



Direction régionale
De la jeunesse, des sports,
Et de la cohésion sociale
D'Ile-de-France

Présentation de la Synthèse
RECHERCHE ACTION COLLABORATIVE
Les écrits professionnels des travailleurs sociaux
11 avril 2014

Dans le cadre de sa politique publique de développement de la qualité des formations, la DIRECTION REGIONALE DE LA JEUNESSE, DES SPORTS ET DE LA COHESION SOCIALE D'ILE DE FRANCE, en collaboration avec l'INSTITUT REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL D'ILE DE FRANCE, MONTRouGE-NEUILLY SUR MARNE, a initié, financé, et mis en œuvre en 2013 une recherche action collaborative concernant les écrits professionnels des travailleurs sociaux.

ORIGINE, ACTEURS ET METHODE de la RECHERCHE ACTION COLLABORATIVE

Les écrits professionnels y ont été envisagés à partir de la description et de l'analyse des **dispositifs de formation continue** qui peuvent être proposés pour remédier aux insatisfactions récurrentes les concernant. (voir l'étude effectuée en 2011 par le cabinet Tessiture sur « La recherche des qualifications en Travail social » site internet DRJSCS rubrique Mission observation, toutes les études).

Ont été délibérément exclues de la recherche les approches strictement scolaires qui proposent des remises à niveau orthographique, grammaticale ou syntaxique et donc sans rapport avec le contexte professionnel et celles qui contournent la formation en proposant des outils pré-formatés supposés faciliter la production des écrits en les standardisant, et en conséquence sans rapport avec la formation.

La raison n'en est pas que celles-ci n'auraient pas d'intérêt ou ne répondraient à aucun besoin, ce qui reste à démontrer, mais qu'elles se trouvent hors du champ de recherche, circonscrit à la **Formation professionnelle en travail social et à ses effets sur les pratiques professionnelles**.

Une attention principale a été accordée au repérage des effets objectivables des dispositifs de formation

- sur la perception de l'activité d'écriture à laquelle les travailleurs sociaux sont professionnellement convoqués
- Sur le sens qu'ils lui attribuent

- Sur les savoirs produits dans ce cadre et les apprentissages mis en place
- Et, de là, sur leurs pratiques d'écriture elles-mêmes et leurs répercussions dans leurs services respectifs.

Cette **Recherche-Action**, placée sous la responsabilité de **Colette THOMMERET**, Conseillère technique en Travail Social à la DRJSCS d'Ile de France et de **Jacques RIFFAULT**, Directeur des études de l'IRTS Ile de France Montrouge-Neuilly sur marne, par ailleurs doté d'une expertise reconnue sur le sujet, a été accompagnée et supervisée par un collectif réunissant autour des deux responsables, plusieurs **Conseillers techniques départementaux d'Ile de France**, appartenant au Service public ou au secteur associatif. S'y adjoignaient les **formateurs** ou **chercheurs** impliqués dans l'action ou dans le recueil et l'analyse des données observables. Ce collectif a validé les principales étapes de l'étude.

Cette recherche doit enfin sa réalisation à son caractère **collaboratif**, c'est-à-dire à la participation active de 30 travailleurs sociaux placés dans la position de « **praticiens- chercheurs** » impliqués dans l'un ou l'autre des trois dispositifs de formation observés de l'intérieur et de l'extérieur, décrits et analysés dans leurs effets sur les discours, les pratiques, et les personnes elles-mêmes dans leur rapport avec les écrits professionnels, leur conception et leur réalisation, et derrière cela avec leur conception du métier, de ses paradoxes et de ses finalités.

Outre cette implication, leur collaboration s'est concrétisée par :

- La réponse obligatoire et détaillée à un questionnaire initial portant sur leurs représentations de l'activité d'écriture dans les situations professionnelles qui sont les leurs, et sur leur rapport personnel à cette activité
- La tenue régulière et obligatoire d'un journal de bord communiqué aux observateurs en fin d'action
- La participation à un entretien collectif d'évaluation du parcours individuel et collectif réalisé dans le cadre du dispositif concerné (hors présence de l'animateur)
- La participation à deux demi-journées de travail encadrant la recherche (en début et en fin)
- L'engagement d'assiduité et de participation aux actions de valorisation.

METHODOLOGIE DE L'ACTION RECHERCHE COLLABORATIVE

La méthode retenue pour cette recherche a d'abord consisté en l'élaboration d'un questionnaire soumis aux participants leur demandant de décrire leur activité d'écriture professionnelle et interrogeant leur rapport à cette activité et leurs représentations de celle-ci.

Dans un second temps ont été mises en place trois modalités différentes de travail sur l'écriture, animées chacune par des professionnels de la formation expérimentés et reconnus par leurs pairs et par le secteur professionnel au sens large pour leur expertise sur le domaine considéré :

- Une première modalité intitulée « **Ecrire, oser écrire en atelier** », animée par **Marie HALOUX**, formatrice à l'IRTS Ile de France Montrouge/Neuilly sur marne et à Aleph Ecriture, réunissait donc 10 participants affectés d'autorité dans cet atelier, de formations initiales, d'institutions et de fonctions différentes et répartis aussi en tenant du compte du genre, autour de l'objectif « **découvrir ou se**

réconcilier avec l'écriture et y prendre plaisir » sur un volume de 24h répartis en 3 journées et deux demi-journées.

- Une seconde modalité intitulée « **Ecrire les pratiques professionnelles** », animée par **Olivia LE NAVEAUX**, formatrice à l'IFSY de Versailles et animatrice d'ateliers d'écriture avec des professionnels du travail social, réunissait, quant à elle, dix autres participants répartis de la même manière que précédemment, autour de l'objectif « **Ecrire, penser. Lire les productions. Réfléchir à son rapport à l'écriture, repenser sa pratique et échanger** » sur un volume identique à l'atelier ci-dessus.

- Une troisième modalité intitulée « **une équipe pluridisciplinaire au travail de son écriture** » réunissait autour de **Jacques RIFFAULT** (voir ci-dessus) les 10 membres d'une « équipe enfance » de Circonscription d'action sanitaire et sociale, cadres et secrétaires compris, rencontrés sur leur lieu de travail à l'occasion de 8 séances de 3h soit un volume d'intervention de 24H. Cette équipe a été retenue, parmi d'autres, en raison de sa motivation et de sa capacité à s'inscrire dans le cadre contraignant d'une séance de 3h tous les 15 jours dans la période choisie pour le déroulement de l'action. L'objectif énoncé était formulé ainsi : « **Travailler avec une équipe dans le contexte de son action, sur son action et sur le lieu de son action à partir du regard critique collectivement porté sur les écrits qu'elle produit ou a à produire dans le cadre de l'exercice de ses missions** ».

Une troisième phase, dite de « **recueil et analyse de données** » a été effectuée par **Anne OLIVIER**, sociologue (cabinet Tessiture) et **Paulette BENSADON**, éducatrice spécialisée, chargée de mission à la **Direction générale de la cohésion sociale**, dotée d'une expertise reconnue sur le sujet (voir bibliographie) : analyse des réponses au questionnaire initial, analyse des journaux de bord, entretiens individuels avec les formateurs et entretiens collectifs avec les participants de chaque groupe, **évaluation des écarts entre les données recueillies en réponse au questionnaire initial et les données recueillies après l'action**, synthèse et présentation des résultats au collectif d'accompagnement, et co- rédaction du rapport final.

Une quatrième et dernière phase a consisté dans une restitution à l'ensemble des participants à la recherche action collaborative des données recueillies au cours de l'action.

PRESENTATION SYNTHETIQUE DES PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ACTION RECHERCHE

Ne sont retenues ici que les grandes lignes du rapport final qui ne saurait s'y résumer.

L'enquête initiale par questionnaire comprenait

- Des questions concernant « les attentes en terme de formation sur les écrits »
- Des questions relatives à la perception des « enjeux principaux des écrits professionnels »
- Des questions relatives aux « difficultés présentées par cette activité »
- Des questions relatives au « cadre organisationnel de production des écrits »
- Et enfin des questions portant sur « les pratiques » : lecture ou non à l'utilisateur, relectures signatures, temps dédié, modalités...

Sur les attentes par rapport à la formation, les répondants se partagent très nettement en deux catégories principales à peu près égales : ceux qui attendent des formations « **une méthode** » et ceux qui en attendent une possibilité de « **penser leur pratique** ». On ne s'étonnera pas de trouver parmi les premiers une majorité de jeunes professionnels et parmi les seconds une majorité de professionnels plus expérimentés. Pour autant, nous verrons que **cette attente de « méthode » comme solution possible aux difficultés rencontrées disparaît des discours après l'action de formation pour laquelle nous avons noté qu'aucun des trois dispositifs n'abordait la question des écrits sous l'angle d'une méthode pour écrire.**

Relativement aux enjeux propres aux écrits professionnels, c'est celui de « **l'aide à la décision** » qui est massivement et principalement énoncé, d'où la place prépondérante donnée à l'adresse institutionnelle de cette écriture et au désir de « **s'en tenir aux faits** » et d' « **être objectif** » pour « **rester dans l'analyse professionnelle de la situation** ». Là aussi, nous verrons par la suite comment **cette représentation a pu bouger à l'issue du travail des différents ateliers qui a mis au jour la prépondérance d'une autre adresse que celle-ci et posé autrement la question de la subjectivité.**

Dans ce contexte, les écrits perçus comme les plus difficiles sont ceux qui impliquent **l'évaluation** d'une situation et proposent un **projet individualisé**. L'enquête fait ici apparaître fortement « **le manque de temps** », « **la solitude** », « **les injonctions à la concision** » comme sources de difficultés supplémentaires dans la production de ces écrits complexes qui engagent la responsabilité personnelle des rédacteurs.

Les réponses au questionnaire font aussi apparaître **la faiblesse du cadre institutionnel**, inexistant pour la moitié d'entre elles, réduit à la présence de « grilles » ou aux « corrections réalisées par l'encadrement » pour les autres. **L'absence de « temps dédié »** pour l'écriture est massivement soulignée. Il n'est donc pas exagéré d'indiquer **une absence de prise en compte de l'écrit dans la planification du travail** et cela quelle que soit la mission ou la nature de l'établissement ou du service. Ce manque de temps dédié révèle le report de la responsabilité à rédiger les écrits sur les ressources individuelles : auto organisation, compétences propres, coopération informelle... Cette absence d'organisation est un facteur de stress et contribue à l'inhibition.

Les problèmes identifiés ci-dessus à partir des réponses au questionnaire initial se trouvent confirmés et précisés dans leur formulation au sein des différents ateliers.

Le recueil des données issues des trois modalités de formation mises en œuvre fait bien sûr apparaître des différences dans les effets produits.

Comme il était possible de s'y attendre, les participants au premier atelier ont surtout mis au travail leur rapport personnel à l'écriture, y trouvant une source « **d'enrichissement personnel : la découverte de soi, de potentialités ignorées** ». Ils ont pu y découvrir « **une écriture efficace et plus libre** », y mener une **réflexion approfondie sur les conditions de l'écriture**, et **améliorer ainsi leurs capacités de communication**. L'idée de l'écriture comme « **rencontre entre un écrivain et un lecteur** » a beaucoup sensibilisé les participants qui en ont donc mesuré les enjeux relationnels. Cette modalité apparaît donc comme une réponse adéquate à une partie des attentes exprimées en amont de la formation concernant l'amélioration de la communication écrite, et la recherche d'une plus grande aisance et d'une meilleure fluidité de l'écriture.

Certains participants ont cependant souligné la difficulté qu'il y aurait selon eux à réinvestir ce travail dans les pratiques professionnelles, telles qu'elles sont aujourd'hui organisées et orientées, ce qui invite à une réflexion sur cette organisation et cette orientation.

Du côté du second atelier, outre la meilleure aisance qui y a aussi été constatée, **c'est surtout la construction de la légitimité de leur écriture par les professionnels qui a été soulignée**. C'est ainsi que la « neutralisation » de type administratif constatée dans beaucoup d'écrits a pu y être critiquée et que d'autres voies ont pu être explorées réhabilitant le style et une certaine liberté de ton. Les « méthodes » implicites héritées de la scolarité ou importées des usages ont été critiquées et les participants ont pu faire l'expérience d'autres manières de faire émancipées du « plan préalable » et permettant à une écriture libérée de couler au fil des pensées, sans pour autant perdre sa cohérence et ses capacités communicantes.

Ce travail a eu des répercussions sur les équipes auxquelles appartiennent les participants, allant dans le sens d'une sensibilisation nouvelle aux questions posées par l'écriture dans les situations professionnelles du travail social.

La troisième modalité étant d'emblée très différente des deux autres, il n'est pas étonnant d'y trouver des effets très spécifiques, à commencer par **la réflexion collective qui s'y est menée sur les pratiques actuelles de l'équipe**. Une mise à distance collective a pu s'opérer car elle avait lieu sur un objet de travail partagé et fédérateur –l'écrit professionnel- dans un cadre expérimental de formation et, de surcroît, conduit et animé par un professionnel expert largement reconnu sur la question.

Les places d'écriture ont ainsi pu être réaménagées. L'objet de l'écriture lui-même a été réinterrogé et le groupe a pu mesurer en quoi l'objet de l'écrit professionnel n'est pas le jeune ou sa famille, mais le travail lui-même, fait ou à faire. Le récit clinique en première personne y a été réhabilité et l'adresse questionnée. Pour qui écrit-on ? A différencier de « à qui ? ». Mais c'est surtout la dimension d'une élaboration clinique collective des situations qui a été « criante » dans ce groupe et en a montré l'importance comme préalable à la production des écrits adressés.

Au terme de l'action, les pratiques d'écriture de l'équipe se sont trouvées modifiées dans leur objet, dans le contenu et la forme des textes.

Au-delà de ces différences, plusieurs éléments communs se dégagent de l'ensemble de l'expérience et invitent à des réflexions plus approfondies ainsi qu'à des changements sensibles dans les pratiques professionnelles telles qu'elles se déploient aujourd'hui.

Un premier ensemble porte sur la question du sens de l'écriture et avec elle sur la compréhension de son adresse :

La notion de l'utilisateur comme premier destinataire de l'écrit s'est imposée dans les trois groupes.

Il y a donc là un changement d'adresse manifeste puisque dans les questionnaires préalables c'est l'autorité judiciaire ou administrative qui était très majoritairement nommée comme premier destinataire des écrits. **Ce déplacement de l'adresse réinscrit l'écriture au centre du travail effectué auprès de l'utilisateur et non plus à ses marges...** et ce faisant lui redonne son plein sens. Cela

a des conséquences importantes sur l'écriture elle-même, qui peut se trouver, sinon facilitée, du moins **soutenue** par l'implication nouvelle que cette adresse induit. **Ce nouvel usage de l'écriture est aussi susceptible de transformer en profondeur le travail d'accompagnement** en corrigeant certains effets négatifs de l'asymétrie de la relation. **Il peut aussi permettre de résoudre les paradoxes de l'écriture** en ouvrant la possibilité d'une co-écriture pouvant faire cohabiter sans confusions, deux points de vue sur une même situation, celui du travailleur social et celui de l'utilisateur, et rendre ainsi perceptibles les éléments autour desquels s'organise la relation. Cela va aussi dans le sens du renforcement du pouvoir d'agir de l'individu entendu ici comme possibilité de peser sur la définition de sa situation et sur les décisions à prendre, rejoignant par là l'esprit de la Loi de Janvier 2002 qui insiste notamment sur la confidentialité, le libre choix et l'accès aux informations.

Un second ensemble porte sur les questions éthiques : Elles ont vu le jour au sein des trois groupes dans **la tension qui existe entre une vision dépréciative voire alarmiste**, souvent accentuée pour en accroître l'efficacité argumentative **et la connaissance des effets dévastateurs de ces propos tenus sur l'identité de l'utilisateur**. De fait, certains enjeux peuvent amener les professionnels à « tricher », c'est à dire à sélectionner dans leurs écrits les éléments permettant d'atteindre leurs objectifs. Des aspects de la situation de l'utilisateur peuvent être tus ou au contraire exagérés. Les travaux produits en psycho-dynamique du travail nous enseignent qu'un écart trop important entre travail prescrit et travail réel produit des souffrances chez les professionnels. Celles-ci se trouvent augmentées par le fait que ces pratiques d'exagération dans un sens ou dans l'autre sont le plus souvent cachées. **Naissent alors des interrogations, des doutes et parfois des refus qui vont faire obstacle à l'écriture, et cela d'autant plus que chaque professionnel se trouve renvoyé à son for intérieur ou à la clandestinité. Ces questions ont pu être abordées dans les trois dispositifs.**

<p>Les participants ont massivement regretté de ne pas disposer dans leurs établissements d'espaces similaires pour résoudre ces difficultés apparaissant au moment de l'écriture.</p>

Un troisième ensemble porte sur l'organisation institutionnelle de la production des écrits : Dans beaucoup de services **il semble que les réunions cliniques aient disparu ou n'existent pas. La plupart des participants s'accordent à penser qu'elles seraient un préalable important à la production d'écrits satisfaisants.** Le constat est plusieurs fois formulé que, en amont ou en aval de la rédaction, **ce sont ces moments institutionnels d'intersubjectivité et de pluridisciplinarité qui sont la condition pour que l'écrit soit professionnel et non pas personnel.**

Sur le même plan organisationnel, **la question du temps apparaît comme essentielle.** L'écrit professionnel nécessite des compétences notamment en communication : dès lors se pose la question de savoir si les conditions de mise en œuvre de ces compétences sont réunies et parmi elles l'existence d'un cadre professionnel permettant aux professionnels de vouloir et pouvoir assumer le risque de l'engagement dans l'écriture. Qu'advient-il de cet engagement lorsque la responsabilité n'est pas partagée, lorsque les représentations et les analyses des situations ne sont pas débattues ?

Aujourd'hui le constat prédomine d'une carence de temps dédié alors même que l'encadrement s'accorde à reconnaître l'importance de la qualité des écrits. L'écriture est bien reconnue comme une activité « vertébrale » pour l'institution mais, la plupart du temps, ni intégrée au projet institutionnel ni prise en compte dans l'organisation, elle est laissée à la responsabilité du salarié, sommé d'écrire et d'écrire beaucoup, dans des temps contraints. Pourquoi cela ? C'est sans doute que le noyau symbolique, celui qui fait sens pour les professionnels comme pour l'institution, est la relation à l'utilisateur. Or ces deux activités – écriture et relation à l'utilisateur- sont disjointes et le temps de

l'écriture est compris comme du temps prélevé sur le temps consacré à la relation avec l'utilisateur, donc comme quelque chose qui vient la contrarier plutôt que comme une activité qui s'y inscrit.

Il s'agit donc de réduire l'écart en intégrant l'acte d'écrire à l'accompagnement : si celui-ci devient une des dimensions de la relation et de l'action, le paradoxe disparaît. De nouveau c'est du côté du sens donné à l'activité d'écriture et à son adresse première qu'il faut se tourner pour résoudre cette difficulté.

Une quatrième donnée commune aux trois groupes concerne le statut de la subjectivité dans la production des connaissances et dans celle de l'écriture qui en rend compte. La quasi-totalité des participants tiraient de leur formation initiale et de leurs expériences professionnelles la certitude que l'objectivité devait être leur première préoccupation professionnelle. Il s'en suivait une disqualification du « subjectif » compris comme devant être supprimé. Cela a pour conséquence de ne pas prendre en compte le fait que toute parole dite et entendue, tout regard et tout écrit passe par le filtre des singularités qui nous constituent, autant celle des professionnels que celle de l'utilisateur. Pour tous les participants cette croyance s'est modifiée ou a disparu. **La subjectivité s'est trouvée réhabilitée comme source de toute pensée, de toute écriture, et de toute objectivation réalisable seulement dans la confrontation avec d'autres subjectivités, et avec des faits identifiés et reconnus.**

Où on retrouve l'importance du collectif et des réunions cliniques comme lieu d'objectivation des situations non par élimination des subjectivités mais par leur élaboration commune y compris dans la confrontation et le conflit des interprétations.

EN CONCLUSION

Le dispositif proposé pour la recherche action dans ses trois formes pédagogiques mises en œuvre auprès des professionnels nous enseigne les effets différenciés et parfois similaires qu'ont produit ces trois dispositifs pédagogiques de formation. Il aurait sans doute également été pertinent d'en mesurer les effets sur un temps plus long, par exemple un an. C'est une suite possible de cette recherche.

Celle-ci nous éclaire cependant déjà sur un point majeur : C'est qu'au-delà des dispositions particulières de chacun face à l'écriture, la spécificité de telle ou telle formation initiale et la différenciation des missions interviennent en définitive assez peu dans la facilité ou non des professionnels à produire les écrits qui leur sont demandés.

L'accent a été porté dans cette expérience sur des conditions particulières et propices à la connaissance, au savoir et à l'élaboration. Au cours de cette recherche une interrogation sur le portage institutionnel rendant possible l'inscription des effets de cette formation dans la durée a émergé qui renseigne fortement sur le statut professionnel et non privé des écrits dont il s'agit et de là sur les déterminations proprement professionnelles de ce qui peut se présenter comme difficultés ou comme facilités.

Elle révèle le désir des professionnels d'une écriture plus exigeante et consciente des conséquences sur les usagers et elle met en évidence la dimension du travail collectif que peut

porter un encadrement adapté comme une des clés d'élaboration de la pensée et donc de sa communication écrite dans le travail social

A travers la question de l'écriture ce sont les positionnements professionnels et la clinique qui sont en première ligne.... L'enjeu est donc conséquent.

Et loin de s'attacher uniquement au lieu exclusif de la pratique professionnelle il interroge également en amont les formes que prennent les dispositifs de formation initiale et continue des travailleurs sociaux.

Cette recherche action a montré par ailleurs combien les conditions de la rencontre et la rencontre elle-même font travailler et de surcroît peuvent faire écrire.