In Léglise I., 2004, *Pratiques, langues et discours dans le travail social*, Paris : L'Harmattan, 3-8.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ENTRE ECRITS PROFESSIONNELS CONTRAINTS ET ORAL DEBRIDE

Isabelle Léglise
Université de Tours

Cet ouvrage fait suite à l'intérêt manifesté par l'Equipe 'Français Emergents et contacts de langues' de l'Université François Rabelais, à Tours, pour les questions liées à l'insertion sociale et en particulier au rôle des langues dans ce domaine. Une journée d'études, « Diversité langagière et insertion », coorganisée en 2000 avec l'Institut de Travail Social, avait permis de montrer en particulier l'intérêt de travailleurs sociaux pour un traitement sociolinguistique de ces questions. Les textes des interventions ont été regroupés dans le numéro 98 de *Langage et Société* « langues et insertion sociale ».

Une seconde journée[1], organisée en 2001, devait se pencher sur la question des écrits dans le travail social. Question des écrits – et de l'écriture - que je n'ai pas souhaité séparer artificiellement des autres activités langagières auxquelles les acteurs sont confrontés. En effet, les travaux du réseau 'Langage et Travail' ont montré à de multiples reprises qu'en situation de travail, un dossier, une note de synthèse,

[1] Co-organisée avec Jacky Choplin, du service de formation continue de l'Institut du Travail Social (ARFOC, ITS) de Tours.

un rapport, ne se rédigent pas *ex nihilo* : ils font suite à des réunions, précèdent des discussions et des prises de décision orales, s'insèrent dans un long processus où paroles et écrits sont mêlés.

L'observation de nombreuses situations de travail montre en effet « le chevauchement constant de l'oral et de l'écrit » (Fraenkel, 2001, 123). Les réunions de travail par exemple présentent ce caractère hybride : « bien qu'elles soient réservées en principe à l'échange de paroles, les écrits y sont cependant présents comme ressources cognitives et communicationnelles et elles s'achèvent la plupart du temps par la rédaction d'un compte-rendu» (ibid).

Les pratiques d'écriture dans le secteur social n'y font pas exception. Pierre Delcambre (1992, 1997) le montre bien à propos de ces réunions à énonciation plurielle, où prises de paroles et prises de notes se succèdent, les écrits de chacun intégrant le rapport de synthèse final. Patrick Rousseau le reprend ici-même : le rapport écrit « rend compte, après coup, d'une intervention passée où l'oral est dominant et ce même écrit prévoit, anticipe et élabore le projet d'une pratique éducative à poursuivre » qui se déroulera essentiellement à l'oral.

Il serait donc bien artificiel de séparer l'acte de rédaction du rapport de l'ensemble des pratiques langagières des travailleurs sociaux, tout comme il serait artificiel de séparer cet acte de rédaction de l'ensemble des pratiques langagières auxquelles le travailleur social est confronté quotidiennement : les siennes mais également celles de ses usagers, celles de ses collègues, celles de sa hiérarchie.

Le travailleur social face aux écrits et à l'écriture professionnelle

Les écrits de travail sont l'objet de multiples codifications, leur format obéit à un certain nombre de règles liées à leur dénomination (dossiers, comptes rendus, enquêtes, rapports, notes de synthèse

etc), à leur place dans l'institution et aux habitudes locales. L'écriture est souvent assistée, et donc contrainte, par des formes pré-établies (lettres ou documents types, formulaires avec quelques espaces à remplir, rapports pré-définis etc.) renvoyant à un genre dont il ne faut pas s'éloigner. Par ailleurs, cette écriture témoigne souvent d'une énonciation complexe, avec la multiplicité des énonciateurs et des places, engendrant des problèmes de responsabilité quant aux propos. Enfin, les rapports sont souvent destinés à divers destinataires laissant leurs auteurs, scripteurs, devant des choix cornéliens.

Ces caractéristiques, dressées pour toute communication écrite en situation de travail, s'appliquent parfaitement au travail social et peuvent permettre de comprendre des difficultés d'écriture souvent évoquées. L'éducateur spécialisé, par exemple, est ainsi amené à produire des écrits dont la finalité est d'aider un juge ou un responsable administratif à prendre une décision. Son écrit a une fonction d'aide, mais aussi de contrôle. Objet de 'communication externe' (Delcambre, 1992) à destination d'une autorité de tutelle, l'écrit est également stratégique pour une direction d'établissement (par exemple un home d'enfants) puisque de la qualité et de la régularité de la production dépend une part du crédit de l'établissement. De manière complémentaire, à partir d'un travail sur des écrits produits dans un Institut Médico-professionnel, B. Peluau (1995) montre comment l'engagement du sujet dans ses écrits, de l'éducateur ou de l'assistante sociale dans son rapport d'activité, est la trace d'une inscription renvoyant à différentes logiques : d'une logique traditionnellement pédo-psychiatrique, elle observait le passage à une logique économique, qui s'est muée dernièrement en inscription individuelle et contractuelle.

En effet, la loi du 3 janvier 2002 oblige désormais la communication, aux familles d'usagers, des rapports destinés initialement aux juges ; elle institue la contractualisation et la coopération avec l'usager. Ceci réactualise douloureusement les contraintes multiples pesant sur cette écriture déjà vécue comme tentative de traduction / trahison du réel.

Le travailleur social face à ses propres pratiques orales et à celles de ses usagers

Les communications orales en situation de travail répondent également à des normes, à des routines installées mais aussi à des imprévus continuellement gérés dans l'interaction. L'analyse des communications avec des usagers – en particulier dans les interactions de service (Boutet, 2001) ou encore dans le domaine sanitaire et social - a montré l'augmentation, ces dernières années, de plaintes de professionnels exprimant une souffrance liée à l'exercice de leur travail (Dejours, 1987).

Les travailleurs sociaux, pour leur part, semblent éprouver un malaise face à des pratiques orales « étonnantes », « bizarres », « violentes », « déplacées » voire « incompréhensibles » d'un public en âge d'être scolarisé auquel ils sont quotidiennement confrontés. Certains, lors de rencontres organisées en collaboration avec l'Institut de Travail Social de Tours, avaient exprimé des difficultés à se positionner dans l'interaction trahissant des interrogations par rapport à la norme et à la variation évoquées déjà dans certains travaux en sociolinguistique (notamment Bulot, Van Hooland, 1997).

De difficiles questions langagières dans le secteur social

C'est cet aspect de multiples contraintes - difficultés liées à l'acte d'écriture et difficultés liées aux pratiques orales – qui nous a rassemblé en octobre 2001.

Ces questions nous semblent d'autant plus d'actualité que depuis la loi du 3 janvier 2002, les formateurs sur les écrits professionnels assistent à un « élargissement du continuum écrit/oral entre les éducateurs et les usagers » (Peluau, en préparation). Ainsi, les écrits (comme les synthèses ou encore les projets individualisés) sont lus par

les / aux personnes accueillies. Ces documents ne sont pas seulement communiqués pour information, ils sont de plus en plus souvent commentés à l'oral par l'usager, parfois même annotés, enrichis de la parole de l'autre. L'écrit devient ainsi un outil de coopération, particulièrement dans les structures qui accueillent des adultes et des adolescents. Cette place nouvelle de l'usager dans les écrits, dans la représentation de l'activité et dans l'activité elle-même modifient l'organisation du travail et déplacent la coopération. On ne travaille plus seulement entre soi, entre professionnels, mais aussi en partenariat avec la famille, voire l'usager. Les questions de langage y sont de fait d'autant plus importantes.

Les textes regroupés ci-après reprennent pour certains les interventions à la journée d'étude d'octobre 2001 ; certains proposent des éléments de réflexion, provenant de recherches ou de témoignages variés, d'autres ouvrent des débats plus généraux.

Qu'il s'agisse de témoignages de professionnels ou de travaux de recherche, qu'ils proviennent de linguistes ou de divers spécialistes du travail social, les articles qui suivent traitent d'aspects linguistiques et langagiers du travail social tels que le rapport à la norme, à la variation, à la diversité linguistique (Boutonné, Léglise), interrogent des questions telles que la difficulté d'écriture (Rousseau, Choplin, Van Hooland)…(à compléter) On y voit à l'œuvre des outils d'analyse de productions langagières en situation d'entretiens de recherche (dans une parole *sur* le travail) ou en situation de travail (lors d'une parole ou d'un écrit *du* travail)[2] : analyse de contenu (Rousseau, Boutonné), concepts théorisés par la sociolinguistique (Van Hooland, Léglise, Boutonné), approches du langage au travail (Rousseau, Van Hooland, Léglise), analyse de discours et analyse des interactions (Léglise, Renaud).

[2] Distinction déjà ancienne, proposée par Grant Johnson et Kaplan (1979) : *talk-about-the work / talk-in-the work* comprenant parfois, ce qui est le cas pour le travail social, du langage en tant qu'activité de travail (*talk-as-the work)*.

Ils témoignent globalement de l'apport d'une réflexion issue des sciences du langage, mais également de ses difficultés et de ses limites, dans la prise en compte de phénomènes langagiers du travail social et indiquent des pistes prometteuses d'intervention de (socio)linguistes notamment dans le domaine de la formation de travailleurs sociaux (Van Hooland, Léglise).

BORZEIX A., FRAENKEL B., coord., 2001, *Langage et Travail, Communication, Cognition, Action*, CNRS.
BOUTET J., 2001, « La part langagière du travail : bilan et évolution », *Langage et Société n°98*, 17-42
BRANCA S., TORRE V., 1993, « Observer et aider : l'écrit des assistantes sociales dans les 'demandes d'intervention' *», Recherches sur le Français Parlé n°12*, 115-135.
BULOT T., VAN HOOLAND M., 1997, « Représentations du "parler banlieue" à Rouen », *SKHOLE Hors série,* IUFM Aix-Marseille.
CASTELLOTTI V., ROBILLARD D., coord, 2001, Langue et insertion sociale, *Langage et Société n°98*.
DEJOURS C., 1987, *Plaisir et souffrance dans le travail*, AOCIP.
DELCAMBRE P., 1992, « Ecrire : conditions de travail et place professionnelle. De la réunion de synthèse à la note de comportement, les éducateurs spécialisés engagés dans un travail d'écriture professionnelle », *Bulletin du Certeic n°13*, 47-72.
DELCAMBRE, P., 1997, *Ecriture et communications de travail. Pratiques d'écriture des éducateurs spécialisés*. Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion.
FRAENKEL B., 2001, « La résistible ascension de l'écrit au travail » in BORZEIX A., FRAENKEL, coord, 113-142.
GRANT JOHNSON J., KAPLAN CH D., 1979, « Talk-in-the work, aspects of the social organization of work in a computer center », *Sociolinguistics Newsletter X*, 2-10.
PELUAU B., 1995, « Engagement du sujet et altérité », *Langage et Société n°73*, 53-64.