

L'écriture traçabilité d'une identité en mutation

Cette communication a pour objet un travail de recherche sur l'écriture professionnelle des masseurs-kinésithérapeutes salariés. Comment une pratique professionnelle innovante, utilisant les nouvelles technologies, ici l'informatique, va venir réinterroger les professionnalités (l'identité professionnelle, les valeurs professionnelles)

I Contexte de la recherche

Ce travail de recherche a commencé en 2000 avec un premier travail sur le rapport à l'écriture des masseurs-kinésithérapeutes hospitaliers (Pilotti, 2002). Une seconde recherche a été menée sur la manière dont l'informatisation de l'établissement hospitalier modifie le rapport à l'écriture et à la profession (Pilotti, 2004). Ce travail se poursuit aujourd'hui dans le cadre d'une recherche doctorale qui s'intéresse à la place du courrier électronique dans les pratiques professionnelles des masseurs-kinésithérapeutes.

Mes outils de recherche sont pris dans le champ de l'analyse institutionnelle et de la sociologie. C'est à partir d'entretien, d'observation de type ethnographique (décrit par Lapassade, 1991) et de recueil de matériel sur différent terrain que j'appuie ce travail. J'utilise l'écriture comme un analyseur.

a-Environnement

Les Masseurs kinésithérapeutes sont des paramédicaux agissant dans un environnement professionnel, déterminé par les politiques de santé. Ces mêmes politiques essaient depuis 1990 avec la création d'une première agence nationale pour le développement de l'Evaluation Médicale de mettre en place des évaluations de la prise en charge de la santé et de diminuer les coûts financiers. Cela aboutit pour les masseurs kinésithérapeute à une loi en 2000 qui fait apparaître pour la première fois, une demande d'écriture professionnelle.

Cette injonction à l'écriture est corrélé au fait que certains hôpitaux informatisent le dossier de suivi des patients.

II Sur le terrain

Lors de mon premier travail de recherche, les masseurs-kinésithérapeutes rencontrés n'avaient pas encore accès à un dossier patient informatisé. Ils pouvaient écrire dans le dossier papier

du patient. L'enquête met en évidence que ces professionnels de santé n'écrivent pas ou peu, ils privilégient leur présence au chevet du patient. C'est d'ailleurs pour eux, un vrai trait identitaire, celui qui écrit est montré du doigt.

En Juin 2000¹, une loi introduit l'écriture d'un bilan masso-kinésithérapique « *adressé au médecin prescripteur* ». Parallèlement à cela certains hôpitaux informatisent le dossier du patient. Cela pousse les soignants, dont les masseurs-kinésithérapeutes à écrire dans l'outil informatique.

a-Effet de l'écriture connecté au réseau interne sur les pratiques

Cette écriture informatisée et obligatoire modifie la pratique quotidienne des masseurs-kinésithérapeute, mais agit aussi sur leur façon d'appréhender l'institution hospitalière. Les transformations opérés et mis en évidence par cette pratique professionnelle imposée, sont de différents ordres :

-La production d'écrits professionnels est augmentée, elle est même réfléchie. Certains professionnels écrivent plutôt le matin pour être lu par les infirmières dans l'après-midi. La lecture des dossiers des patients se fait régulièrement par les masseurs-kinésithérapeutes, voire même quotidiennement pour certains. L'outil informatique facilite l'accès aux informations et améliore la réactivité du professionnel et l'intégration de ce dernier dans l'équipe soignante, il sait ce qui s'est passé la veille.

-Les professionnels ont conscience que cette écriture sert de « preuve » et ils l'utilisent aussi comme tel. On peut lire dans les dossiers « patient pas dans la chambre, impossible de faire le soin ». L'écriture ne sert pas seulement le malade, mais peut aussi servir le soignant contre d'éventuelles plaintes, on peut ici parler de « zone d'incertitude » (Crozier&Friedberg, 1977).

-L'écriture est aussi une technique, qui comporte des enjeux indéniables pour les praticiens et la profession. Elle modifie la reconnaissance sociale et institutionnelle

-Lorsqu'on observe les termes utilisés, on peut voir apparaître les mutations de la profession. Bourdieu(2001) met en lumière que, au delà de la prise en compte des conditions socio-historiques de la production de langage, c'est le langage lui-même qui est un phénomène socio-historique. On peut alors étudier l'évolution professionnelle à partir de son langage et de ses écrits. Cet écriture professionnelle oblige les masseurs-kinésithérapeutes à se

¹ Décret n°2000-577 du 27 juin 2000

positionner différemment par rapport aux autres, mais il réinterroge les pratiques de la profession

-Cet écrit informatisé est plus élaboré que lors de notre première recherche. Les phrases sont construites et les termes employés sont plus technique (GIBELIN & PILOTTI 2007)- par exemple le terme de « cycloergométrie » a remplacé, dans certaines transmissions écrites, celui de « rééducation avec un vélo ».

-L'organisation spatiale des ordinateurs oblige les soignants à se rencontrer physiquement et à se parler. Outre le fait que ce professionnel investisse les lieux différemment et ce l'approprie aussi, il se rend visible. Le poste infirmier devient alors un « poste de soin ». De ce fait les relations entre professionnel autour du patient en son transformé, quand on se connaît mieux, on se parle, on travaille ensemble. Ecrire suppose aussi une certaine mise en scène, présenter de soi une image, défendre une identité particulière, celle d'un professionnel. Ces soignants s'investissent différemment dans l'institution, certains demandent même à former des médecins aux prescriptions de rééducations.

Tous ces différents changements peuvent être étudiés parallèlement au processus de professionnalisation. L'identité professionnelle est en constante évolution, c'est le fruit d'une « confrontation et une négociation entre réalité et idéal » (Giust-Desprairies, 1996). Ces transformations sur le terrain sont liées aussi à un mouvement professionnel plus général qui est mis en lumière par la disparition en 2006 d'un examen final basé sur une pratique de « mise en situation professionnelle » avec un patient. Désormais l'obtention final du diplôme d'Etat de masso-kinésithérapie de fera par un mémoire professionnel et une soutenance orale.

Après l'apparition des réseaux informatique interne dans certains établissement de soin, certaines structures créent, à partir de 2005 des adresses mails institutionnelles pour les salariés y compris pour les paramédicaux, c'est-à-dire d'adresses électroniques comprenant le nom de l'agent et un sigle correspondant à l'établissement de soin, l'adresse électronique marque donc au premier coup d'œil l'appartenance du soignant à l'institution de soin.

b-Une adresse électronique institutionnelle pas anodine

Ces courriers électroniques institutionnels sont un moyen pour l'institution de faire passer des informations aux salariés, sur l'organisation, sur des problèmes d'actualité et de faire pression sur les employés.

Les masseurs-kinésithérapeutes hospitaliers ont une place assez transversale dans les hôpitaux car, bien qu'ils fassent partie d'un service ou pôle spécialisé, ils prodiguent des soins dans différents services. Ils sont très mobiles physiquement et rencontrent beaucoup d'autres soignants durant leur journée de travail. Toutefois les professionnels interrogés disent recevoir beaucoup de mail de leur établissement et échanger des mails principalement avec des personnes travaillant sur le site même de leur hôpital. Les courriers électroniques échangés sont plutôt des documents de types « liaison », définis par Florence Bailly (1999), comme permettant « *de maintenir un lien de travail entre les services, des personnes* ». Ces courriels sont surtout liés à des activités organisationnelles : horaire de réunion, lieu, gestion de données, consultation spécialisée, note de service, formation. Le courrier électronique institutionnel est ici au service du management

On peut voir se créer un nouvel espace de communication, de travail et d'influence, superposé au territoire physique de l'institution. Ce nouvel espace de communication comporte des règles spécifiques liées au support et aux utilisateurs. La question de la temporalité renvoie, non seulement à la sensation d'immédiateté, mais aussi au temps de travail. Certains professionnels disent consulter leurs courriels institutionnels de chez eux.

Conclusion

Le masseur-kinésithérapeute qui ne considérait le soin que comme rapport au corps du malade, vient enrichir sa vision d'un environnement plus large autour du patient, avec comme vecteur l'écriture. Il entre en communication avec d'autres professionnels, au-delà du temps et de l'espace de la situation de soin. Cela vient mobiliser son identité professionnelle et remettre en question sa pratique. Il investit différemment l'institution dans laquelle il œuvre, et par là même modifie son implication.

L'écriture, mais aussi ses supports agissent donc sur les pratiques et sur les valeurs professionnelles. « *En prônant, un changement de gestes dans le travail, on bouleverse une modalité d'inscription du sujet dans la société et, au delà, on atteint jusqu'à la personne et à son identité* »(Dejours1994). En interrogeant les pratiques d'écriture des masseurs-kinésithérapeutes, on voit se dessiner leur « dynamique identitaire », les tensions qu'elles soulèvent, le remaniement de leurs valeurs et le processus de professionnalisation qu'ils sont en train de vivre.

Références bibliographiques

BAILLY F.(1999) Courrier électronique et espaces de communication dans les situations de travail. *INCOGNITO*, n° 13, p. 15-22.

BOURDIEU P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*, édition du Seuil, Paris, p423.

CROZIER M &FRIEDBERG E.(1977), *l'acteur et le système*, Paris, Editions du seuil, p72

DEJOURS C. et AL (1994)« comprendre la résistance au changement » , document pour le médecin du travail, inrs

GIBELIN A., PILOTTI A. « Enquête nationale sur les pratiques professionnelles Masso-kinésithérapiques », conférence aux *Journées nationales des kinésithérapeutes salariés*, 2007.

GIUST-DESPRAIRIES, F(1996) « l'identité comme processus, entre liaison et déliaison », *Education permanente*, n128, pp63-70

LAPASSADE G. (1991). *L'ethnosociologie*. Paris : Méridiens Klincksieck.

PILOTTI A (2002) *L'écriture comme analyseur des implications professionnelles du praticien masseur-kinésithérapeute hospitalier*, Mémoire de Maîtrise, Sciences de l'éducation, Université de Paris VIII.

PILOTTI A (2004), *L'écriture « connectée » des masseurs-kinésithérapeutes hospitaliers Une écriture qui les inscrit dans l'institution*, Mémoire de DEA, Sciences de l'éducation, Université de Paris VIII