



© Bertrand Rey pour Repère Social

Leydi Galeano (à gauche) et Michèle Cardone, animatrices socio-culturelles au Centre de loisirs de la Bourdonnette.

Le doute du travailleur social face à la page blanche

Forts à l'oral, une partie des professionnels de l'aide serait mal à l'aise avec l'écriture et en produirait peu. Comme nous le verrons plus loin, les travailleurs sociaux passent en fait pas mal de temps à écrire. Ils rédigent des journaux de bord, des rapports, des demandes financières, des synthèses. Et un tas de notes: dans des cahiers, des calepins, sur des post-it. Dans le cadre des démarches qualité et autres certifications, ils remplissent des tableaux avec l'obligation de décortiquer leurs actions selon une terminologie adéquate, cartésienne. Cela n'est pas toujours aisé, ni forcément plaisant.

L'une des questions importantes qui se posent aujourd'hui dans le travail social est celle de la «qualité» de l'écriture en rapport avec sa diffusion. Les professionnels sont invités à manier la plume pour décrire ce qu'ils font et communiquer plus efficacement avec le monde qui les entoure ... et les subventionne. C'est un point sur lequel insistent les Hautes écoles du social où les enjeux liés à l'action de rédiger (pour être lu) sont analysés. On s'y exerce à la dissertation, la synthèse. Car il est fondamental de rédiger pour produire de la pensée.

Le texte social subit donc une demande accrue en matière de clarté. Il doit devenir fonctionnel, concis,

par opposition à l'écriture poétique ou intuitive. A certains, cet exercice apparaît inédit, voire effrayant. D'autres évitent cette contrainte. D'autres encore se lancent à l'eau, en rédigeant des articles dans la presse spécialisée ou professionnelle (voir page 8), ou en travaillant sur le sens et le poids des mots (voir page 12). Il faut un certain courage. Car écrire c'est prendre le risque d'être «pris sur le fait», en cas d'imprécision, de difficulté à rédiger, etc. Il faut aussi avouer qu'en ces temps d'incertitude sur le travail, la parole gravée sur le papier ou le disque dur d'un PC peut à l'occasion se retourner contre l'imprudent, pour des raisons juridiques ou de politiquement correct. Quoi qu'il en soit, la plume sera l'apanage des nouveaux professionnels de l'aide.

Stéphane HERZOG

sommaire

- **La plume effarouche encore les sociaux** 6-7
- **Les étudiants s'entraînent à écrire pour apprendre à réfléchir** 8-9
- **«Ecrire c'est donner la preuve qu'on existe professionnellement»** 10-11
- **Polyhandicap: trouver les «mots justes»** 12-13
- **L'aventure d'un journal professionnel** 14

Le reportage de ce dossier est signé par le photographe valaisan **Bertrand Rey**. Les photographies ont été réalisées à l'intérieur et autour du Centre de documentation de l'Ecole d'études pédagogiques et sociale de Lausanne.

La plume effarouche encore les sociaux

L'action de rédiger se présente comme un outil de connaissance. Mais les professionnels de l'aide ont un rapport ambivalent avec ce média.

Les travailleurs sociaux n'écrivent pas, entend-on dire. Engagés dans la relation d'aide, ils privilégieraient la relation interpersonnelle, la culture orale. Ils seraient complexés face à d'autres professionnels – médecins, sociologues, psychologues –, plus habitués qu'eux à élaborer leur pensée et à défendre leurs idées par écrit.

En réalité, les travailleurs sociaux écrivent beaucoup et souvent. Les animateurs rédigent des rapports d'activités, des journaux de quartier ou d'association et des textes collectifs sur différents thèmes : violence, citoyenneté, intégration, etc. Les éducateurs rédigent des synthèses. Pour les assistants sociaux, il s'agit plus souvent de rédiger des demandes de fonds, des requêtes auprès des assurances, des argumentaires pour soutenir une demande de logement. Ils rendent aussi des rapports, aux juges notamment (voir en page 15). Et ces documents répondent à des attentes bien spécifiques. Quant aux écrits liés aux démarches qualité (voir encadré), ils représentent une nouvelle forme d'écriture, plus « normée ».

La pratique de l'euphémisme

Le « journal » est l'outil traditionnel de l'assistant social. Naguère, il servait à recueillir ses observations, ses hypothèses : toute la subjectivité du praticien ainsi que ses plans d'action. Aujourd'hui, il ne contiendrait plus que des faits avérés. C'est ce qu'ont observé trois chercheurs dans le cadre du PNR 51¹⁾. Selon cette recherche, les assistants sociaux utilisent le journal du dossier social pour décrire les actes accomplis et noter leurs remarques et leurs hypothèses sur des bouts de papier. Ainsi, se construit en marge du journal officiel une mosaïque de réflexions sous forme de post-it, qui disparaît lorsque le dossier est transféré. Cet escamotage est en général compensé par une transmission orale des informations.

A l'origine de cette pratique séparée, il y aurait d'une part un manque de temps, mais aussi, un souci de discrétion destiné à protéger l'intimité de l'usager. En effet le dossier social doit pouvoir être lu par des instances judiciaires ou tout contrôle. D'où une tendance à utiliser des euphémismes. Ainsi une femme ayant été violée aura traversé « beaucoup de vicissitudes ». Ou alors, des problèmes psychiatriques se transforment en « problèmes de compréhension ». Bien que certains de ces codes soient connus, les situations deviennent parfois illisibles, incompréhensibles pour tout autre personne que l'assistant titulaire du dossier. Ce qui peut constituer une perte irréversible.

Les travailleurs sociaux écrivent donc bel et bien, mais ils peinent souvent à rendre compte de ce qu'ils sont et de ce qu'ils font dans des écrits qui ont un caractère de réflexion sur leur action quotidienne.

Or l'écriture participe à la construction des savoirs. C'est l'avis de Laurent Gavelle, directeur français d'établissement, pour qui « l'écriture comme outil mis au service de l'action, permet la reconnaissance de la profession (...). La transmissibilité de ce que les travailleurs sociaux construisent au jour le jour par le champ de l'écriture conditionne la survie professionnelle (...). L'écriture permet de transformer les affects en savoir. Elle est donc un exercice risqué parce que nécessairement singulier et intime avec la confrontation du faire et du dire en parlant de la pratique professionnelle »²⁾.

A double tranchant

Kerralie Ouevray, enseignante à la Chaire fribourgeoise de travail social et ancienne assistante sociale renchérit : « Oui, l'écrit a une importance stratégique dans le social, mais il est à double tranchant. Car il risque de faire des dégâts par la stigmatisation, par exemple dans les rapports pour le juge ou les commissions sociales. Il ne faut cependant pas y renoncer car ce qui demeure pour les pouvoirs publics, c'est l'écrit. Il importe donc que les professionnels disposent d'une certaine aisance dans l'écriture afin d'éviter des impairs. »

Ancien travailleur social hors murs (TSHM), chargé d'enseignement à la Haute école de travail social de (HES-ies) Genève, Laurent Wicht estime lui aussi important que les travailleurs sociaux – ces sociologues du quotidien – écrivent. « Il est difficile, et parfois redoutable, de s'y mettre. Mais ne pas le faire, c'est risquer de laisser son travail dans l'ombre et les usagers dans l'oubli. Certes, écrire réclame un effort, demande du temps et de la distance, et hélas ces espaces ne sont habituellement pas octroyés ».

Prendre de la distance

La production d'une réflexion écrite implique de lire. Cette activité solitaire approvisionne l'esprit en éléments de réflexion. Elle fournit aussi des modèles d'écriture. Si le texte est bon, la lecture démontre en outre qu'il n'est pas obligatoire d'être compliqué pour être pertinent. La découverte d'une réflexion écrite peut aussi donner l'envie de transmettre sa part d'expérience propre.

Prendre de la distance avec son travail est aussi nécessaire à l'écriture. Le sociologue Pascal-Eric Gaberel, qui travaille à l'Unité statistique de l'Hospice général, rappelle l'importance de se référer à un corpus théorique, à une boîte à outils conceptuels, qui permettent d'analyser les éléments qui émergent dans une situation de travail. « Le recours à l'histoire et à d'autres expériences aide à relativiser les rapports qui se forment entre le professionnel et l'usager. Car dans le social, la relation ne va pas de soi. On parle d'une relation construite, qui n'est pas naturelle. Il n'est pas *normal* par exemple de s'occuper d'adolescents

1) « Le travail d'intégration des assistants sociaux de l'Hospice général : représentations et pratiques de l'aide imposée/négociée », recherche conduite par Laurence Ossipow, avec Alexandre Lambelet et Isabelle Csapor, dans le cadre du PNR 51 « Intégration et exclusion », Fonds national de la recherche scientifique suisse.

2) Actualités sociales hebdomadaires ASH 1er mars 2002. p.35-36



Des remarques notées à chaud sont reprises plus tard pour être rédigées.

psychotiques. C'est ce que Bourdieu appelle les effets de naturalisation.» Le recul se crée aussi en introduisant un délai. Des remarques notées à chaud sont reprises plus tard pour être rédigées. «Une fois cette prise de distance établie, on peut interpréter le phénomène rencontré et construire un récit».

Peu de jargon

Autre difficulté pour les travailleurs sociaux : l'incertitude quant à ce qu'on a ou non le droit de dire. Elle peut représenter un frein à l'élaboration d'une pensée. Or les idées des professionnels qui écrivent ne sont pas toujours claires quant aux questions qui touchent à la confidentialité, aux secrets professionnels et de fonction, à l'éthique, etc. Le travailleur social doit apprécier les enjeux institutionnels en lien avec sa mission et sa place. Il est forcé de préciser sa position parmi un maillage de contraintes institutionnelles souvent serré.

Contrairement à d'autres travailleurs sociaux, les assistants sociaux jargonent peu, indiquent les

chercheurs du PNR 51. Mais ils utilisent des expressions fourre-tout qu'il vaudrait la peine de questionner. La distanciation nécessaire à l'écriture réflexive devrait interroger le sens de ces mots souvent utilisés mais qu'on ne prend plus la peine de définir. Qu'entend-on précisément par «désocialisation», «autonomie», «feeling», etc.? «Le jargon peut servir à cacher qu'il n'y a plus de définition claire ou de légitimation à l'action», ajoutent lucidement les chercheurs.

L'écriture à propos du social est-elle un luxe? Josie Gay, chargée d'enseignement à la HES-ies, défend sa pertinence comme un outil de clarification: «Face à des tensions, des conflits de valeurs, des dilemmes, face à la complexité des situations où la subjectivité et les affects personnels croisent les éléments factuels et le rapport aux normes, le processus d'écriture devient une méthode de travail favorisant la mise à distance, et en mots, des confusions intérieures».

Hélène ASSIMACOPOULOS

Les canons de l'écriture «Qualité»

Annick Campart, éducatrice spécialisée dans l'une des structures de l'association genevoise Argos, qui accueille des adultes toxicodépendants, évoque les effets de la démarche QuaThéDA (Qualité Thérapie Drogues Alcool) sur la manière d'écrire des professionnels. La certification imposée par l'Office fédéral des assurances sociales a fortement modifié le rapport à l'écrit des éducateurs. «Ils imaginaient qu'écrire les priverait de liberté. Avant, ils transcrivaient chacun à leur façon les notes de leurs entretiens hebdomadaires avec les résidents dans de petits cahiers. Ce matériel était intransmissible à d'autres partenaires».

Les éducateurs ont dû établir des dossiers systématisés avec des données précises, tels l'anamnèse, les objectifs et les bilans du séjour. Les dossiers peuvent être lus par les usagers. La prise de notes des entretiens s'en trouve influencée. La démarche QuaThéDA a aussi obligé les professionnels à préciser les repères théoriques sur lesquels ils s'appuient. «Le passage à l'écrit a été nettement positif. Mais il prend du temps qui n'est plus consacré aux usagers».

Laurent Wicht: «La démarche qualité oblige à écrire, il est vrai, mais elle formate l'écriture en faisant la part belle à une écriture brève, rapide, standardisée. Les travailleurs sociaux auraient tout intérêt à écrire et à communiquer pour expliciter leur pratique, avant même qu'on leur impose des rapports où ils ont trois commentaires à placer dans une case. Mais il leur faut produire des documents de qualité».

H.A.



© Bertrand Rey pour Repère Social

L'aisance dans l'écrit devient un impératif dans le travail social.

Les futurs professionnels se forment à divers styles de rédaction.

Les étudiants s'entraînent à écrire pour apprendre à réfléchir

Prescrit dans les plans de formation, l'écrit est abordé de diverses manières dans les Hautes écoles du travail social (HES), soit à partir d'«écrits de terrain», soit en ateliers, où des textes sont rédigés et discutés. «Mais ils sont toujours analysés ou produits sous l'angle du positionnement professionnel, explique Roland Junod professeur à la HES-ies de Genève. C'est-à-dire que l'écrit n'est pas traité comme une simple technique, telle la prise de

procès-verbal, mais comme une action. Rédiger un rapport, donner un compte-rendu d'activité, envoyer une lettre de lecteur sont des actes professionnels.»

A Fribourg, la HEF-TS distingue clairement dans ses modules les écrits liés à des actes professionnels et ceux qui constituent des écrits scientifiques. On écrit différemment un rapport d'enquête, la description d'une situation de vie familiale, un projet éducatif ou un mémoire de fin d'étude. «Il

s'agit de préciser quel type d'écrit est produit, dans quel but et pour quels destinataires, résume Caroline Reynaud professeure. En ce qui concerne l'élaboration des mémoires de fin d'études, en plus de la méthodologie de recherche, les étudiants apprennent à rompre avec les a priori, les perceptions immédiates, les représentations courantes : en un mot, à déconstruire le sens commun pour enrichir les savoirs professionnels».

Apprendre à argumenter

A Genève, les étudiants sont entraînés à l'écriture professionnelle après avoir, dans un premier module, analysé leur rapport à l'écriture. Josie Gay, chargée d'enseignement à la HES-ies et engagée depuis 15 ans dans la formation à l'écriture, explique que c'est par le biais d'écrits argumentatifs que les étudiants apprennent à prendre la plume pour étayer une position et la communiquer. Les futurs travailleurs sociaux sont aussi amenés à préciser la position de l'écrivain. Celui-ci doit savoir au nom de quoi il écrit, avec quelle intention et à partir de quel statut il le fait. Il doit connaître aussi sa responsabilité quant à l'usager : que dire ou taire de sa situation ?

Kerralie Oeuvray enseigne la recherche qualitative en sociologie des problèmes sociaux à la Chaire fribourgeoise de travail social. Elle demande à ses étudiants d'observer des lieux et des événements – bibliothèque, match de hockey, centre commercial, fête de famille, etc. – et de rédiger des mémos. Il s'agit de repérer les modèles ou les règles implicites qui gouvernent les rapports sociaux. Durant ce processus, l'étudiant doit être attentif à l'ensemble de ses perceptions et idées – réflexions, ressenti, questions – et les retranscrire sur le papier.

Pour chaque situation rencontrée, les éléments de la théorie à laquelle l'étudiant se réfère pour appréhender la réalité doivent faire l'objet de notes. Le processus lui-même de l'écriture est observé. C'est ainsi que les étudiants de Kerralie Oeuvray apprennent à rendre compte par écrit de la perspective adoptée pour observer le monde, à décrire le cheminement de leur pensée, afin de discuter la validité de ces constructions de l'esprit. ■

H.A.

Ecrire sur le terrain

A Meyrin, quartier suburbain de Genève, Laurent Wicht, aujourd'hui chargé d'enseignement à l'ies, a incité les étudiants qu'il avait en stage à écrire. Il s'agissait de leur faire (re)trouver le goût de l'écriture et de les entraîner à une prise de distance quant aux émotions ressenties au cours de leur stage.

Concrètement, les stagiaires ont été invités à tenir un journal de terrain où ils notaient leurs observations, en distinguant soigneusement les faits du ressenti. Ce travail les prépare à l'élaboration de leur mémoire de fin d'étude. L'«écriture travail» exige d'organiser sa pensée, son texte, en groupant les éléments à traiter. C'est un outil qui permet de sortir du sens commun. Pour encourager cette activité d'écriture, l'enseignant genevois a monté avec des collègues un site d'«écriture collaborative» (www.ies-ge.ch/meyrin). Y sont rassemblés des textes rédigés par des étudiants à la suite d'enquêtes de terrain autour du thème du lien social. Les pages publiées sont issues d'un vrai travail d'écriture et de relecture par les condisciples.

H.A.

De la pratique sociale à l'écriture journalistique

J'étais assistante sociale. Je suis rédactrice à Repère social. C'est sur le tas et sur le tard que j'ai appris mon nouveau métier. La conversion – au sens du changement de direction opéré à ski – s'est accomplie sous la férule de mes collègues journalistes qui ont corrigé, et corrigent, mes textes. Car à RS nous sommes une équipe de rédaction «mixte», rédacteurs issus du champ social et journalistes. L'acception religieuse de la conversion est aussi appropriée, car je me suis retrouvée dans l'écriture journalistique comme on entre religion ! Elle a ses canons, ses dogmes : pour permettre une lecture fluide, une compréhension immédiate et univoque, il faut une idée par phrase, des phrases courtes, simples, qu'on puisse comprendre d'emblée. Il faut écrire pour être lu. J'ai souvent l'impression d'écrire comme une barbare pour des bétotiens. Pardon ! En français courant, pour des ignares. Je suis sensible au poids des mots, à leur pouvoir émotionnel. J'aime les mots rares, évocateurs, chargés de sens ou de double-sens. J'ai dû sacrifier mes goûts d'écriture poétique pour entrer dans le moule de l'écriture journalistique. Pour être comprise de tous, j'ai dû apprendre à écrire efficace, à pré-mâcher la compréhension...et j'apprends encore !

Mais, le retournement le plus central a sans doute été le changement de posture. Je suis passée de l'oral à l'écrit, de l'écouté au lecteur, de l'écoute à la retransmission par écrit. Avant, dans ma profession d'assistante sociale, c'était la

parole de l'autre, sa manière de dire les choses qui prenaient mon attention et que je cherchais à transmettre. Le nouveau «focus» que j'ai dû intégrer, c'est l'intérêt et la compréhension du lecteur. Et non plus la «loyauté» à mon interlocuteur et à ses messages. Le centre de gravité de mon papier se porte désormais vers le lecteur, sa compréhension et non plus vers mes interlocuteurs.

Dans la structure du texte, changement aussi. J'ai appris à dire l'essentiel en premier, sans le garder pour la conclusion, contrairement au développement académique où le discours place souvent «in cauda venenum», le venin (le piquant) dans la queue (du serpent). Lors des interviews, j'ai aussi appris à noter les citations, les formules qui font mouche et non seulement à suivre le déroulement de la pensée de l'interlocuteur.

Autre apprentissage, la distance. Il convient, dans l'écriture journalistique de vérifier les informations reçues et de conserver une distance critique vis-à-vis des opinions récoltées. Alors que bien identifiée à la profession d'assistante sociale, j'ai tendance à entrer en résonance avec ce qu'évoque le professionnel social. Il m'est difficile de résumer en peu de mots, en peu de lignes la complexité de la réalité et des situations sociales.

Comme tous les métiers, je reste tiraillée entre mes deux appartenances professionnelles. Je cherche à en faire une richesse. ■

Hélène ASSIMACOPOULOS

«Ecrire c'est donner la preuve qu'on existe professionnellement»

Dans le champ social, la tradition orale est reine et l'écrit en effraye plus d'un. Pourtant, cet acte peut être un formidable levier de réflexion et d'action, écrit Florian Hübner.

Déjà les Romains le relevaient «verba volent, scripta manent» : les paroles s'envolent, les écrits restent. En quelques mots l'essentiel est dit sur l'écrit : il offre une forme de traçabilité de l'action, il responsabilise la personne qui écrit en la rendant dépositaire d'une position, d'un avis, et inscrit l'intervention sociale dans la durée. Car l'acte d'écriture est un acte de partage, qui offre la possibilité, selon le support choisi, de porter à la connaissance d'autrui une expérience ou une observation avec un effet multiplicateur variable : d'une personne – note manuscrite – à une multitude théoriquement infinie s'il s'agit d'un texte publié sur internet. Il permet d'expliquer son travail, de faire comprendre sa réalité professionnelle, mais aussi de mettre en lumière ses doutes, ses questionnements. En écrivant on reconnaît que l'activité relatée le mérite, qu'elle est d'un certain intérêt pour soi et pour les autres. On dépasse le constat souvent entendu du «ce que je fais n'est pas intéressant à raconter». Au contraire, dans toute activité il y a une part dont des tiers peuvent profiter. L'écueil de la banalité apparente du quotidien peut-être évité. Mais comment parler de ces petits riens qui font la richesse du travail, sans être constitutifs d'un scoop ?

L'angoisse de rédiger

Il y a plusieurs raisons d'avoir peur d'écrire. La première, naturelle, est le mélange de l'angoisse de la page blanche avec celle du sentiment qu'on ne sait pas écrire, que c'est «nul» et que de toute façon cela n'intéressera personne. Si l'application de quelques règles élémentaires tant grammaticales que d'orthographe rend la lecture certainement plus fluide et agréable, les moyens modernes d'écriture – dont les sympathiques correcteurs sur les traitements de texte – permettent à toute personne de produire un texte correct. Ensuite, tel le forgeron, c'est en écrivant qu'on apprend à écrire. Il ne faut donc pas hésiter à prendre sa plume ou son clavier régulièrement, afin de produire de l'écrit. Cela n'augmente pas nécessairement la qualité du texte, mais atténue l'angoisse d'une pratique peu connue et donc mal maîtrisée.

L'écrit n'est pas qu'une retranscription de la communication orale, ce qui est d'ailleurs à éviter. L'écrit se structure différemment, demande réflexion préalable et fait appel au monde des idées : celui-ci nécessite une capacité d'abstraction, d'élévation, de renouvellement de la perspective. C'est l'un des problèmes du travailleur social : lorsqu'on traverse ses journées le «nez sur le guidon», il est difficile de prendre le temps nécessaire à cette réflexion qui précède l'écriture.

Dans un monde où beaucoup de choses vont vite, où la pression augmente, où il faut conduire X entretiens par jour, instruire Z dossiers par semaine, comment encore dégager du temps pour l'écriture, activité a priori improductive dans le social ? Ce temps n'est

pas perdu. Ecrire implique la capacité à s'extraire de son quotidien immédiat et de prendre de la distance avec son travail, son organisation, formation. Ce recul rend chacun moins vulnérable face aux vicissitudes des tâches quotidiennes et la réflexion nourrit la pratique. Dans tous les cas, c'est un investissement en temps rentable pour soi-même et pour l'institution, qui a tout intérêt à avoir des collaboratrices et collaborateurs qui sont en mesure de saisir les enjeux entourant leur travail et leur mission. Pendant de l'écrit : ... la lecture ! Lorsque la pression du temps devient folle, observation faite, le temps consacré à la lecture se réduit comme peau de chagrin. Mais sans lecture, sans écrit, que reste-t-il pour se «nourrir» dans son travail et prendre un bol d'oxygène personnel ?

Le secret n'interdit pas l'écrit.

Dans le champ social, différents secrets professionnels existent, qui semblent antinomiques avec le partage d'information : secret médical, de fonction, mais aussi, devoir de réserve, engagement à respecter les données personnelles, activités menées dans une étroite confidentialité, voire dans l'anonymat. Il faut tout d'abord rappeler que ces secrets protègent premièrement la personne concernée par les données confidentielles : si celle-ci accepte d'en parler, le secret perd de son sens absolu.

Il n'y a pas rupture de confidentialité ou violation de secret, si la personne ne peut être reconnue. Il y a parfois une pudeur à parler, pire encore, à écrire sur des situations rencontrées, comme si la relation de confiance établie interdisait d'être le porte-voix de cette préoccupation, de cette souffrance. Permettre une prise de conscience, sensibiliser ses collègues, ses pairs ou l'opinion publique à propos de situations individuelles est possible, sans qu'il soit pour autant nécessaire d'instrumentaliser les personnes aidées ni de trahir la relation d'aide. Le secret ne doit pas devenir une excuse : on se cache facilement derrière la bulle du secret, de la confidentialité, pour ne pas avoir à justifier de sa pratique, de son travail et ne pas rendre visible la valeur ajoutée de son intervention. L'écrit est un acte de transparence !

De la censure

Travailler dans le champ social est rarement une activité de solitaire ou d'indépendant. On travaille souvent dans des institutions d'une certaine taille, où l'écrit peut devenir suspect. S'il est généralement admis d'écrire factuellement sur ses activités quotidiennes, qu'en est-il lorsqu'on observe des dysfonctionnements d'autres acteurs sociaux ou des lacunes dans la législation ? Que faire lorsque l'institution qui nous emploie prête le flanc à la critique ? Peut-on le dire et partager un avis à ce sujet ? Entre la loyauté envers son employeur et la frilosité, ou carrément, la censure de ce dernier, on arrive vite à des textes ineptes...

Finalement, la pire peur, intellectuellement parlant, est probablement la peur de s'exposer. Car écrire, c'est contribuer au débat, c'est prendre position. Il faut oser parler de ce qu'on fait, développer ses (propres) idées, exposer sa pratique, avoir confiance en son travail, sa manière d'agir et revendiquer une légitimité basée sur sa connaissance du terrain. Dans le champ social, l'approche normative est assez présente et l'avis dominant peut vite être le seul qui soit accepté. Dans cet environnement, difficile parfois de prendre une position diffé-



© Bertrand Rey pour Repère Social

«La peur de s'exposer induit le silence préventif: qui ne dit rien, ne risque rien». Florian Hübner.

rente, même si elle est pertinente. Cette peur de s'exposer induit le silence préventif: qui ne dit rien ne risque rien.

Enfin, l'écriture est vitale dans notre société de communication. Car écrire c'est exister!

Trouver des sponsors

Exister, est souvent le préalable à un soutien financier, et notamment celui des collectivités publiques, «sponsor principal» du travail social. Rendre attentifs les autorités et le monde politique à telle ou telle problématique ou besoins sociaux, cela passe très souvent par l'écrit, le partage d'expériences et de connaissances couchées sur le papier ou l'écran.

Ecrire, c'est (se) faire connaître, c'est rendre visible un point de vue, une expérience professionnelle; c'est donner une existence nouvelle à des problématiques rencontrées et des destins individuels en les collectivisant, en leur donnant de l'importance. C'est permettre à autrui de se référer à notre propre expérience. Entre connaissance et reconnaissance, il n'y a qu'un pas. Etre reconnu, cela permet certes de valoriser son ego, mais surtout de renforcer l'impact de son engagement et de devenir un interlocuteur valable, utile et reconnu. Laisser quelque part une trace peut contribuer à donner un sens à son travail et l'ancrer dans la réalité. Encore un doute? Ecrivez-le! ■

Florian HÜBNER¹⁾

1) Juriste de formation, Florian Hübner a dirigé le Groupe sida Genève, où il a travaillé durant une dizaine d'années. Il officie aujourd'hui comme coordinateur du Programme scientifique de la prochaine Conférence internationale sur le sida, pour le compte de l'International aids society. (florian.hubner@bluewin.ch)



© Bertrand Rey pour Repère Social

Polyhandicap : trouver les « mots justes »

La situation des personnes polyhandicapées est mal connue. Un groupe constitué de professionnels et de parents a élaboré une définition de ce handicap complexe.

Une quinzaine de réunions pour trouver « les mots justes ». La définition du polyhandicap échappe à la facilité. Comment définir cette forme particulière de handicap dans laquelle plusieurs déficiences, motrices, sensorielles et mentales, se renforcent l'une l'autre ? « Il y a trente ans, on parlait encore de « grabataires » pour désigner ces personnes », rappelle Danièle Wolf, pédagogue spécialisée. Elle a coordonné un travail de redéfinition mené sous l'égide du Groupe romand sur le polyhandicap¹⁾. Ils étaient entre dix et quinze, à participer aux séances : parents, soignants, ergothérapeutes, animateurs pédagogiques, éducateurs et enseignants spécialisés. Au-delà de cette expérience autour de la parole et du texte, l'enjeu est important : mieux défendre l'accompagnement des personnes concernées – et de leurs proches – face à un risque de désengagement de la collectivité.

Repère Social : Des dizaines d'heures de travail pour trouver des mots justes... Pourquoi avez-vous choisi de redéfinir le polyhandicap²⁾ ?

– **Danièle Wolf :** Actuellement, plusieurs définitions coexistent. Mais tout le monde n'entend pas le terme de la même façon. Il fallait déjà que nous, qui travaillons avec des personnes polyhandicapées, nous nous accordions. Notre objectif était de fixer une définition qui puisse servir de références pour des textes de lois. Nous voulons défendre la qualité de l'accompagnement des personnes polyhandicapées, la continuité du soutien à leurs familles et la sauvegarde des conditions de travail des professionnels. Les personnes polyhandicapées bénéficient aujourd'hui de structures efficaces et d'un personnel qualifié, mais la diminution des moyens liée au contexte politique pourrait nous faire revenir aux

années septante. De plus, il se trouve aujourd'hui des voix pour remettre en question le droit à la vie de ces personnes. Or celles-ci ne sont pas moins nombreuses : peut-être même y en a-t-il plus, avec les grands accidentés et les grands prématurés. Savoir combien elles sont exige aussi que nous nous mettions d'accord sur une définition.

– Ne pouviez-vous pas reprendre l'une des définitions existantes ?

- Elles sont péjoratives, dans la mesure où elles n'énumèrent que les déficiences, les troubles et les limitations de la personne... Nous voulions montrer qu'il existe aussi un potentiel de développement : mettre l'accent sur les besoins, mais en les associant à des termes positifs comme «compétences» ou «projet de vie». Il ne s'agissait pas non plus de tomber dans la coquetterie ou l'angélisme en masquant les difficultés auxquelles est confrontée la personne polyhandicapée.

– Comment avez-vous balisé votre travail de groupe ?

- Nous avons déterminé que la définition devrait contribuer à la reconnaissance des droits et des besoins des personnes polyhandicapées, à la mise en œuvre des moyens nécessaires pour mieux les comprendre et à la valorisation de leurs compétences, si discrètes soient-elles. Puis, nous avons identifié les destinataires potentiels de ce texte : outre le politique et le législatif, il y a les personnes concernées par le polyhandicap, les responsables des services administratifs et des établissements d'accueil, les professionnels, les chercheurs, les formateurs, les étudiants, les familles. Et le grand public. Nous avons établi une liste de questions : pourquoi voulons-nous une nouvelle définition et pour qui ? Faut-il conserver la notion de polyhandicap ? La terminologie française, ainsi que les définitions que nous avons utilisées jusque là, ont été revues. Quelques principes ont été fixés, notamment celui de tenir compte des concepts et de la nomenclature en vigueur au niveau international, telle que la nouvelle classification utilisée par l'Organisation mondiale de la santé. Il fallait tenir compte aussi de l'évolution des représentations des membres de notre groupe qui, quelques années plus tôt, étaient encore moins valorisantes. Par exemple, dans une définition élaborée en 1987, nous disions que les personnes «polyhandicapées profondes sont celles qui souffrent de déficits extrêmes» et nous énumérions quelques-uns de ces déficits en terminant par «etc. etc.»...

– Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans l'élaboration de ce concept ?

- Ce qui a rendu notre travail délicat, c'est la complexité même du polyhandicap : comment trouver des mots simples pour expliquer des situations complexes ? En optant pour une définition trop large, nous risquions de perdre la spécificité de la problématique. Décrire le polyhandicap n'est pas compliqué en soi. Ce qui l'est, et cela a été notre plus grande difficulté, c'est de passer à la personne polyhandicapée... Le polyhandicap se définit par différents troubles, mais la personne n'est pas que cela. Nous avons toujours le souci d'éviter les notions péjoratives.

– Avez-vous imposé des limites à votre texte ?

- Nous ne voulions pas parler de la personne polyhandicapée en termes statiques, figés, mais la considérer au-delà de son état, en renforçant les notions de développement et de projet de vie. De la définition dépend en partie aussi le regard que le public peut porter sur la personne (poly)handicapée. Nous sommes convaincus que ce regard participe à la détermination des moyens que la société est prête à mettre en œuvre pour ces gens. Et, le contexte actuel n'est pas bon. Les personnes dont nous nous occupons sont menacées par les coupes budgétaires. Et, plus le handicap est lourd, plus il exige du personnel qualifié.

– Comment avez-vous rédigé, avez-vous écrit à plusieurs ?

- Ecrire à plusieurs n'a pas été possible. Les compétences rédactionnelles de chacun étaient très différentes. Ceux qui ne se sentaient pas très à l'aise n'allaient pas s'exprimer. Une personne a rédigé un premier texte, puis un sous-groupe l'a rediscuté, corrigé, à plusieurs reprises, avant de le soumettre à tous les participants. A partir de là, chaque mot a été pesé, déplacé, supprimé, réintégré, selon les cas. Nous ne voulions utiliser que des termes tout à fait adéquats. Par exemple, à cause de la relativité des impressions, nous avons supprimé les termes «lourd» et «grave». Nous avons aussi volontairement écarté des expressions du type «qui souffre de...». Le groupe a travaillé avec les synonymes en utilisant les dictionnaires des sites Internet spécialisés. Des paragraphes ont été inversés avant d'être remis dans l'ordre... Nous avons beaucoup regretté la langue allemande, sa souplesse qui nous aurait aidés à rédiger un énoncé plus succinct.

– A quel moment avez-vous jugé que votre définition était prête ?

- Des pressions extérieures ont fait qu'à un moment donné nous nous sommes dit : «La prochaine fois, nous terminons!». Je devais donner une conférence sur le polyhandicap et je souhaitais saisir l'occasion pour présenter «notre» nouvelle définition. Notre groupe est informel et ne connaît guère d'autres contraintes que celles que nous nous imposons... nous aurions pu travailler très longtemps...

– Vous êtes critique en relisant votre texte. Êtes-vous déçue ?

- Nous avons respecté les limites que nous nous étions fixées, mais nous n'avions pas précisé qu'une définition devrait être moins complexe que la notion qu'elle définit (*rires*)... Nous avions probablement trop d'intentions. Malgré tous nos efforts, nous n'avons pas réussi à alléger les phrases, à les simplifier. Des mots plus simples, plus crus auraient été réducteurs. Nous avons préféré parler de «perturbation de l'efficacité» plutôt que de «déficience». Cela a compliqué notre tâche, mais nous sommes plus proches du regard que nous portons sur les personnes polyhandicapées. Nous étions tellement absorbés dans notre réflexion que notre définition nous paraissait limpide. Or, elle ne l'est pas forcément pour le public. Elle n'est pas facilement transmissible. Mais pour le moment, nous la conservons. Non, je ne suis pas déçue. Nous ne pouvions pas faire mieux et les dimensions fondamentales du polyhandicap se trouvent dans ce texte.

– Qu'allez-vous faire de cette définition ?

- Elle a déjà été distribuée à quelques personnes-clé : à des responsables de l'enseignement spécialisé en Suisse romande, à des membres de la Conférence des directeurs de l'instruction publique (CDIP). Le texte mentionne la nécessité de mettre en œuvre, pour les personnes polyhandicapées, des techniques, des moyens spécialisés, ainsi qu'un accompagnement qualifié. Nous espérons qu'il sera lu et bien reçu. ■

Geneviève PRAPLAN

- 1) Le Groupe romand sur le polyhandicap (GRP) offre un lieu de partage et renseigne les professionnels et les proches sur les conditions de vie des polyhandicapés. Depuis 1994, des parents de personnes polyhandicapées en font partie. Contact : GRP, Fabienne Clément, Croix de Pierre 12, 1470 Estavayer-le-Lac. Tél. 021 663 15 43, le soir. faclement@dplanet.ch
- 2) «Polyhandicap : une nouvelle définition en Suisse romande», Danièle Wolf, Pédagogie Spécialisée, 1/06.

L'aventure d'un journal professionnel

Un travailleur social peut
cacher un rédacteur.
C'était le cas des
personnes qui ont lancé
le journal de
l'Association vaudoise
des travailleurs de l'édu-
cation sociale. Sa dispa-
rition boucle 25 ans
d'aventure éditoriale.

«**J**e l'ai aimé ce journal...», écrivait dans le numéro de janvier d'Avtes-Communique¹⁾, Christine Guinard Dumas, secrétaire générale de l'association vaudoise des travailleurs et travailleuses de l'éducation sociale (AVTES). Elle signait là le dernier numéro d'un mensuel qui, durant plus de 25 ans, a transmis les échos des activités de cette association à ses membres. Retour en 1995. Madame Guinard Dumas prend ses fonctions et bouscule quelque peu les membres de la commission-presse en décidant de rendre ce journal plus attrayant, plus lisible. «Et puis la couleur d'alors, ce jaune pétant, crevait les yeux, mais me déplaisait dans son arrogance... Mais je souhaitais que le fond ne change pas: qu'il permette aux professionnels de se reconnaître et d'avoir accès aux informations de manière directe». Les rédacteurs ne se sont pas embarrassés de contraintes éditoriales. Une commission de presse a été nommée. Trois à sept membres, selon les périodes, représentaient – autant que possible –, les différents secteurs professionnels de l'association: handicap, cas sociaux et enfance. La «rédaction» décidait des sujets qu'elle souhaitait traiter, en prêtant une oreille aux demandes du comité de l'association. Le journal, en couleur, offrait un choix de dossiers et de textes en lien direct avec les questions du terrain. «Nous avons fait évoluer le journal en ouvrant différentes rubriques. Il y avait un billet qui, à partir des procès-verbaux des réunions de l'AVTES, présentait des travaux réalisés dans les différentes commissions. La rubrique *Un thème, une saison* permettait de développer un thème sur trois ou quatre numéros. L'un de ces thèmes a été d'ailleurs été consacré à l'écrit²⁾».

Pas de contrôle sur la qualité

L'éditorial était rédigé tantôt par une personne de la rédaction, tantôt par un membre d'une commission de l'AVTES, qui avait planché sur un dossier spécifique: les négociations salariales par exemple. «C'était un exercice difficile, bien sûr, puisque l'éditorial est publié en première page. C'est la première chose qu'on voit...». Pourtant les responsables d'Avtes-Communique (AC) ne se sont pas trop interrogés sur la façon d'écrire. Ils acceptaient le fait que les auteurs des articles n'étaient pas des spécialistes et n'avaient pas d'exigences littéraires quant à ces textes. «Certains praticiens n'ont pas le goût inné de l'écriture. D'ailleurs, il n'était pas tou-

jours facile de trouver des personnes intéressées par cet exercice. Plutôt que d'exiger un style particulier, nous avons consacré notre énergie à trouver des rédacteurs».

Ceux qui se sont risqués à prendre la plume ne l'ont pas regretté, même si pour quelques-uns, le travail s'est révélé exigeant et difficile. D'autres ont exprimé beaucoup de plaisir à découvrir l'écriture. «Ecrire, ont-ils réalisé, est un outil pertinent pour mettre à plat ses idées et ses réflexions». Christine Guinard Dumas elle-même a trouvé là un moyen de communication agréable et efficace. «J'ai toujours été convaincue de la nécessité d'informer et d'interpeller les gens. En tant que secrétaire générale de l'AVTES, j'engageais l'association par mes écrits et je devais en tenir compte. Cette expérience m'a amenée à évoluer. Je pense que plus nous écrivons, plus cela devient facile... Nous apprenons à connaître nos défauts, nos répétitions, nous devenons plus synthétiques, plus critiques sur nos propres faiblesses et nos qualités. J'ai certainement affiné mon style au cours des années».

Soigner le verbe

Olivier Grand, membre de la commission presse, se rappelle des débuts, «fragiles», avec une rubrique consacrée au Web. «Pour un jeune éducateur, écrire dans AC relevait du défi. Oserait-on s'y lancer? Par la suite, j'ai eu l'impression que ce bulletin avait une particularité intimiste; il s'adressait à un public d'initiés. Par conséquent, le verbe devait être soigné».

Finalement un travailleur social doit-il écrire? «Bien sûr, répond Christine Guinard Dumas. Cela permet de prendre du recul. Ecrire est un moyen de faire connaître le quotidien du travailleur social. Trop de praticiens craignent de se lancer. Mais les formations d'aujourd'hui proposent des outils qui aident à écrire. Et dans leur pratique, les travailleurs sociaux sont amenés à rédiger de plus en plus.» ■

Geneviève PRAPLAN

1) Le journal AVTES-Communique a disparu. Il a fait place en 2006 à ActualitéSociale, qui est le bulletin de la nouvelle association suisse des professionnels du travail social (Avenir Social), dont l'AVTES est devenue une section. Cette dernière a reçu le mandat d'assurer le «Point fort» du nouveau journal. Parmi les premiers sujets annoncés: les conditions de travail des travailleurs sociaux en Suisse romande.

2) N° 238 de AVTES-Communique, février 2003



© Bertrand Rey pour Repère Social

Rapport social aux juges : la lettre à main levée a vécu

Le poids des rapports sociaux dans les procédures judiciaires en cas de séparation est prépondérant.

Les assistants sociaux de la Protection de la jeunesse de Genève ont complètement revu leur façon de rédiger.

Au sein du Service de protection de la jeunesse (SPJ) de Genève, un secteur d'une quinzaine d'assistants sociaux est quotidiennement confronté à l'écrit. C'est le groupe des évaluations. Ces travailleurs sociaux participent à l'instruction des dossiers dans le cadre de séparations et de maltraitance infantile, pour ce qui concerne la garde ou le placement des enfants. «Tous les entretiens que nous avons dans le cadre des procédures de séparation débouchent sur un rapport, explique Andréas Zulian, chef de ce secteur et assistant social de formation. Nous sommes constamment dans le mouvement entre l'oral et l'écrit». Il y a encore peu, cette pratique automatique de l'écrit n'était pas la norme.

Dans ces bureaux, qui voient défiler des adultes et des enfants aux prises avec des situations conflictuelles, l'acte d'écrire prend évidemment un sens

particulier. Les rapports d'évaluation sociale répondent à des mandats judiciaires du Tribunal de première instance ou du Tribunal tutélaire. Leur poids est prépondérant et il n'est pas aisé pour les travailleurs sociaux de «mettre sur le papier des vies d'enfants et d'adultes, des conflits de familles et des représentations inconscientes de la *bonne* ou de la *mauvaise* parentalité»¹. La question de l'éthique surgit dès lors que, pris entre le marteau et l'enclume, les sociaux doivent jongler pour respecter, d'une part, l'intimité des clients et accomplir, de l'autre, la mission d'investigation délivrée par la justice. «La décision prise peut porter atteinte aux droits fondamentaux des citoyens, qui sont le droit de respect de la vie privée, sans intrusion extérieure, et le droit d'avoir ses enfants auprès de soi»².

Un deuxième élément important concerne la distinction entre «réalité» et représentation de la

réalité. Il est impératif pour les assistants sociaux de ne pas tomber dans la confusion et se méfier des projections et des interprétations libres. Cette nécessité a débouché sur une refonte de la manière d'aborder les entretiens avec les familles ainsi que sur la façon de les rédiger (voir ci-dessous).

Des faits plutôt que des jugements

«Lorsqu'il s'agit de décrire une famille, le travailleur social, quelles que soient sa valeur et sa compétence, peut se tromper, mal comprendre, mal interpréter telle information et transmettre dans son écrit des éléments qui ne correspondent pas à la réalité... Il engrange la parole des parents et des enfants pour en faire la sienne, sachant que le juge interprétera à son tour ce texte pour en faire *le texte judiciaire*, celui de la décision. Cette construction de l'écrit, l'usage qui en sera fait, la rationalité de ce mode de transmission n'est pas sans risques»¹⁾. Andréas Zulian : «Avant, nous étions beaucoup plus dans une culture de l'implicite, à dire peu de choses en pensant que nous allions être compris. Le rapport social s'apparentait à une sorte de lettre, que nous adressions directement au juge, sur un mode plus narratif, mais toujours avec le souci d'être fidèles aux propos des tiers ou des parents auprès desquels nous intervenions».

La prise en compte de problématiques de plus en plus complexes, comme la maltraitance infantile, a conduit le SPJ à plus de professionnalisme. En mai 1998, un protocole d'intervention en matière de maltraitance est élaboré. Il débouche sur la création d'un protocole général pour la rédaction des rapports sociaux aux juges. Une autre tendance qui a poussé les sociaux à une meilleure maîtrise de l'écrit est la «judiciarisation» des problématiques sociales.

«Le fait (pour les usagers: nldr) de recourir à la justice, de faire intervenir des avocats ou d'invoquer des droits a aussi contribué à une formalisation des actes et donc aussi au recours à l'écrit». Cette logique de la trace des déclarations et des interventions a poussé le SPJ à une plus forte exigence quant à la gestion des documents et leur élaboration. D'autres éléments sont venus renforcer cette nécessité de changement. Ainsi, la

Loi genevoise sur l'information⁴⁾, qui introduit une notion de transparence de l'administration vis-à-vis du public, offre-t-elle désormais un plus grand droit de regard sur l'intervention des travailleurs sociaux. Pour résumer, il s'agit aujourd'hui de produire une information écrite de plus grande qualité, qui soit accessible aux autres professionnels concernés.

Par ailleurs, les notions amenées par le nouveau droit du divorce – droit pour l'enfant d'être entendu, accès à une autorité parentale conjointe, garde partagée – laissent une plus large place à la fonction parentale en lien avec l'intérêt de l'enfant après une séparation. La place de l'enfant entre ses deux parents a changé. Les rapports des travailleurs sociaux doivent tenir compte de ces nuances. «Nous nous trouvons auparavant dans une plus grande imbrication du socio-éducatif et du judiciaire. Cette séparation plus nette des tâches nous a poussés à mieux définir notre intervention, en tenant compte des différents acteurs du monde judiciaire, médical etc. Tous ces éléments se répercutent sur l'écrit et donc sur les rapports d'évaluation sociale».

L'écriture ne s'improvise pas

La demande d'une formulation plus objective des événements collectés durant un entretien a un impact dans la manière de mener les entretiens. Désormais, les questions posées aux usagers se réfèrent à des critères d'analyse qui figurent dans la partie initiale du rapport. «Nous sommes devenus attentifs aux interactions qui existent entre les rapports et la conduite des entretiens. Cela a contribué à une intervention beaucoup plus consciente des travailleurs sociaux, à une meilleure adéquation entre les objectifs de l'entrevue et les éléments qui sont effectivement sollicités auprès d'un père, d'une mère, d'un enfant».

Si les assistants sociaux ressentaient la nécessité d'une innovation au niveau de l'écrit, la nouvelle manière de rédiger les rapports est contraignante. «C'est une pratique qui ne s'improvise pas, qu'il faut intégrer... Les différentes parties du rapport sont titrées, elles sont même numérotées, ce qui est inhabituel pour les professionnels du social».

Ce travail réalisé par les assistants sociaux du SPJ porte ses fruits, puisque les juges des deux tribunaux concernés évaluent positivement ce changement de culture, indique Andréas Zulian. Cela n'a pas toujours été le cas par le passé. «Ils souhaitaient retrouver, entre autres, une chronologie dans les rapports. La tournure des phrases est devenue beaucoup plus neutre et impersonnelle. Si le nom de l'auteur apparaît dans l'en-tête du rapport, le forme personnelle du *je* disparaît. La structure du rapport permet plus de mettre l'accent sur les aspects d'analyse, à partir de critères professionnels, que sur des éléments d'expression, de style. Il n'y a pas photo entre les deux manières de faire».

1) In «Ecrire aux juges» (Rapport, signalement, expertise dans l'aide à la décision judiciaire), sous la direction de Jean-Luc Viaux, Dunod, Paris 2001

2) Idem

3) Idem

4) LIPAD – Loi sur l'information du public et l'accès aux documents, entrée en vigueur le 1er mars 2002

Un rapport déjà formaté

En septembre 2005, une nouvelle structure de rapports se met en place au Service de protection de la jeunesse. Objectif: professionnaliser la forme et le contenu. Le nouveau modèle se décline en différentes parties: présentation du contexte, déclarations des parents dans le cadre des entretiens, analyse. La partie «analyse» concerne la discussion par le professionnel des éléments rapportés qui sont caractéristiques de la situation. «Cette analyse touche à l'autorité parentale, à la garde des enfants et aux mesures envisagées (judiciaires, mais aussi de soutien psychologique, éducatif, scolaire etc.)». La conclusion est la dernière partie du rapport. Elle contient le préavis. «C'est la traduction de l'analyse sociale, qui elle-même s'étaye sur des informations factuelles et à partir des propos des parents, ce qui permet de donner un préavis au juge au sujet de l'enfant».

A.Th.

Altin THANASI

La peur du risque a tué le contrat à la bonne franquette

Un accord sur une poignée de main est toujours possible. Mais dans une société qui rêve d'éliminer l'imprévu, les actes légaux sont de plus en plus souvent produits par écrit.

Nombreuses sont les personnes qui se plaignent d'avoir à faire face à toujours plus de paperasse. D'aucuns soulignent l'influence des juristes dans le fonctionnement social, politique et économique, qui leur semble toujours plus apparente. Il est vrai que la poignée de main scellant un accord entre deux personnes tend à disparaître au profit des écrits en plusieurs exemplaires et des envois recommandés. Pourtant, la force contraignante de la parole donnée a la même portée juridique que l'écrit dans de nombreux domaines.

En droit comme ailleurs, la forme, autrement dit la façon d'exprimer la volonté de l'auteur d'un acte, juridique en l'occurrence, est omniprésente. On la trouve à la naissance (acte de reconnaissance de l'enfant, par exemple), au mariage (on signe à l'Etat civil), dans la vie civile (les contrats), dans la vie administrative et judiciaire (les permis, les jugements) comme dans la mort (le testament, le pacte successoral). La forme permet donc de signifier sa volonté de façon reconnaissable par les tiers. S'agissant du domaine des contrats, l'article 320 al. 1 du code des obligations (CO) stipule par exemple que, sauf exception légale, le contrat individuel de travail n'est soumis à aucune forme spéciale. Il peut donc être conclu oralement entre l'employeur et le travailleur. De même, une simple poignée de main suffira à conclure un contrat d'entreprise, au sens de l'article 363 CO. Mais la loi prévoit parfois des exceptions au principe de la liberté de la forme. Elle subordonne alors la validité d'un acte au respect de la forme spéciale qu'elle impose.

L'acte authentique

La loi peut ainsi exiger que pour être valable un acte soit conclu par écrit - c'est le cas de la caution - ou qu'il revête la forme authentique, par exemple lors de la vente d'un immeuble. La «forme authentique» implique de s'adresser à un officier public, en général un notaire, qui consignera la déclaration de volonté dans un registre. L'acte ainsi établi contient tous les faits et toutes les déclarations nécessaires à sa validité. Prenons l'exemple le plus connu, celui donc de la vente immobilière. L'acte doit au moins contenir la désignation de l'immeuble et des parties contractuelles et indiquer le prix réel de la vente.

La forme écrite est exigée par différentes dispositions légales, par exemple à propos de la cession de

créance (article 165 CO) ou de la promesse de donner (article 243 CO). Le contrat pour lequel la loi exige la forme écrite doit être signé par toutes les personnes auxquelles il impose des obligations (art. 13 CO). La signature doit être faite à la main, sauf si un moyen mécanique est admis par l'usage. La signature électronique est assimilée à une signature manuscrite si elle répond aux exigences de la loi sur la signature électronique, entrée en vigueur le 1er janvier 2005¹⁾. La signature doit être placée de manière à couvrir l'ensemble du contenu de l'acte et ne laisser aucun doute sur la personne du signataire et sur sa volonté de s'obliger (art. 14 CO).

Se marier et mourir: formes exigées

Le formalisme exigé par la loi est plus important dans certains domaines. C'est le cas pour le mariage ou en matière de dispositions pour cause de mort. Aux termes de l'article 102 du code civil (CCS), la publicité du mariage est exigée et doit avoir lieu en présence de deux témoins majeurs et capables de discernement. Quant au testament, il doit répondre à des exigences qualifiées. Par exemple, s'il est olographe (écrit par la personne: ndlr), il doit être écrit, daté et signé entièrement de la main du testateur. S'il est oral (art. 506 CCS), à savoir si des circonstances exceptionnelles empêchent le testateur de rédiger son acte sous une autre forme que celle-là, il doit être exprimé devant deux témoins qui doivent à leur tour respecter un plus grand formalisme lorsqu'ils transcrivent les paroles énoncées (art. 507 et 508 CCS).

La jurisprudence développée à propos des questions de forme au sens des articles 11 à 16 CO est considérable. Il a été souligné en particulier que la forme prescrite par la loi pour la conclusion d'un contrat doit porter sur toutes les clauses essentielles de ce contrat, du point de vue objectif et subjectif²⁾. Les clauses objectivement essentielles ressortent de la loi et dépendent de l'acte considéré. Parfois, la loi signale clairement celles qui doivent figurer dans le contrat. C'est le cas de la vente avec paiement préalable de l'article 227a CO. Il exige, sous peine de nullité, l'indication des noms et domiciles des parties, de l'objet de la vente, de la créance globale du vendeur, du nombre, du montant, de l'échéance des paiements, etc.

Du point de vue subjectif, les clauses du contrat, qu'elles soient imposées ou non, sont celles qui importent aux yeux des parties. On peut penser par exemple aux conditions prévues pour rompre le



Un contrat ne peut jamais tout prévoir

L'interprétation des contrats consiste à rechercher la volonté réelle des parties. Car la simple lecture du texte signé par les parties ne suffit pas forcément à savoir ce qu'elles voulaient. Un contrat peut par exemple avoir été intitulé «contrat de mandat», mais avoir en réalité constitué un contrat de travail. Un accord peut porter sur le versement d'une commission, sans que la méthode de calcul de celle-ci ne soit clairement exprimée. Il faudra donc lire le texte à la lumière des circonstances qui ont entouré sa signature. On s'appuie sur les éventuelles lettres, sur les paiements effectués, sur les témoignages, sur tout indice permettant d'établir les faits, les motifs ayant conduit les parties à traiter ensemble, les buts poursuivis. Lorsque malgré cette recherche, la volonté réelle des parties ne peut pas être établie, ou que l'une des deux n'a pas compris la volonté réelle exprimée par l'autre, on applique alors le principe de la confiance. Le juge recherchera le sens que les parties pouvaient et devaient donner, selon les règles de la bonne foi, à ce qu'elles ont signé. Il est encore à noter que les clauses d'un accord qui restent peu claires doivent, dans le doute, être interprétées en défaveur de celui qui les a rédigées. On peut notamment penser au cas des conditions générales de certains contrats d'assurance privée ou de leasing, où sont employées des formules pré-imprimées.

F.R.V.

contrat. Si l'exigence légale de la forme est respectée, la validité du contrat peut néanmoins être mise à mal lorsqu'elle ne correspond pas à la volonté réelle des parties. On pressent alors les conséquences de cette subjectivité. L'invalidité partielle ou totale d'un contrat pour vice de forme n'est jamais neutre. Il peut s'ensuivre des dommages financiers, une occasion ratée de conclure un autre contrat, l'obligation de rembourser ce qui a été touché sur la base du contrat annulé, etc.

Le texte à un rôle protecteur

Finalement l'objectif visé par la loi lorsqu'elle impose une forme spéciale est protecteur³⁾. Ainsi dans certaines lois cantonales, résiliation du bail doit être faite par formule officielle. Le bailleur est formellement tenu de respecter les exigences légales garanties par ladite formule. Il s'agit aussi de la sécurité du droit dans les rapports entre les individus. La forme facilite la preuve, la conduite d'un procès, la publicité de l'acte. Il s'agit encore d'assurer que le contenu des registres publics est crédible au regard des actes qui y sont inscrits. Toutefois, rappelons que les conditions légales de forme ne sont que l'exception et ne portent pas sur la majorité des transactions possibles.

Cela dit, rien n'interdit que la forme écrite, ou la forme notariée, soient utilisées pour conclure des actes pour lesquels la loi n'exige pas de forme particulière. L'usage de l'écrit, dans ces conditions, répond aussi à des exigences de sécurité, principalement par anticipation d'éventuels besoins futurs

de preuves. Celui qui prétend avoir des droits doit, sauf disposition contraire de la loi, en apporter la preuve. Or, il est bien évidemment plus facile d'établir les conditions de travail prévues au moment de l'engagement lorsqu'elles figurent dans un contrat écrit, plutôt que d'être obligé de rechercher des témoins ayant assisté à l'entretien d'embauche... Même si l'on croit avoir pensé à tout, un litige peut éclater entre les intéressés. S'ils ne trouvent pas de solution amiable et s'adressent au juge, il faudra parfois interpréter les clauses écrites du contrat, à la recherche de la volonté réelle des parties, ou dans l'examen du respect des règles de la bonne foi (voir ci-contre). Une lettre recommandée résumant un entretien, une réclamation écrite, un avertissement écrit, une protestation écrite, permettront d'apporter des éléments de preuve. C'est dans ce domaine, sans doute, que la pratique des relations écrites prend de plus en plus souvent le pas sur le traditionnel usage de la poignée de main et sur la confiance en la parole donnée. ■

Francine RIEKER VARIN

1) SCSE, in RS 943.03.

2) ATF 89 II 185 = JT 1963 I 530; ATF 127 III 248 = JT 2001 I 263 ou SJ 2001 I 589; voir la jurisprudence citée ad article 11 CO in CC/CO annoté, Scyboz & Gilliéron, éd. 2004.

3) Voir Gauch/Schluep/Tercier, partie générale du droit des obligations, ad. art. 11 CO.