû également faire des efforts. Il y a encore quelques années, l'équipement informatique de la maison se résumait à deux ordinateurs. Aujourd'hui, chacun ou presque a son PC et tout le monde s'y est mis avec parfois quelques réticences, sauf pour le journal qui a été adopté sans difficulté car son intérêt a tout de suite semblé évident.

Cet outil est sans doute aussi très utile lors du relais entre les équipes, équipe de jour/équipe de nuit?

Oui, effectivement. Un quart d'heure d'échanges pour assurer le relais entre les équipes est prévu, mais le temps manque parfois, surtout après les week-ends. Difficile de tout dire en quinze minutes, quand beaucoup d'événements se sont passés ou qu'une situation a viré à la catastrophe et accaparé toutes les énergies.

D'autre part, les éducatrices de nuit rédigent sur le journal ce qu'on appelle la photo de groupe, il y a une photo par site d'hébergement. Elles y expliquent brièvement quelle a été l'ambiance entre les femmes hébergées durant la nuit ou le week-end, si les relations ont été cordiales ou tendues, s'il y a eu de l'entraide, des moments partagés de détente ou, au contraire, de crêpages de chignon. Cette photo d'ambiance est également utile à la réunion de vie communautaire qui rassemble tous les jeudis l'ensemble des résidentes. On leur demande comment ça fonctionne entre elles. Elles nous racontent, font leurs commentaires et, au final, nous

donnent leur vision de la vie communautaire qui, du reste, ne correspond pas toujours à la nôtre.

Par ailleurs, les équipes de nuit ont tenu à conserver leur carnet de communication qui est toujours "papier" et qui ne s'utilise qu'entre elles. Ni les autres membres, ni la direction ne le consultent, c'est un espace d'échanges qui leur est propre et leur appartient. Elles ont tenu à le garder par habitude mais aussi parce qu'il remplit une fonction de bonne entente organisationnelle. L'une écrira par exemple qu'elle n'a pu terminer la lessive et demandera à la suivante de prendre le relais; les éducatrices de nuit ont en effet dans leurs tâches celle d'assurer, après un départ, la lessive complète de la literie. Mais à côté de ce rôle pratique, ce carnet est peut-être aussi le compagnon de nuit, le confident, celui sur lequel les éducatrices s'épancheront peut-être davantage pour parler de leurs ressentis par rapport à une situation, voire parfois pour des choses plus personnelles.

Avez-vous le sentiment qu'il faut parfois aider les intervenants à acquérir une écriture professionnelle plus efficace?

(Luc Mertens) Je dirais que le problème se situe surtout au niveau de la longueur. Certaines savent se concentrer sur l'essentiel, mais beaucoup ont tendance à écrire des romans sans que ce ne soit nécessaire. D'où l'intérêt du journal informatique qui oblige à être synthétique.

Nous travaillons aussi beaucoup sous mandat avec les services d'aide et de protection de la jeunesse et, dans ce cadre, nous sommes amenés à produire des écrits.

Par le passé, ces rapports prenaient facilement quatre à cinq pages. Aujourd'hui, ils en font deux, trois maximum. Au départ, je les relisais et les corrigeais. Au-delà de l'orthographe, je m'interrogeais quant à la pertinence de certaines informations par rapport à la finalité du document et au canevas défini. J'en discutais avec celle qui avait rédigé pour lui poser des questions, éclaircir certains passages, voir avec elle l'utilité de tel

autre. Progressivement, je pense qu'il y a eu une prise de conscience dans l'équipe sur la manière de rédiger, qu'il fallait écrire pour être lu, tenter d'être plus clair et plus synthétique. Aujourd'hui, je relis rarement ces rapports. Les intervenantes sont plus autonomes.

Avez-vous par ailleurs réfléchi certains écrits pour qu'ils soient accessibles aux bénéficiaires?

A une époque, nous avons conçu un outil à destination des résidentes, un cahier de vie. L'idée était qu'elles puissent avoir sous la main différentes informations utiles. Le cahier pouvait à la fois servir d'agenda pour les rendez-vous qu'elles oublient si facilement (avec le Conseiller de l'Aide à la jeunesse, le médecin, le directeur de l'école que fréquentent les enfants,...); de répertoire avec les noms et les coordonnées des personnes ou des services avec lesquelles elles sont le plus souvent en contact (l'AS du CPAS, la déléguée du SAJ, la psy du centre de santé mentale, des membres de sa famille, la ressourceurce, ...). Quelques pages leur étaient laissées pour écrire leur histoire si elles le désiraient. D'autres rappelaient quelques consignes du règlement d'ordre intérieur, comme les heures de visite, les comportements interdits. Une partie du cahier était consacrée au Plan d'Accompagnement Individualisé (PAI), avec quelques notes explicatives, et puis des cadres où elles pouvaient, avec notre aide, définir les actions à entreprendre, leurs motivations à tenter de faire bouger les choses, ce qu'elles pouvaient y gagner et y perdre. Une dernière case enfin était destinée à de l'auto-évaluation par rapport au PAI.

Le cahier était joliment illustré, on était assez content du résultat, mais il n'a pas fonctionné. Notre public, peu scolarisé, n'est pas parvenu à s'approprier ou même à apprivoiser l'outil. Il est singulièrement plus à l'aise avec internet. On se dit que, dans quelques années, il faudra remettre l'initiative sur le métier, créer une sorte de blog pour leur séjour à la maison d'accueil, où les mots auront été remplacés par des images et des photos et qu'elles pourront à toute heure consulter de

leur smartphone.

En attendant, nous en sommes revenus au document austère de la Région wallonne que nous remplissons bon an mal an car nous avons le sentiment qu'il passe à côté de l'essentiel.

Expliquez-nous?

Pour commencer, le délai imposé par l'organisme de tutelle est irréaliste car il faut d'abord laisser à ces femmes qui ont connu les pires galères, la rue, les coups, l'abandon, la drogue, le temps de se poser, de récupérer mentalement, psychologiquement et physiquement.

Sora a vécu au Maroc jusqu'à ses 18 ans, elle était maltraitée et sortait très peu; puis, elle a été mariée de force et s'est retrouvée en Belgique avec un mari qui la battait, la séquestrait, et a fini par la jeter à la rue. Comment voulez-vous qu'elle soit prête dans les jours qui suivent son admission à faire l'inventaire des démarches à réaliser pour son insertion?

Par ailleurs, le formulaire s'attache uniquement à du factuel: "je m'engage à réaliser les démarches suivantes a) au niveau administratif, b) au niveau financier, c) au niveau social". Il prévoit aussi le même espace de remplissage pour les trois volets, alors que le volet social est beaucoup plus conséquent, il vise la maman, ses enfants, la qualité du lien, l'éducation, la santé, la scolarité, la socialisation, l'alphabétisation, la formation socio-professionnelle, l'estime de soi, la rupture avec le compagnon violent, etc.

Mais surtout, le PAI donne le sentiment de passer à côté de la question essentielle qui se pose pour ces femmes qui ne peuvent séjourner chez nous qu'un temps strictement limité, à savoir: où est-ce que je vais? Quelle direction vais-je prendre? Où vais-je aller vivre? Le problème du logement reste crucial, complexe. Il sous-entend aussi d'autres interrogations qui demandent parfois un long temps de maturation: serai-je capable de vivre seule? Est-ce que j'aurai la force de rompre avec mon compagnon violent? Avec mes habitudes de consommation? Est-ce que je pourrai m'occuper

correctement de mes enfants?, etc. Avec les femmes vieillissantes qui représentent aujourd'hui une part importante des femmes venues au 26 sans leurs enfants, la perspective de leur avenir est également à aborder. Beaucoup ne souhaitent plus rien entreprendre car elles ne veulent plus rien espérer ou se considèrent même parfois en fin de vie.

Répondre à ces questions n'est pas évident et suppose d'être capable de se projeter dans l'avenir, ce qui, pour ces femmes qui ont pris l'habitude de vivre au jour le jour, représente un défi de taille.

Avec la Région wallonne, nous partageons le souci de faire avancer la personne, de ne pas la laisser s'enliser dans une situation indigne et dangereuse pour elle et ses enfants. Ce souci est en effet au coeur de notre métier de l'accompagnement. Mais, par expérience, nous savons aussi que, derrière les démarches à entreprendre, pour que le changement s'opère et tienne dans la durée, il faut que la personne y trouve un sens, qu'elle soit elle-même convaincue des choix qu'elle doit prendre. Nous ne pouvons pas décider pour elle, nous ne pouvons que l'aider à réfléchir aux options possibles.

Pour ma part (Valérie Seny), je donne à la personne une feuille blanche sur laquelle je lui propose d'écrire - quand elle sait - ce qu'elle veut faire et en quoi je peux lui être utile. Souvent, leur projet tient en peu de mots: je veux prendre soin de moi, je ne veux plus retourner avec mon compagnon, je veux vivre avec mes enfants, je veux renouer avec ma mère, ... Ensuite, j'essaie de voir avec elle ce qu'il est possible de mettre en place pour tenter d'atteindre cet objectif. De manière pragmatique, je remplis moi-même le formulaire du PAI avec ce que la personne a pu me dire et j'agrafe à celui-ci la feuille annotée par l'hébergée.

Nous tentons donc de faire avec ces obligations et créons parfois, à côté, des supports, des outils qui peuvent nous servir dans notre travail d'accompagnement des personnes sur leur chemin de vie.

De ma place de directeur, j'ajouterais que je regrette que l'inspection soit uniquement formelle, centrée sur l'effectivité de la production des documents prévus par le décret et qu'elle ne soit pas davantage tournée, intéressée par le qualitatif. Je ne mets pas en cause la légitimité de la Région wallonne à opérer des contrôles mais ceux-ci devraient concerner, au-delà du fonctionnement des structures, la qualité de leur accompagnement, l'adéquation de celui-ci par rapport au public visé. Dans cet ordre d'idée, la Région wallonne devrait davantage impliquer les maisons d'hébergement dans la conception des Plans d'Accompagnement Individualisés de manière à ce que tant la forme que les échéances soient davantage en phase avec le rythme des personnes, un rythme qui sera plus lent que ce que ne suppose le PAI et doit nécessairement être individualisé. Je conclurai par un exemple. Avant d'être hébergée chez nous, Paula avait un emploi, elle avait été scolarisée et possédait pas mal d'atouts en terme de réinsertion; pourtant, malgré ceux-ci et malgré notre accompagnement, elle n'avancait pas et nous tournions en rond. Finalement, au bout d'un an, elle a commencé à s'ouvrir et nous avons compris. Son blocage venait en grande partie de la situation de violences conjugales qu'elle avait connues et dont elle subissait encore les effets. Elle avait eu besoin de tout ce temps pour sortir du carcan, oser en parler et, enfin, commencer à se projeter dans un avenir différent.