







OLLIIOULES, le 17 août 2016

NOTE DE SERVICE N°37

Objet : USAGE DU CAHIER DE LIAISON

Cher(e)s collaborateur (ice)s,

Nous mettons en place au domicile de chaque usager un cahier de liaison. Ce cahier a une fonction générale d'aide à la coordination de notre service entre différents acteurs :

-  Intervenants à domicile Solidom
-  Encadrement Solidom
-  Bénéficiaire et famille
-  Intervenants extérieurs (infirmiers principalement)

Nous avons constaté à plusieurs reprises l'inscription de messages ou échanges de messages déplacés au vu de l'usage normal du cahier de liaison. **Les principaux cas de « dérive » observés sont l'inscription de messages désagréables et jugeant à l'encontre du travail de collègues. Parfois, certains échanges de messages pourraient même être assimilés à des règlements de compte.**

Cela pose problème puisque toutes les informations que vous inscrivez sur un cahier de liaison sont lisibles par les intervenants extérieurs, le bénéficiaire et sa famille. Cela pose problème essentiellement à trois niveaux :

- 1) Cela donne une image de manque de professionnalisme pour les intervenants qui inscriraient des messages inappropriés ou qui n'inscriraient rien du tout, alors que les tâches ont probablement été bien réalisées.
- 2) Au niveau de l'esprit d'équipe : difficile de travailler en équipe quand le(la) collègue a laissé à son encontre un message désagréable ou un message qui s'apparenterait à un « ordre ». En cas de divergence interne, le bénéficiaire peut prendre parti et fragiliser un intervenant qui n'est pas forcément en tort.
- 3) Au niveau de la qualité de service : lorsque, sur une situation donnée, nous n'arrivons pas à travailler en équipe et qu'il y a des tensions internes, la qualité globale du service rendu au bénéficiaire s'en ressent.

Par cette note, nous tenons à rappeler à l'ensemble des professionnels de terrain que le cahier de liaison n'est absolument pas fait pour résoudre un éventuel désaccord entre professionnels sur une situation donnée.

Étant donné le caractère particulièrement toxique que des messages inappropriés ont sur une équipe d'intervention et sur la qualité du service rendu au bénéficiaire, nous pourrions être amenés à prononcer des sanctions disciplinaires à l'encontre d'un intervenant qui en aurait été l'auteur.

Si vous désapprouvez tel ou tel aspect du travail d'un(e) de vos collègues sur une situation commune, discutez-en directement avec lui(elle) par téléphone si vous avez ses coordonnées, ou passez par vos responsables de secteur. En aucun cas, cela doit figurer sur le cahier de liaison : le fait de passer par le cahier de liaison enflamme la situation et l'aggrave au lieu de l'apaiser ou de résoudre le problème.



Nous tenons absolument à ce que le cahier de liaison demeure un outil destiné à :

- 1) Noter en fin de chaque intervention les tâches que vous avez réalisées. **NB : même si vous êtes seul(e) à intervenir sur une situation**, cela permet d'une part, d'argumenter en cas de griefs exprimés par un tiers (bénéficiaire, famille ou tiers extérieur) et, d'autre part, de servir de référence pour des collègues qui viendraient en remplacement.
- 2) Noter un changement notable dans l'état observable du bénéficiaire. **NB : il ne s'agit pas d'annoter des appréciations subjectives sur le caractère du bénéficiaire qui pourraient être mal prises par le bénéficiaire lui-même ou la famille.** **Exemple :** si vous notez que le bénéficiaire a été agressif ou fatigant ou m'a mal parlé... et que celui-ci est en capacité de lire ce que vous avez noté, il risque fort de mal le prendre. C'est contre-productif donc ne le notez-pas.
- 3) Noter un évènement spécifique dont la connaissance par vos collègues serait **nécessaire pour le bon accomplissement de leurs missions**. Notez le strict nécessaire. Ne notez-pas d'informations qui pourraient être mal prises par le bénéficiaire lui-même ou la famille (IDEM point 2).
- 4) Noter toute précision émise par le responsable de secteur dans une finalité bien déterminée.

En cas de doute sur une mention à faire figurer ou pas sur un cahier de liaison, rapprochez-vous de votre responsable de secteur.

Si vous faites d'ores-et-déjà un bon usage du cahier de liaison en évitant les travers évoqués dans cette note, ne prenez-pas cette note pour vous, vous n'êtes pas concerné(e) directement. Cette note a une portée générale.

Cordialement

Olivier BRENIER
D. Adjoint

