

Écrire (ou ne pas écrire) pour garder trace

interview
par C. Leclercq

Christian MEULDERS
Directeur de Surÿa
Liège

info@centre-surya.be

SURÿA FAIT PARTIE DES TROIS CENTRES SPÉCIALISÉS EN BELGIQUE POUR L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES VICTIMES DE LA TRAITE ET DU TRAFIC INTERNATIONAL DES ÊTRES HUMAINS.

DANS CE CADRE PARTICULIER, L'ÉCRIT SE DÉPLOIE AU FIL DES ENTRETIENS. DE NOTES MANUSCRITES PRISES SUR LE VIF EN COMPTE-RENDUS PARTAGÉS SUR UNE PLATE-FORME SÉCURISÉE, IL TENTE DE RETRACER LA LIGNE DU TEMPS DE VIES BRISÉES, D'HISTOIRES QUI PEINENT PARFOIS À SE RACONTER.

CHRISTIAN MEULDERS NOUS LIVRE QUELQUES RÉFLEXIONS SUR LA PLACE DE L'ÉCRIT CHEZ SURÿA, SES CONTRAINTES, SES SPÉCIFICITÉS, SES RAPPORTS AVEC LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, SES DIFFÉRENCES AVEC L'ORAL, SES RISQUES AUSSI.

Mots-clés: compte-rendu, entretien, notes de suivi, nouvelles technologies, partage de l'information, confidentialité, éthique

Quels sont les écrits les plus importants dans l'exercice des missions de Surÿa?

De prime abord, je dirais que ce sont les comptes-rendus des entretiens auxquels nous convions régulièrement les personnes que nous accompagnons et qui sont pour une partie hébergées à la maison d'accueil

Au fil des rencontres, les entretiens permettent de retracer l'histoire singulière de chacune de ces personnes, de mieux cerner et comprendre comment elles se sont retrouvées dans des situations d'exploitation, ce qu'elles ont vécu, enduré, ce qui laisse des traumatismes. Mais ces entretiens sont aussi le cadre sécurisant qui va leur permettre de se projeter et d'envisager les pistes à explorer pour retrouver la sécurité, la dignité qu'elles ont perdues et tenter de construire une vie ordinaire avec des projets.

Comment s'écrivent ces compte-rendus? Sont-ils rédigés dans le moment présent, plus tard, sur base d'un enregistrement?

Les entretiens ne sont pas enregistrés. Les notes sont prises en direct pour garder trace de tout ce qui se dit, s'échange.

Les intervenants sont habitués à ce genre d'exercice. Mais, chez nous, beaucoup d'entretiens se font en présence d'un interprète, ce qui ménage un peu de temps à celui qui écrit pour coucher sur le papier ce qu'il entend, les récits qui se délivrent par bribes, les réponses aux questions qu'il pose, les réflexions qui lui viennent en tête, ce qu'il observe également dans les attitudes ou la manière de communiquer de la personne.

Ces notes prise au vol peuvent ensuite être complétées après l'entretien, assorties de commentaires. Ce sont des écrits pour soi, elles appartiennent à l'intervenant.

Dans un deuxième temps, que l'on espère relativement court mais qui n'est pas strictement défini, ces notes sont retapées dans un logiciel de traitement de texte.

Pourquoi cette mise au net des compte-rendus?

La mise au net facilite la lisibilité. Elle oblige aussi à être davantage structuré, à organiser, réorganiser les propos recueillis dans un souci de cohérence, de compréhension. Tout en étant fidèle à la parole de la personne et à ce qu'elle a voulu transmettre, il s'agit de prendre distance pour, par exemple, pouvoir resituer les nouveaux éléments par rapport à ce qui est déjà connu. Il sera ainsi peu à peu possible de construire l'anamnèse complète de la personne et d'établir sa ligne du temps.

Cette mise au net qui amène des questionnements, des hypothèses, peut prendre du temps et demander de la concentration. Elle est soutenue dans sa réalisation par le traitement de

un mail, où elle décrivait brièvement la situation, et mettre ainsi au courant ses collègues. Impossible dans telles circonstances de prendre le temps de rédiger un rapport plus détaillé sur la manière dont s'était déroulé le week-end.

De manière générale, à la maison d'hébergement, les éducatrices peuvent être constamment sollicitées par les résidents, tandis qu'au niveau de l'accueil socio-administratif, les AS travaillent essentiellement sur base de rendez-vous programmés. Ces dernières ont donc davantage de possibilités de se ménager du temps pour rédiger. Ne voulant pas être en reste, les éducatrices ont décidé de leur côté de définir une plage horaire par jour de deux heures, dédiée aux tâches administratives, et durant laquelle elles ne peuvent pas être dérangées par les résidents, sauf urgence évidente.

Si le temps peut être un obstacle à l'écriture, je pense que la technologie, qui est maintenant devenue un incontournable de l'écriture professionnelle, mérite aussi de l'attention et davantage de formation, car, dans ce domaine, les évolutions sont rapides. **Vous semblez accorder pas mal d'importance aux nouvelles technologies ?**

Il est aujourd'hui impossible de parler de l'écrit sans parler des nouvelles technologies. Celles-ci ont profondément modifié le rapport à l'écrit. On le constate tous les jours avec les mails: on reçoit et on envoie chaque jour bien plus de courriels que ce qu'on ne recevait et envoyait avant remment, plus simplement, en alliant directement à l'essentiel. Le changement est cependant encore loin d'être terminé. D'autres outils vont faire leur apparition et créer d'autres manières de communiquer. Je suis pour le moment en train de tester une tablette d'écriture. Le stylet remplace le bic, l'ardoise électronique remplace le papier et toutes les notes peuvent être directement enregistrées dans la mémoire de l'appareil.

Les compte-rendus doivent-ils faire la part entre ce qui est raconté ou strictement observé et ce qui est davantage de l'ordre de la subjectivité ?

Non, du tout. Il n'y a jamais eu ni consignes, ni réflexion en équipe à ce propos.

Les récits des personnes que nous accueillons sont rudes à entendre et peuvent toucher les intervenants au plus profond d'eux-mêmes. Les réunions, les discussions en équipe permettent d'évacuer le trop-plein et de reprendre une distance de sécurité. Mais les émotions, les ressentis passent toujours, d'un manière ou d'une autre, dans les écrits. Que cette part de subjectivité transparaissent n'est d'ailleurs pas inutile, il vaut la laisser se faire entendre.

A la police, on distingue le PV qui rend compte de ce qu'a dit la personne et le PV de synthèse qui ne retient que certains éléments parmi d'autres. Pour ma part, je préfère que, chez nous, les intervenants ne cherchent pas à faire le tri des informations, toutes peuvent avoir leur importance; et puis, les tris ne sont jamais neutres, ils sont toujours orientés, guidés par des orientations, des représentations dont on n'a pas toujours conscience. **Le manque de temps est-il le principal obstacle à l'écriture ?**

Écrire nécessite en effet de dégager du temps. C'est une denrée rare mais également fluctuante. Entre des entretiens planifiés, des rendez-vous programmés, des moments consacrés à la rédaction peuvent avoir été prévus mais être bousculés, balayés par une urgence qui va mobiliser toutes les attentions. Dimanche dernier, par exemple, une nouvelle personne a été accueillie. Elle a semblé au départ avoir compris où elle arrivait mais, très vite, elle a montré des signes de troubles psychologiques importants. Elle était désorientée, se dénudait constamment, tambourinait à toutes les portes. L'éducatrice qui assurait le week-end a été mobilisée toute la nuit. Elle n'a pu trouver qu'en fin de prestation, un petit moment d'accalmie pour rédiger

texte qui permet facilement de revenir sur sa copie avant de la considérer comme définitive. Le traitement de texte est aussi la première étape qui permet ensuite de passer à la seconde que permet encore l'informatique. Les compte-rendus sont ainsi stockés dans une base de données qui est elle-même logée dans une plateforme numérique à laquelle chaque intervenant peut accéder depuis son ordinateur ou son smartphone.

Ce système permet à toute l'équipe de se tenir informée du cheminement de chaque bénéficiaire, des nouvelles arrivées, des départs, des urgences qui se sont présentées. Il y a ainsi un continuum dans l'accompagnement. S'il faut intervenir pour tel ou tel bénéficiaire et que son référent n'est pas disponible, il est possible de se replonger dans son anamnèse pour trouver l'information dont on a besoin. Monsieur Y a dû être hospitalisé pour un problème de reins, on peut vérifier en consultant les compte-rendus, s'il avait déjà souffert auparavant d'un problème rénal, etc.

Y-a-t-il des limites en termes de longueur ou de délai pour les télécharger sur la plateforme ?

Non. Il n'y a pas de limites, ni minimales, ni maximales. Certains aiment raconter, sont prolixes; d'autres seront plus concis.

En terme de timing, j'entends souvent mes collègues dire qu'elles sont en retard dans la rédaction de leurs compte-rendus, mais elles y arrivent toujours malgré des emplois du temps bien chargés. Il me semble très compliqué, voire impossible de définir le nombre de minutes, d'heures à consacrer à tel écrit ou tel autre. Rédiger un compte-rendu, ce n'est pas comme retraverser un enregistrement au kilomètre. Toutes les situations ne se ressemblent pas non plus. Certaines sont vraiment complexes et demandent, en amont de l'écriture, un temps de pause, de décentration. D'autres permettront d'aller plus vite, la personne aura été plus claire dans ses propos. Bref, il y a énormément de variables.

A l'avenir, le papier sera de moins en moins utilisé, mais l'écrit, je pense, continuera à se déployer. Dans le secteur social attaché traditionnellement à l'écoute, la parole, les échanges verbaux, il a d'ailleurs gagné en importance ces dix, quinze dernières années, avec l'arrivée des nouvelles technologies.

A Surjya, les mails sont évidemment comme partout devenus d'usage courant. En interne, ils permettent l'échange d'informations entre collègues. Ils peuvent, comme des post-its, faire des rappels, attirer l'attention sur certaines choses: "Je devais voir Mme Z ce matin, elle n'est pas venue. Je m'inquiète, elle ne va pas bien pour le moment."

Quant à la plateforme numérique, elle a plusieurs vocations. Elle permet le partage et le stockage des comptes-rendus d'entretien mais d'autres documents utiles y sont aussi déposés, comme les fiches identitaires des bénéficiaires avec leur photo, nom, prénom, date de naissance, nationalité, etc. Après un retour de congé, par exemple, on peut facilement se mettre au courant des derniers événements et faire connaissance des nouvelles personnes accueillies ou hébergées. Si on a besoin d'une info, c'est beaucoup plus simple de la rechercher sur la plateforme que de devoir farfouiller dans les dossiers individuels. C'est aussi finalement plus respectueux des espaces de travail personnel de chacun.

Cette plateforme est en fait commune aux trois services spécialisés dans la prise en charge des personnes victimes de la traite des êtres humains mais chaque service, Liège, Bruxelles, Anvers, dispose d'un espace qui lui est propre tandis qu'un autre est commun, partagé. Sur celui-ci, est stockée toute une série de données pour lesquelles nous avons adopté une nomenclature et une syntaxe identiques pour en faciliter à la fois la lecture et le traitement statistique. Les données pleines, avec l'identité complète des personnes restent, quant à elles, confidentielles en vertu du RGPD et du respect de la vie privée des personnes.

Ce système de stockage et de partage partiel des données est très intéressant mais il a nécessité un investissement important à la base pour le penser, l'ajuster, le financer et, ensuite, pour l'actualiser et le sécuriser. Le défaut de l'informatique est de rendre les outils rapidement obsolètes.

Ces changements ont-ils été bien vécus dans l'équipe?

Toute l'équipe est convaincue de l'utilité des mails, de la plateforme, de tout ce qui facilite le stockage et le partage des informations. L'important est que cela ait du sens, soit réalisé dans l'intérêt du bénéficiaire et que des précautions soient réfléchies et mises en place pour veiller au respect du secret professionnel et de la vie privée des personnes.

Aujourd'hui, le nombre de documents enregistrés sur la plateforme est relativement limité. Demain, l'ensemble des dossiers pourrait être numérisé. Mais là, je pense que tous les travailleurs ne sont peut-être pas encore prêts. Il y a dans le secteur social un attachement assez fort aux dossiers papier. Ils matérialisent sans doute les personnes, la relation, le travail social lui-même, peut-être.

Quelle place est accordée à l'oral chez Surjya?

L'oral est le canal par lequel nous arrivent les demandes d'accueil et d'hébergement. Celles-ci nous sont adressés par les personnes elles-mêmes mais le plus souvent par des services intermédiaires: services de police, magistrats, hôpitaux, services Croix-Rouge, services sociaux pour les personnes étrangères, etc.

Nous ne demandons jamais à nos interlocuteurs de nous communiquer par écrit ce qu'ils connaissent déjà de la situation. Cela ne nous intéresse pas. Nous voulons travailler directement avec ce que les personnes concernées ont envie de nous dire à nous et qui peut être différent de ce qu'elles ont déposé ailleurs. Nous respectons le fait qu'elles aient différents discours, nous pouvons les confronter à cela, les mettre devant leur responsabilité mais ce n'est pas à

nous de dire ce qu'elles doivent dire. Cela peut sembler être des nuances mais elles ont leur importance, elles permettent de remettre la personne au centre des attentions tout en la rendant responsable de ce qu'elle porte et communique. Ce n'est pas parce qu'elle a été victime que l'on doit dire ou faire à sa place, elle devra prendre sa responsabilité pour rapporter son récit, son histoire auprès des personnes concernées afin d'être prise en considération et d'obtenir réparation du préjudice subi.

L'oral est donc la voie des échanges et celle sur laquelle se construit la relation sociale ou socio-éducative que les intervenants nouent avec les bénéficiaires. Avant d'être couchés sur le papier puis retranscrits par le biais du clavier, les entretiens ont été des mots, des paroles confiées dans le cadre de cette relation intime.

De même, entre nous, dans les contacts informels, lors des réunions d'équipes, on parle, on discute, on papote aussi. Le coup de téléphone sera aussi plus rapide, plus pratique pour communiquer avec un intervenant d'un autre service.

Mais, dans un contexte professionnel, l'oral a très vite besoin de trouver un support pour se fixer. L'écrit assure aux informations qui passent et qui sont nombreuses, une durabilité dans le temps, qui permettra d'y revenir, de s'y référer. C'est ce qui fait son intérêt, sa force mais aussi son point sensible. A Surjya, dans certaines circonstances précises, on sera ainsi extrêmement prudent avec l'écrit ou on l'évitera même carrément.

Pouvez-vous nous donner un exemple qui illustre le principe de prudence dans les écrits?

De par notre mission, nous sommes l'intermédiaire entre la personne et l'office des étrangers pour la demande d'octroi d'un document de séjour. Cette demande doit être nécessairement étayée par des échanges d'informations. Mais nous sommes très prudents dans ce que nous transmettons car ces écrits sont enregistrés dans une base de données très puissante qui brasse et croise quantité

actualisés, modifiés en fonction des objectifs, des démarches réalisées, ou à entreprendre. Là, à nouveau, je suis dubitatif. L'inspection devrait être plus claire par rapport aux objectifs poursuivis avec ces PAL. Que vise-t-elle en définitive? Si l'objectif est de remettre dans les rails certains établissements qui ne fonctionnent pas correctement, pourquoi pas? Mais encore faut-il s'entendre sur ce qu'est un bon fonctionnement. Toutes les maisons d'hébergement n'ont pas les mêmes exigences, toutes n'ont pas toujours la possibilité d'engager le personnel supplémentaire qui permettrait d'étendre l'offre de services.

L'intérêt du PAL réside peut-être dans le fait qu'il doit être rédigé avec la personne. Cela pourrait être sa richesse mais il faudrait alors assortir l'intention de moyens qui permettraient effectivement d'associer la personne à l'élaboration de son projet de reconstruction. Écrire avec la personne demande à nouveau beaucoup de temps et puis qu'est-ce que cela veut dire écrire 'avec' dès lors que la personne ne parle pas, et écrit encore moins, la langue utilisée pour rédiger le PAL? Le PAL interroge beaucoup les maisons d'accueil. L'ARCA, l'Association régionale des centres d'accueil dont Surya est membre a d'ailleurs en projet de mener une réflexion à son propos.

sonne pour laquelle la police nous a contactés en vue d'un hébergement, nous le ferons toujours par téléphone, mais nous n'utiliserons l'écrit. Dans le monde de la justice, l'écrit peut rapidement devenir une pièce de dossier. Nous devons donc rester vigilants!

C'est également en référence à ce cadre éthique que nous refusons régulièrement des demandes d'interviews de la presse. Des journalistes nous sollicitent en effet fréquemment afin d'entrer en contact avec des personnes victimes de la traite des êtres humains. Nous refusons les précautions qu'ils invoquent, notre souci principal étant de protéger ces personnes abimées, vulnérables, qui n'oseraient dire non tant elles se sentent redevables, mais qui risquent, en sortant de l'ombre, de se mettre à nouveau en danger.

Font également partie de vos obligations celle de rendre compte à l'administration de vos activités? Quels sont les écrits supports de cette communication?

Rendre compte à l'administration du travail réalisé par l'association passe par la rédaction d'un rapport d'activités qui contient pour l'essentiel des données statistiques.

À côté de cela, l'inspection de la Région wallonne peut venir sur place et demander à consulter différents documents dont, dans le cadre des maisons d'accueil, les PAL, les plans d'accompagnement individualisés. Ces PAL doivent être rédigés dans les 30 jours qui suivent le début de l'hébergement en vue de présenter le travail qui va être mené avec la personne.

Je dois avouer que je ne suis pas convaincu de l'utilité de ces PAL. Cela étant, nous nous y conformons. Nous avons même créé un document-type qui liste toute une série d'objectifs et nous cochons les cases en fonction des personnes accueillies. Aujourd'hui, l'inspection souhaite que ces PAL soient davantage dynamiques c'est-à-dire plus souvent

d'informations et à laquelle ont accès l'ensemble des personnes travaillant à l'Office.

Ces échanges sont balisés par des formulaires-types qui ont été co-construits par les centres d'accueil et l'Office des Étrangers. Le fait qu'ils aient été co-construits est une avancée positive, elle signifie la reconnaissance que des limites existent dans la transmission des informations. L'utilisation de formulaires-types réduit aussi l'espace rédactionnel et donc le risque d'en dire trop puisqu'ils proposent pour l'essentiel des cases à cocher. Néanmoins, il reste toujours des espaces à remplir, destinés par exemple à décrire brièvement l'histoire de la personne. Dans le cas d'une demande de séjour définitif, l'Office réclame en outre, en plus du formulaire, un rapport social. C'est un document plus sensible où l'écriture n'est ni guidée, ni contenue par un canevas et où il faut peser chaque mot, chaque phrase.

La règle que nous appliquons est de livrer le minimum d'informations et uniquement celles qui peuvent servir à l'obtention du droit sollicité. S'il s'agit d'une demande de séjour définitif, nous mentionnerons, par exemple, que la personne a suivi des cours de français, une formation qualifiante ou qu'elle travaille, et nous renseignerons, le cas échéant, le nom de l'employeur. Mais nous ne raconterons pas toute l'histoire de la personne, n'expliquerons pas pourquoi elle a quitté son pays d'origine, comment elle est arrivée, ne relaterons pas les faits d'exploitation par les détails. Même si, du côté de l'Office, ils se font pressants, insistants et tentent d'en savoir davantage - ce qui arrive fréquemment - , nous ne sortirons pas de ces limites.

Notre communication avec l'extérieur est ainsi conditionnée par un cadre éthique réfléchi et assumé. De la même manière, nous communiquons par écrit avec parcimonie avec les autorités judiciaires, avec lesquelles par ailleurs nous avons fréquemment des échanges verbaux. Par exemple, si nous décidons d'appeler un magistrat pour discuter avec lui d'une per-