

FORMATIONS

Les écrits professionnels

L'objectif principal des formations à l'écriture en action sociale est d'améliorer, fluidifier ou simplement (re-)trouver du plaisir dans l'élaboration et la rédaction des écrits en situation de travail. Il s'agit également de réfléchir collectivement et de trouver individuellement des stratégies d'écriture afin que les professionnels puissent maintenir l'échange avec les bénéficiaires et formaliser puis conserver les données nécessaires à l'accompagnement, sans jamais porter atteinte aux libertés individuelles.

LES CONTENUS

Les écrits professionnels peuvent être appréhendés selon différentes perspectives :

- **L'écriture des pratiques professionnelles dans le champ de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire**
- **Le dossier de l'usager (et son informatisation): la transmission et le partage de l'information**
- **Le perfectionnement de ses compétences de communication en situation de travail**

Chacune de ces « portes d'entrée » peut faire l'objet d'un module de formation ou constituer une base de contenu adaptable aux problématiques spécifiques des équipes. L'écrit professionnel, parce qu'il participe de la culture institutionnelle, doit être traité à partir des singularités, besoins et demandes des services ou établissements concernés.

LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques, apports méthodologiques
- Analyses d'écrits proposés par les stagiaires et la formatrice
- Jeux de réécriture et d'écriture collectifs et individuels

LES PUBLICS

Tous les personnels et équipes éducatives, médicales, paramédicales mais aussi administratives et de direction, confrontés quotidiennement à l'écrit professionnel, pour améliorer ses compétences ou mieux en maîtriser les enjeux. Des sessions peuvent être organisées par familles de métier ou au contraire en contexte pluriprofessionnel.

LA DURÉE

De 2 à 4 jours en fonction des besoins et objectifs définis. Les formations peuvent être complétées par une ou deux journées d'atelier d'écriture professionnelle afin de fournir un espace d'application pratique encadré par la formatrice.

Écrire les pratiques professionnelles en action sociale, médico-sociale et sanitaire

Le travail d'accompagnement est avant tout un métier de parole, d'écoute, une activité de langage. Il s'inscrit dans une longue tradition de l'oralité ; l'entretien comme l'échange plus ou moins formel, étant le principal outil méthodologique à la disposition des équipes.

Les attentes législatives et institutionnelles modifient ces modes d'intervention par la prolifération d'écrits formels, aux destinataires souvent multiples et aux enjeux entremêlés. Alors que les écrits ont pour objectif de valoriser les actions accomplies, de formaliser un service rendu, voilà qu'ils deviennent des obligations menaçantes et chronophages pour les professionnels qui se retrouvent parfois confrontés à l'angoisse de la page blanche, à l'impossibilité de trouver les mots justes, à la peur de l'indélébile et de la trace laissée.

De plus, l'écriture *sur autrui* devient également une écriture *pour autrui*, ce qui rend nécessaire des conduites scripturales particulières, mettant notamment en jeu la problématique de la retranscription et de la trahison.

Enfin, l'écrit professionnel conduit à formaliser sa pratique professionnelle, c'est-à-dire à rendre compte de façon synthétique et organisée de son action. On est alors très loin des modèles littéraires ou scolaires d'écriture. En l'absence de technique, le risque est grand de formater l'écriture professionnelle, de figer et d'appauvrir son propos dans des écrits-types, de standardiser les problématiques par une standardisation des formulations.

Cette formation se donne un double objectif : faciliter l'accès au mode d'expression écrite pour en faire un instrument de travail opérationnel en même temps qu'un outil de réflexivité des pratiques. Il ne s'agit pas de répondre simplement à des « bonnes pratiques d'écriture » qui en feraient un prêt-à-penser de la question sociale. Ce doit être, au contraire, l'occasion de penser le sens de ce que l'on met en acte, en articulant « savoir-être » et « savoir-faire ».

LES OBJECTIFS

- Démystifier l'écrit, s'approprier ce mode de production pour mieux le maîtriser
- Se familiariser avec les mécanismes et principes fondamentaux de la communication, comprendre les incidences culturelles et sociales de l'écrit
- Identifier les enjeux et effets des différents types d'écrits professionnels
- Rédiger : observer, synthétiser et transmettre de l'information pour formaliser des analyses valides et élaborer des propositions pertinentes
- Parler de l'autre : écrire à partir de la parole de l'autre ; construire des écrits assumés par le professionnel et pertinents pour les bénéficiaires
- Faire de l'écrit un outil de réflexivité et d'optimisation des pratiques professionnelles

retour

Le dossier de l'utilisateur (et son informatisation): transmettre et partager l'information en action sociale

Dans l'esprit de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, le dossier de l'utilisateur est un outil d'amélioration de la prise en charge qui permet de collecter, traiter, transmettre et conserver l'information. Sa version informatisée en fait un support aisément partagé par toute une équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle pour favoriser la coordination, la cohésion et la continuité de la prise en charge. Il vient sceller une contractualisation d'accueil et d'accompagnement avec le bénéficiaire, autour duquel il est constitué et auquel il peut être communiqué. Il est également un véritable outil de pilotage qui permet de produire une base de données fiable, structurée et homogène, utilisable pour l'élaboration des écrits institutionnels : projets, rapports d'activités, évaluations, etc.

Néanmoins, son application se heurte souvent à de nombreuses résistances, à la fois liées aux questionnements éthiques, aux évolutions de postures professionnelles et aux modifications des supports et outils de travail.

En effet, le secteur de l'action sociale est avant tout celui de la relation, de l'écoute, de la parole. Il s'agit d'entendre l'autre, de l'amener à dire, à se dire, de l'aider à construire une parole propre. Dans ce contexte d'oralité, la production d'écrits est régulièrement vécue comme une activité chronophage, réduisant le temps passé au service des bénéficiaires. L'utilisation de l'outil informatique devient une simple saisie ou une véritable contrainte, sans que sa valeur ajoutée ne soit rendue visible ou opérante.

De plus, si l'informatisation des dossiers permet d'envisager un recueil plus exhaustif des informations, une analyse plus fine des éléments constitutifs, elle permet également une rapidité plus grande d'accès aux informations qu'ils comportent. La méfiance de l'outil informatique, le refus du « fichage » des personnes et la vigilance sur l'accès aux informations personnelles doivent conduire les personnels :

- à (ré-)interroger le cadre éthique et déontologique dans lesquels leur activité s'organise ;
- à mener une réflexion approfondie sur les données nécessaires à l'exercice des missions de chacun afin de déterminer des droits pour lire, consulter, modifier ou transmettre l'information.

LES OBJECTIFS

- Disposer d'une connaissance générale et synthétique du cadre législatif et réglementaire du dossier informatisé de l'utilisateur
- Faire évoluer les représentations des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) pour améliorer l'utilisation de l'outil informatique et en faire un outil de travail opérationnel
- Mener une réflexion institutionnelle sur le rôle et fonction des divers écrits professionnels, en cerner les enjeux pour les bénéficiaires, pour les professionnels, pour l'institution
- Adapter et modifier les pratiques d'écriture professionnelle relatives aux informations concernant les bénéficiaires
- Parfaire les capacités rédactionnelles des professionnels, pour être efficace et pertinent

retour

Renforcer ses compétences rédactionnelles en situation de travail

L'aptitude à communiquer efficacement à l'écrit est aujourd'hui indispensable en contexte professionnel, que ce soit pour soutenir un projet, en faire le bilan, transmettre utilement des informations aux partenaires ou collègues, faire un compte rendu de réunion ou encore produire un rapport. L'enjeu de l'expression écrite est de taille en situation de travail car, par là, sont rendus visibles les réalisations, les expertises, les projets de chacun.

Pourtant, écrire n'est pas chose facile et communiquer n'est pas simplement savoir s'exprimer dans une langue correcte. Cela suppose la mise en œuvre de compétences de compréhension, de synthétisation, d'organisation, de rédaction.

Par ailleurs, l'écrit implique des relations, des interactions entre acteurs de l'échange. C'est donc aussi le jeu social des communications qu'il s'agit d'appréhender afin d'éviter maladrotes ou impairs. Il convient de s'adapter à des aspects attendus et aussi inattendus de la situation de communication dans laquelle on intervient. Car communiquer efficacement c'est aussi accorder son discours à un destinataire spécifique, pour un objectif spécifique, dans un contexte spécifique. Écrire c'est avant tout prendre en compte ceux et celles à qui on s'adresse.

LES OBJECTIFS

- Dire et écrire : se familiariser avec les mécanismes et principes fondamentaux de la communication, travail sur le contenu et la mise en mot
- Se repérer : identifier les différents types d'écrit, leurs rôles et fonctions
- Se documenter : filtrer, lire rapidement et prendre des notes efficacement
- Structurer : recenser, trier, hiérarchiser, organiser les données
- Informer : comprendre et synthétiser l'information, développer des stratégies de communication
- Argumenter : produire et soutenir des analyses valides et étayées, développer et expliciter son propos, exprimer un point de vue, convaincre
- Rédiger : clarifier ses écrits, s'exprimer de façon efficace, s'adapter aux normes et règles relatives aux différents types d'écrits, y compris les courriels
- Améliorer sa rédaction : orthographe, syntaxe, typographie, ponctuation