

DES PRATIQUES SCRIPTURALES ET DES OBJETS TEXTUELS EN MUTATION VERS LA CONSTRUCTION DE SAVOIRS ET DE SAVOIR-FAIRE NOUVEAUX EN TRAVAIL SOCIAL ?

1- Introduction

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les écrits professionnels en travail social ne sont pas statiques, figés, conçus et réglés une fois pour toutes. Les écrits professionnels et les pratiques scripturales qui leur sont associées sont *dynamiques*. Ainsi, non seulement ils sont porteurs d'une force particulière (ce qui est probablement vrai aussi pour l'écriture pratiquée dans d'autres secteurs professionnels), mais ils mutent au rythme des variations du travail social et participent en même temps aux métamorphoses du secteur et au développement de pratiques nouvelles. Pour le dire autrement, ils absorbent, accompagnent de manière active les mutations du travail social et en témoignent. Et les mutations en travail social, depuis plus d'une dizaine d'années, sont considérables. Le « nous sommes de culture orale » repéré de manière récurrente par Marie-Renée Verspieren lors d'entretiens réalisés avec des travailleurs sociaux en 1998¹ est aujourd'hui fortement questionné.

Si la parole demeure fondamentale dans les pratiques des travailleurs sociaux, il reste que ces derniers ne peuvent plus revendiquer leur attachement exclusif à une culture strictement orale. Ils doivent nécessairement aujourd'hui s'engager sur les chemins de l'écriture professionnelle, fussent-ils sinueux, admettre enfin que l'écriture est productrice de pensée et de savoir(s), et même revendiquer le droit à l'écriture partout où on leur discuterait cette légitimité.

Le secteur social et médico-social s'enrichit donc d'un vocabulaire nouveau, au sujet duquel il faut rester vigilant, certes, mais qui permet pour autant de mieux donner à voir, de mieux faire connaître et de mieux intégrer les règles et les conditions de fonctionnement des établissements, les intentions des professionnels, les pratiques des travailleurs sociaux (prescrites et réelles), les réussites, les problèmes rencontrés au quotidien et les ressentis des usagers, de leurs familles ainsi que des professionnels...

2- Quelques éléments d'un vocable « nouveau »

Depuis quelques années, et notamment depuis la loi HPST (2009) et celle rénovant l'action sociale et médico-sociale (2002), un vocable « nouveau » est progressivement apparu et il convient aujourd'hui d'en maîtriser le sens et l'usage. Notons par ailleurs que bien souvent ce vocable est associé à des objets textuels spécifiques et à des pratiques scripturales particulières.

- « *Gouvernance* », « *dirigeance* » et « *management* »
- « *Qualité* » et « *démarche qualité* »
- « *Appel à projets* », « *efficacité* » et « *performance* »
- « *Contractualisation* », « *CPOM* », « *partenariats* » et « *coopération* »
- « *Evaluation(s)* », soit « *interne* », soit « *externe* » mais aussi *entretien(s) annuel(s) d'évaluation* »

¹ Verspieren Marie-Renée, « “ Le tiers écrit “, ou : comment amener des professionnels de « culture orale » à écrire sur leurs pratiques... », in *Ecrire sur sa pratique pour développer des compétences professionnelles* (Françoise Cros Ed.), Paris : L'Harmattan, 2006, p. 153.

- « *Maltraitance* », « *bienveillance* » et « *bonnes pratiques professionnelles* »
- « *Sites qualifiants* », « *compétences* », « *référentiels métiers* », « *référentiels de compétences* »

3- De nouvelles pratiques scripturales pour des écrits émergents ou en mutation

Quelques écrits et quelques écritures émergents : nouveaux objets, nouvelles pratiques

Quelques exemples :

- ***Répondre à des appels à projets***

Depuis 2009, le processus d'autorisation et d'ouverture des établissements sociaux et médico-sociaux est inversé. Avant cette date, les établissements pouvaient proposer des projets aux financeurs à partir de leurs propres perceptions des besoins et des enjeux qu'ils avaient eux-mêmes plus ou moins identifiés. La décision d'autorisation était ensuite rendue après consultation d'un Comité régional d'organisation sociale et médico-sociale (CROSMS). Lorsque le projet était retenu, l'autorisation d'ouverture était en général donnée pour une durée de quinze ans.

Depuis la loi de 2009, la logique est inversée et les associations, pour ouvrir de nouveaux établissements et services, doivent obligatoirement entrer dans une démarche de réponse à des appels à projets (à partir de 30 % d'extension ou de 15 places supplémentaires ou dans le cadre d'une création). Ainsi, les 36000 établissements et services du secteur social et médico-social bénéficiant de financements publics sont désormais soumis à l'obligation de passer par les circuits des appels à projets pour développer de nouvelles activités. Ces établissements se trouvent donc (et c'est une nouveauté) mis en concurrence les uns avec les autres et entrent de ce fait dans un processus proche de celui qui régit le secteur libéral, marchand.

Nouvel écrit et nouvelles pratique d'écriture.

- ***Réaliser un cahier des charges pour sélectionner les prestataires dans le cadre de l'évaluation externe***

L'évaluation externe est censée permettre le contrôle, réalisé par un prestataire extérieur, des pratiques et de la mise en place des outils fixés par la loi 2002-2 (livret d'accueil, charte des droits et libertés, projet d'établissement, documents de prises en charge...). Elle porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard, d'une part, des missions imparties et, d'autre part, des besoins et attentes des populations accueillies.

L'enjeu de cette évaluation externe est de taille car elle conditionne le renouvellement des autorisations des établissements. Pour autant, d'autres enjeux apparaissent également en seconde ligne, parmi lesquels l'appui aux éventuelles réponses aux appels à projets et, plus globalement, le renforcement en termes de légitimité dans toute démarche engagée par les associations avec les instances de contrôle et de tarification (CPOM, groupements...).

Là encore : nouvel écrit et nouvelle pratique d'écriture.

- ***Ecrire un plan d'action***

Voilà encore un objet scriptural et une pratique d'écriture venus tout droit du secteur libéral, commercial, qui se sont immiscés dans le secteur social et médico-social pourtant connus et reconnus par leur caractère « réglementé », « protégé » et non soumis à des logiques aussi rationnelles et pragmatiques.

Définir et écrire un plan d'action revient à identifier, organiser et planifier dans le temps les différentes étapes qu'il est nécessaire de mettre en place pour atteindre un certain nombre d'objectifs. Les plans d'action sont assez généralement élaborés lorsqu'un problème spécifique se pose brutalement dans un établissement et un service et qu'il faut trouver des solutions pour résoudre le problème rencontré dans un temps le plus court possible. Pour autant, cette pratique ne se limite pas au traitement de situations de crise et tend à se généraliser dans le secteur social et médico-social (et donc à se banaliser), y compris dans l'élaboration de projets de développement de quelque nature que ce soit, mais aussi dans le cadre de la gestion des ressources humaines ou encore des finances.

Elaborer, suivre et évaluer un plan d'action revient à traiter de manière rationnelle, claire et organisée, les problématiques ou les projets mis au jour à un moment donné et peut apparaître comme étant un gage supplémentaire de traitement des problèmes rencontrés et de réussite des actions envisagées.

- ***Participer à des actions de recherche et écrire un article de recherche***

Le fait de passer d'une logique d'offre à une logique de réponse à des appels à projets, le fait d'intégrer dans les modes organisationnels les notions de *traçabilité*, d'*évaluation*, de *qualité*, d'*innovation*, de *bonnes pratiques* représentent aujourd'hui des contraintes nouvelles qui influent fortement sur les évolutions internes, qui font émerger de nouvelles logiques professionnelles et qui appellent de nouveaux savoirs et de nouvelles compétences.

Force est de constater que le travail social est inscrit aujourd'hui dans un contexte moins vocationnel que professionnel, et cela renforce la réflexion sur l'éventuelle nécessité d'une *scientificité*, d'une *scientification* des approches, des analyses et des pratiques en travail social, tout cela porté par un vecteur qui tend à se développer, lentement mais sûrement : *la recherche*.

La recherche en travail social vise généralement à promouvoir le « bien-être social » des individus, des groupes et des communautés, à faciliter la cohésion sociale dans les périodes de changement et à aider et protéger les membres les plus vulnérables des différentes communautés. Sont regroupés par ailleurs sous cette appellation les travaux conduits dans des cadres théoriques et par des chercheurs représentant différentes disciplines : le travail social (dans les pays où cette discipline existe, comme le Québec, la Belgique, la Suisse...), mais également la sociologie, le psychologie, la philosophie, les sciences de l'éducation, le droit, la pédagogie, l'anthropologie, l'ethnologie... Dans ce cadre, différentes approches

peuvent être utilisées, parmi lesquelles les recherches quantitatives, qualitatives, cliniques, les recherches-actions et les recherches évaluatives...²

Mais la recherche n'a de sens que si elle est diffusée, publiée.

De manière générale, écrire et publier des articles et des ouvrages de recherche en travail social sont des activités qui portent intrinsèquement en elles une valeur heuristique et formative. A condition de ne pas se laisser prendre dans les filets du dogmatisme, cela revient à faire émerger des connaissances nouvelles qui seront stockées dans des bases de données et cela revient aussi à faire avancer la science et les sociétés vers davantage de compréhension des phénomènes sociaux éminemment complexes par nature. L'objectif est alors, dans le meilleur des cas, de prévenir les problèmes qui risquent de poindre et de peser sur les populations (approche préventive), ou, lorsque ces problèmes existent déjà, d'adapter au plus juste les prises en charge (approche curative). Mais publier des articles de recherche en travail social renvoie également à faire de la pédagogie à destination des personnes sachant peu ou ne sachant rien sur les questions traitées et, quoi qu'on en dise, c'est également faire la promotion de soi-même (en tant que chercheur et auteur) ; promotion qui a bien évidemment à voir avec la reconnaissance sociale et professionnelle du travailleur social – auteur.

Quelques écrits et quelques écritures en mutation – Anciens objets mais nouvelles pratiques

Juste 2 exemples :

Les 2 écrits dont il est fait état ci-dessous sont présentés sous leur configuration actuelle, c'est-à-dire sous une forme qui, par la force des choses, a largement évolué au cours du temps pour devenir aujourd'hui davantage *professionnelle*.

- ***Ecrire un rapport d'activité***

Les rapports d'activité ne sont pas à proprement parler de nouveaux objets textuels dans le secteur social et médico-social. Pour autant leur mutation, tant au niveau du fond que de la forme, est spectaculaire. Plusieurs raisons peuvent expliquer le regain d'intérêt pour cet objet de lecture et d'écriture, et nous énoncerons ici celles qui nous semblent être les deux principales :

- les rapports d'activités représentent la vitrine des associations du secteur social et médico-social auprès des instances de contrôle et de tarification et des autres associations du même champ ; associations qui sont d'une certaine manière aujourd'hui mises en concurrence les unes avec les autres ;
- ce sont des documents qui font apparaître l'activité réelle (*versus* activité prescrite) dans les établissements et services et qui peuvent devenir de ce fait des outils de pilotage des associations.

- ***Compléter un support d'entretien annuel d'évaluation***

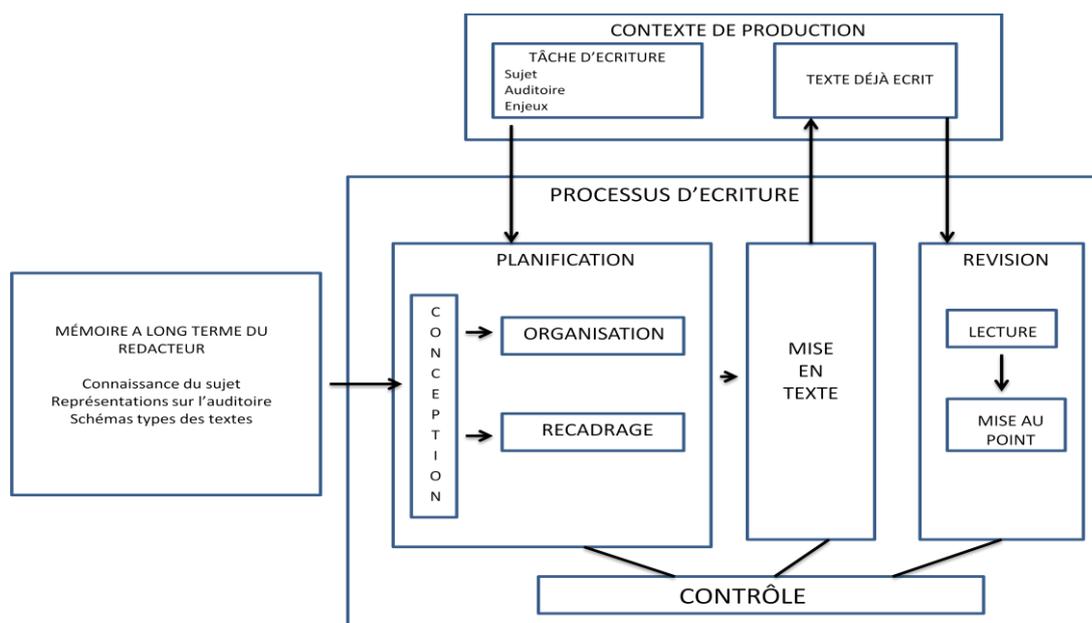
² Voir à ce sujet : Crognier Philippe (sous la direction de Stéphane Rullac et Laurent Ott), « Chercheurs », dans *Dictionnaire pratique du travail social*, Paris : Dunod, 2010, p. 50-53.

L'évolution des différents secteurs professionnels est aujourd'hui très rapide et se pose plus que jamais de nos jours la question de l'adaptabilité des salariés à leur poste de travail ou à tout autre emploi émergent. En ce sens, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) offre la possibilité de renouveler les savoir-faire des salariés et incite au développement de l'employabilité. Cette mesure est censée permettre une adaptation aux nouvelles règles du monde du travail, aux réalités de terrain en perpétuelle mutation et, bien sûr, d'éviter les restructurations brutales. Et force est de constater que le secteur social n'échappe plus aujourd'hui à des réalités que l'on croyait strictement propres à l'industrie et au secteur marchand.

4- Deux modèles pour mieux comprendre le fonctionnement de l'activité scripturale

Le modèle cognitif

Ce modèle, créé par *L Flower et JR Hayes*³, a été réalisé à partir de protocoles verbaux et avait pour objectif au moment de son élaboration d'identifier les origines des difficultés inhérentes à la production de textes.



³ Hayes JR, Flower LS. "Identifying the organization of writing processes", in Gregg LW, Steinberg ER (Eds.), *Cognitive processes in writing*, Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum, 1980, p. 11.

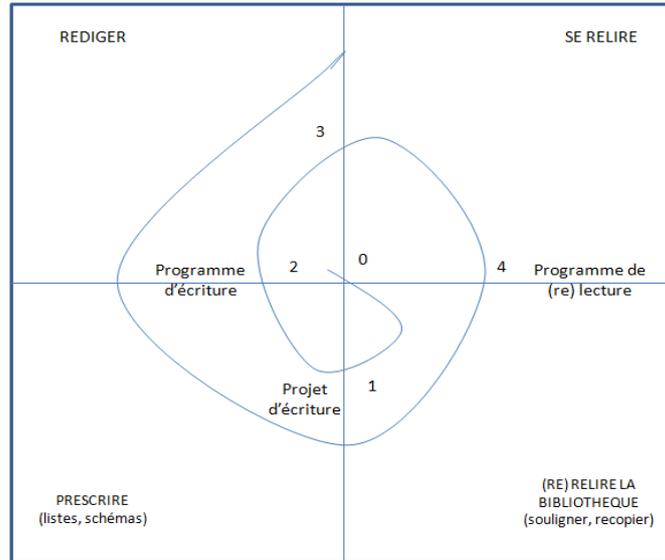
L'activité scripturale se trouve ici prise au carrefour de trois domaines :

- *Le contexte de la tâche* comprend le pourquoi, la légitimation du scribeur (à quel titre écrit-il ?), le thème abordé, le destinataire, l'enjeu de la production, le contexte matériel précis, la consigne, la commande... Notons que dans ce modèle, dès que le processus d'écriture est enclenché, le texte déjà produit entre immédiatement dans le contexte de la tâche et devient ainsi une trace sur laquelle le scribeur peut s'appuyer ;
- *Le champ des connaissances*. On y repère les connaissances conceptuelles (celles relatives au thème abordé), les connaissances situationnelles (celles du destinataire, de la situation de communication), les connaissances rhétoriques (celles du plan d'écriture, des conventions socioculturelles) stockées dans la mémoire à long terme ;
- *Le processus d'écriture*, lui-même, composé de quatre opérations récursives :
 - la *planification*, qui consiste pour le scribeur à récupérer, sélectionner et mobiliser dans sa mémoire à long terme les connaissances, les idées dont il a besoin pour écrire son texte, à les organiser et à établir des objectifs pragmatiques pour son écriture ;
 - la *mise en texte*, qui correspond à la phase rédactionnelle, le scribeur devant sélectionner les éléments lexicaux et l'organisation syntaxique qui conviennent le mieux pour traduire son message, en fonction de l'objectif défini et du type de texte à produire ;
 - la *révision*, qui consiste en une lecture évaluative du texte déjà produit, c'est-à-dire à vérifier l'adéquation entre le projet de communication et l'effet supposé du texte sur le lecteur ;
 - le *contrôle*, qui s'applique à la gestion des processus de planification, de mise en texte et de révision.

Le modèle de la spirale d'écriture-lecture-réécriture

Ce modèle a été élaboré par Claudette Oriol-Boyer⁴. Il est plus axé sur l'activité scripturale en elle-même et désigne un enchaînement d'opérations effectué par le scribeur lorsqu'il tente de produire un texte.

⁴ Voir à ce sujet : Oriol-Boyer Claudette, Driol Michel, Oriol Jean-Claude, Samy Thérèse, « Hypertexte et didactique de la production textuelle en français », dans *La revue de l'épi*, n° 89, pp. 75-95.



Dans ce modèle, chaque cadran représente un type d'opération :

- Segment 0-1 : il s'agit de l'exploration du parcours de lecture que tout scripteur possède d'avance et qui permet l'émergence d'un projet d'écriture [pour les écrits fonctionnels, il faut remplacer en 1 (à la fin du premier arc de la spirale) *projet* par *commande de l'organisation*] ;
- Segment 1-2 : c'est le temps de l'élaboration d'un programme d'écriture à partir de plusieurs travaux scripturaux préparatoires (listes de mots, copies de citations, schémas de composition, morceaux de phrases...) ;
- Segment 2-3 : le programme d'écriture qui a été défini permet la rédaction d'un premier texte qui sera relu par son auteur et, éventuellement, par des personnes extérieures ;
- Segment 3-4 : c'est le temps de la relecture, de l'évaluation, de l'élaboration de stratégies de remédiation pour améliorer la première version qui fait désormais partie de la bibliothèque.

Ainsi, de versions en versions, le parcours se reproduit jusqu'à ce que la différence entre deux versions soit tellement mince que l'on arrive à parcourir non plus une spirale, mais un cercle.

Comme le souligne Rozenn Guibert, faire référence à cette modélisation spiralée permet de bousculer les représentations sociales et les conceptions dominantes en mettant l'accent sur l'aspect dynamique du processus, par une figure symboliquement très forte. On imagine aisément, dit-elle, « le texte en train de se faire qui gonfle dans cette spirale⁵ ».

Comme le souligne également Guibert, ce modèle permet aussi d'insister sur des points essentiels du processus d'écriture qui sont trop souvent méconnus :

- lecture (partie droite) et écriture (partie gauche) s'articulent l'un avec l'autre et l'on s'aperçoit de l'utilisation dans l'écriture de matériaux issus des lectures, autrement dit des textes des autres (en bas à droite) ;

⁵ Guibert Rozenn, *Former des écrivains*, Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion, 2003, p. 62.

- l'accent est mis sur le temps nécessaire de relecture de son propre texte avant sa réécriture (en haut à droite) ;
- les brouillons et textes lisibles sont différenciés (en bas à gauche et en haut à gauche) ;
- la progression se fait par comparaison entre le projet initial et les différentes versions obtenues, par modification du projet d'écriture (point 0 sur le schéma) en programmes de réécriture (point 4) ;
- le projet (la commande) peut évoluer, mais celui-ci est toujours analysé et reformulé par le scripteur mais aussi par l'organisation.

Les modèles d'aide à l'écriture qui ont été présentés ici nous enseignent un certain nombre d'éléments fondamentaux sur lesquels il ne faut pas faire l'impasse : la dialectique lecture/écriture, l'importance de la réécriture et l'utilisation de la mémoire (plus précisément de la mémoire à long terme) dans le processus scriptural.

5- Conclusion générale

Dans cette contribution, ont été présentés un certain nombre d'écrits induisant des pratiques scripturales associées, soit relativement nouveaux dans notre secteur professionnel, soit en cours de révision, voire de reconfiguration. Ces écrits et ces pratiques en usage aujourd'hui sont en quelque sorte les corollaires des profondes mutations amorcées ces dernières années en travail social ; mutations venant réinterroger à la fois les fondamentaux et les pratiques « traditionnelles » en travail social.

Ces différents écrits et ces nouvelles pratiques illustrent d'une certaine manière l'intégration, et bientôt la banalisation, d'un nouveau langage en travail social et de nouveaux modes de communication. Ils apportent par ailleurs la preuve flagrante d'un changement de logique dans ce secteur, dans ses pratiques, quel que soit le niveau où elles se situent, et, *de facto*, ils viennent réinterroger les processus de professionnalisation des personnels que ce champ d'activité mobilise.

Le secteur social et médico-social s'enrichirait donc d'un vocabulaire nouveau, au sujet duquel il faut rester vigilant, certes, mais qui permettrait pour autant de mieux donner à voir, à lire, le travail social dans toutes ses aspérités, dans toutes ses nuances et dans toute sa complexité.

PHILIPPE CROGNIER

Bibliographie

- AUSTIN John Langshaw, *Quand dire c'est faire*, Paris : Seuil, 1970.
- BOUQUET, Brigitte. « Diversité et enjeux des écrits professionnels », dans *Vie sociale*, n°2, *Les écrits professionnels. Pratiques des écrits et écritures des pratiques*, Paris : CEDIAS, 2009, pp. 83-93.
- CROGNIER Philippe, *Nouvelles pratiques d'écriture en travail social – Des écrits professionnels émergents ou en mutation*, Issy-les-Moulineaux : ESF, 2013.

- CROGNIER Philippe, « Les enjeux de la scientification du travail social et de l'action sociale », dans *La science du travail social – Hypothèses et perspectives* (sous la direction de Stéphane Rullac), Issy-les-Moulineaux : ESF, 2012, pp. 94-104.
- CROGNIER Philippe, *Précis d'écriture en travail social. Des ateliers d'écriture pour se former aux écrits professionnels*, Issy-les-Moulineaux : ESF, 2011.
- CROGNIER, Philippe, « Ecrire ses pratiques en travail social – De l'insécurité scripturale au saisissement de l'écriture », dans *Vie sociale*, n°2, *Les écrits professionnels. Pratique des écrits, écriture des pratiques*, Paris : CEDIAS, 2009, pp. 95-108.