



Déroulé – Les écrits professionnels, session 1

Cadre général

Deux journées de 7 h (9h00–12h30 / 13h30–17h00), en format actif : les apports théoriques passent par les exercices et par la frise murale, complétée au fil des séquences.

Fil conducteur MON RAPPORT À L'ÉCRIT → CE QUE JE REGARDE → CE QUE JE PENSE → CE QUE JE CHOISIS DE TRANSMETTRE → COMMENT JE L'ÉCRIS → QUELS EFFETS ? → QUELLE PLACE POUR LA PERSONNE ?

Repère méthodologique VOIR → PENSER → CHOISIR → ÉCRIRE

Objectif de la session 1 :

- interroger sa posture et son rapport à l'écrit,
- comprendre le cadre institutionnel et la fonction des écrits,
- produire des écrits professionnels de qualité.

« Se présenter à travers l'écrit »

« L'accrostiche: Ecrire son prénom à la verticale : Utiliser la première lettre de chaque ligne pour se présenter: sa fonction et ce que l'écrit représente pour vous »

Représentations et rapport à l'écrit

Temps 1 – Les quatre affiches (30 min).

- « Écrire, pour moi c'est... »,
- « Ce qui me freine pour écrire »,
- « À quoi servent mes écrits ? »,
- « Quel lien entre mes écrits et l'accompagnement ? ».

Temps 2 – Débat mouvant

1. Le temps passé à écrire est pris sur l'accompagnement.
2. Ce que j'écris, la personne ne le lira jamais.
3. Un bon écrit est un écrit court.
4. Écrire, c'est se protéger.
5. On écrit surtout quand ça va mal.
6. Je n'ai pas choisi un métier d'écriture pour écrire.

M.A.i.S

Ecrire sur	Ecrire pour	Ecrire avec
La personne est l'objet de l'écrit	L'écrit sert son accompagnement	Elle participe à ce qui s'écrit

« Et si c'était écrit sur moi ? »

« Lisez ces transmissions en imaginant qu'elles parlent de vous. Elles sont conservées dans votre dossier et seront lues par des personnes que vous ne connaissez pas. Notez ce que vous ressentez, puis ce qui vous manque pour vous y reconnaître. »

Dossier : le stagiaire · Formation « L'écrit professionnel » · Transmissions du jour

Heure	Transmission
9h12	Arrivé en retard (12 min). Semble contrarié, ne s'excuse pas. Pose son sac bruyamment.
9h40	Participation minimale au tour de table. Reste sur son téléphone. Manque d'intérêt manifeste pour l'activité.
10h30	Attitude d'opposition pendant l'exercice des affirmations : conteste systématiquement, cherche à se mettre en avant.
10h50	Pendant la pause, s'isole et ne se mêle pas au groupe. Comme souvent, a pris deux cafés. À surveiller.

Temps individuel de 10 min, puis échange en trios de 15 min, puis tour de parole collectif.

Débriefing (40 min) : accrocher le repère 2 et relier ce qui a été dit aux quatre notions.

- *Asymétrie* : Celui qui écrit a le dernier mot « Vous n'avez pas pu répondre. »
- *Permanence* : L'écrit reste quand le contexte a disparu « Dans un an, qui saura que vous étiez en retard à cause d'un accident sur la route ? »
- *Dignité* : les mots disent la place qu'on donne à la personne, les mots qui réduisent (« opposant », « ne participe pas »).
- *Lisibilité* : le droit d'accès de la personne à son dossier.

Trois questions- repères

- Accepterais-je que ce soit écrit sur moi en ces termes?
- Pourrais-je le relire devant la personne?



- Est ce utile à son accompagnement?

Points théoriques

ROGERS: Approche centrée sur la personne (ACP)

L'ACP vient de Carl Rogers (1902-1987), psychologue humaniste américain. c'est à la fois une posture, une philosophie de la relation et un cadre d'intervention.

1.1 Qu'est-ce que l'ACP ?

C'est une approche qui part du principe que la personne est la mieux placée pour comprendre ce qu'elle vit et pour trouver ses propres solutions, à condition d'être dans un climat relationnel sécurisant.

Le rôle du professionnel n'est pas de « savoir pour l'autre », ni de diriger, mais de créer les conditions relationnelles qui permettent à la personne de :

- se dire librement ;
- mieux se comprendre ;
- mobiliser ses ressources ;
- faire ses choix.

1.2 Les fondements théoriques

Une vision positive de l'être humain. L'être humain possède une tendance actualisante, c'est-à-dire une capacité naturelle à se développer, s'adapter, évoluer, même en situation de grande vulnérabilité. Les difficultés ne sont pas des « défauts » mais des réponses construites dans un contexte donné.

Ça change le regard : on ne réduit pas la personne à ses manques, son handicap, ses troubles ou ses échecs.

La personne au centre. On s'intéresse d'abord à la personne qui vit le problème plutôt qu'au problème en lui-même. Deux personnes peuvent vivre la même situation mais ne pas lui donner le même sens. *Exemple : Christian, commercial, et Paul, dentiste, face à un AVC.*

1.3 Les trois attitudes fondamentales

Ce sont les trois conditions nécessaires et suffisantes pour qu'une relation soit aidante:

- ✓ **L'empathie**

MAIS

- Capacité à comprendre le monde de l'autre de l'intérieur, comme si on était à sa place, sans se confondre avec lui.
- Acte par lequel un sujet sort de lui-même pour comprendre l'autre sans éprouver les mêmes émotions que lui. On parle de « sympathie froide » : la capacité à pénétrer dans l'univers subjectif de l'autre en gardant son sang-froid et la possibilité de rester objectif
- Enfiler les chaussures de l'autre, mais on ne marche pas avec.

≠ **La sympathie** : « éprouver avec », qui aboutit à une espèce d'identification et d'implication émotionnelle par lesquelles l'aidant fait sien le problème de l'autre.

≠ **La compassion** : « souffrir avec », sentiment par lequel on est porté à percevoir ou à ressentir la souffrance de l'autre et poussé à y remédier (même si le terme est utilisé dans l'entretien motivationnel).

✓ La congruence

- Être vrai dans la relation ≠ tout dire.
- Être cohérent entre ce que je ressens, ce que je dis, ce que je pense et ce que je montre à voir.
- Identifier, accepter et formuler les émotions que l'on éprouve à l'instant où on les éprouve : la capacité à écouter ce qu'on ressent et à l'exprimer tel qu'on le sent
- Deux étapes fondamentales : se connaître, et oser le dire.
- On parle aussi de cohérence entre la communication verbale (digitale) et la communication non verbale (analogique). *Exemple : faire semblant d'avoir compris, les impatiences...*

✓ Le regard positif inconditionnel (ou considération positive inconditionnelle)

- Accueillir la personne sans jugement, indépendamment de ses comportements, choix, paroles : distinguer la personne de ses actes.
- Une forme de reconnaissance de l'autre tel qu'il est au moment présent, dans un profond respect pour sa personne et en confiance sur sa capacité à changer.

FOUCAULT : L'asymétrie et le pouvoir de l'écriture

Dans *Surveiller et punir* (1975), Foucault décrit comment les institutions modernes (école, armée, hôpital, prison) exercent un pouvoir qu'il appelle disciplinaire. L'un de ses instruments est l'**examen** : on observe, on compare à une norme, et surtout on consigne.

Par l'examen, chaque individu entre dans un **champ documentaire** : registres, notes, dossiers. Foucault parle d'un « **pouvoir d'écriture** ». L'individu devient un **cas** : il est décrit, mesuré, comparé, et c'est précisément ce qui permet d'agir sur lui, de le corriger, de l'orienter.

M.A.I.S

Pendant des siècles, être écrit était un privilège : on racontait la vie des rois et des héros. Avec les disciplines, l'écriture change de sens. Foucault parle d'une individualisation **descendante** : on écrit davantage sur l'enfant que sur l'adulte, sur le malade que sur le bien-portant, sur le fou que sur l'homme dit normal. Plus on est en position de faiblesse, plus on est écrit.

Aujourd'hui, dans nos institutions, ce sont les personnes accompagnées sur qui on écrit : leurs repas, leur sommeil, leurs humeurs, leurs relations. Et qui ne l'est presque jamais ? Nous. L'écrit-miroir a simplement inversé les places.

Foucault ne dit pas qu'il faudrait cesser d'écrire. Il invite à voir ce que l'écrit fait : il norme, il classe, il constitue la personne en objet de savoir. L'enjeu professionnel est d'en avoir conscience pour en faire un usage réfléchi.

Ricœur : l'écrit orphelin

Point de départ : « *Ce matin, vous avez lu des transmissions écrites sur vous. Leur auteur savait ce qu'il voulait dire ; vous, vous n'aviez que les mots.* »

La visée éthique. Dans *Soi-même comme un autre* (1990), Ricœur définit la visée éthique comme le fait de « viser la vie bonne, avec et pour autrui, dans des institutions justes ».

Trois pôles se transposent directement à l'écrit :

- le *soi* (ma responsabilité d'auteur),
- l'*autrui* (la personne dont j'écris, envers qui Ricœur parle de **sollicitude**),
- l'*institution* (le cadre, le dossier, les destinataires).

Le texte échappe à son auteur. Dans *Du texte à l'action* (1986), Ricœur montre que l'écriture rend le discours autonome de trois façons :

- de l'**intention de l'auteur** : ce que le texte signifie ne coïncide plus avec ce qu'il voulait dire ;
- de la **situation d'origine** : le contexte qui donnait sens aux mots disparaît ;
- du **destinataire initial** : le texte s'adresse désormais à quiconque sait lire.

« À l'oral, je peux corriger, nuancer, sourire. À l'écrit, le texte part seul. Quand j'écris "opposant ce matin", je sais que c'était un refus ponctuel, un jour de fatigue. Ce savoir reste avec moi ; il ne part pas avec le texte. »

Du témoignage à l'archive. Dans *La Mémoire, l'histoire, l'oubli* (2000), Ricœur décrit comment un témoignage devient archive. Le témoin dit en substance « j'y étais, croyez-moi », et reste là pour être interrogé, contredit, confronté à d'autres. Une fois consigné et



déposé, le témoignage devient document, séparé de celui qui l'a porté. Ricœur reprend l'image du *Phèdre* de Platon : l'écrit est comme un **orphelin**, qui ne peut plus se défendre parce que son père n'est plus là pour répondre de lui.

« Une transmission est un témoignage. Versée au dossier, elle devient archive : dans cinq ans, personne ne pourra demander à son auteur ce qu'il a vraiment vu. Et pourtant, l'archive pèsera souvent plus lourd que la mémoire des équipes, justement parce qu'elle est écrite. »

Conséquence éthique concrète : écrire en sachant que son texte sera orphelin, donc lui donner de quoi tenir seul. C'est le sens des faits datés et situés, des paroles rapportées et des hypothèses signalées comme telles.

– Le cadre légal et les écrits institutionnels

Écrit	Qui écrit	Pour qui	À quoi ça sert	Accès de la personne
Transmissions	Tous les professionnels	L'équipe	Continuité au quotidien	Oui, si versées au dossier
Projet personnalisé	L'équipe avec la personne	La personne, l'équipe, le mandataire (à la demande de la personne accompagnée	Définir et suivre les objectifs d'accompagnement et la mise en oeuvre	Oui, elle co-construit
Contrat de séjour ou DIPC	L'établissement, la direction	La personne accompagnée	Définir les prestations et les engagements	Oui, elle le signe
Bilan, synthèse	Professionnels, référents	L'équipe, les partenaires et la personne accompagnée	Faire le point avant une révision de projet ou au cours de l'accompagnement	Oui
Écrit pour le mandataire ou le juge	Référent, cadre	Le mandataire, le juge des tutelles	Éclairer une décision de protection	Oui, en principe
Dossier MDPH	Médecin, professionnels, la personne	L'équipe pluridisciplinaire	Ouvrir ou renouveler des	Oui



Écrit	Qui écrit	Pour qui	À quoi ça sert	Accès de la personne
	concernée	de la MDPH	droits	
Fiche d'événement indésirable	Le témoin	La direction, les instances (CSE, CVS) parfois l'ARS	Analyser un dysfonctionnement, améliorer	Selon son contenu
Signalement	Professionnel, direction	Le procureur	Protéger une personne en danger	Encadré, selon la procédure
Compte rendu de réunion	Secrétaire de séance	L'équipe, l'institution	Garder la trace des décisions	Pour ce qui la concerne

– Quiz vrai/faux

1. *La personne peut demander à lire son dossier.* **Vrai.** Art. L311-3 du CASF et droit d'accès du RGPD.
2. *Une personne sous tutelle n'a pas le droit de lire ce qui est écrit sur elle.* **Faux.** Elle reste titulaire de ses droits ; le tuteur l'assiste ou la représente selon la mesure.
3. *Je peux tout partager avec un collègue puisqu'il est tenu au secret.* **Faux.** Seulement ce qui est strictement nécessaire à l'accompagnement.
4. *Un juge peut demander à consulter un écrit.* **Vrai.**
5. *Un cahier informel ou un post-it n'a aucune valeur.* **Faux.** Tout écrit concernant la personne engage son auteur et peut être communiqué.
6. *La personne peut demander qu'une information inexacte soit corrigée.* **Vrai.** Droit de rectification du RGPD.
7. *Tous les professionnels d'un ESMS sont soumis au secret professionnel.* **Nuancé.** Certains le sont par leur profession, d'autres par leur mission ; tous sont tenus à la discrétion et à la confidentialité.
8. *Face à une maltraitance sur un adulte vulnérable, le secret m'interdit de signaler.* **Faux.** L'art. 226-14 du Code pénal permet de lever le secret ; l'art. 434-3 fait obligation d'informer les autorités.

Points théoriques

Les règles du circuit de l'information

- **Le secret et la discrétion** (art. 226-13 du Code pénal) : certains professionnels sont soumis au secret par leur profession, d'autres par leur mission ; tous sont tenus à la discrétion et à la confidentialité (art. L311-3 du CASF).
- **Le partage d'informations** (art. L1110-4 du Code de la santé publique) : entre professionnels qui participent à l'accompagnement, seulement les informations strictement nécessaires, la personne étant informée et pouvant s'y opposer.

M.A.i.S

- **L'accès de la personne à ce qui la concerne** (art. L311-3 du CASF, RGPD) : tout écrit versé au dossier peut être lu par elle ; elle peut demander la rectification d'une information inexacte.
- **Les habilitations et la traçabilité** : qui a accès à quoi dans le dossier, et qui l'a consulté.
- **La levée du secret** : face à une maltraitance sur un adulte vulnérable, l'art. 226-14 du Code pénal permet de lever le secret et l'art. 434-3 fait obligation d'informer les autorités.

Trois questions avant de transmettre une information : à qui ? pour quoi faire ? est-ce strictement nécessaire à l'accompagnement ?

Le dossier numérique : ce qui change

Point de départ : « Dans vos structures, où écrivez-vous aujourd'hui ? Cahier, logiciel, messagerie, téléphone ? » La plupart des établissements sont passés au dossier de l'utilisateur informatisé (DUI).

- **La permanence s'accroît.** Un dossier numérique reste accessible, consultable par mot-clé, pendant des années. L'écrit orphelin devient plus facile à retrouver et à relire hors contexte.
- **La circulation s'élargit.** Un clic suffit pour qu'un écrit soit lu par un collègue d'un autre service, un partenaire ou la personne elle-même. D'où l'importance des habilitations et de la traçabilité des accès, qui protègent autant la personne que le professionnel.
- **Le copier-coller propage.** Une formulation jugeante, ou une erreur, peut être reprise d'un bilan à l'autre sans que personne ne la relise.
- **Les cases et menus déroulants imposent des catégories.** Quand un logiciel propose « comportement : calme / agité / agressif », il choisit à la place du professionnel les mots avec lesquels décrire la personne

– L'écrit et l'émotion

« Vous sortez de cette situation. Vous avez cinq minutes pour écrire la transmission. »

Il est 17h45 au foyer. Vous préparez le repas avec trois résidents. Karim, 34 ans, entre dans la cuisine et demande si sa sœur a appelé. Vous répondez que non. Il repose la question deux fois. Vous lui dites que vous l'avez déjà dit. Il crie « vous mentez tous, vous cachez mon téléphone », frappe la table du plat de la main. Un verre tombe et se casse. Mme Leroy, une résidente, se met à pleurer. Karim sort en claquant la porte et s'assoit sur le banc du jardin.

MAIS

Vous ramassez le verre, rassurez Mme Leroy, puis le rejoignez dix minutes plus tard. Il vous dit : « J'en ai marre, personne ne m'écoute ici. » Il rentre avec vous pour le repas et mange peu. Vous êtes seul(e) en service ce soir, votre collègue est en retard.

- Quel ressenti sur l'exercice? Quel constat?
- Où se dépose l'émotion?

Points théoriques:

Les émotions: natures des émotions

Étymologie : *ex-movere*, mouvement vers l'extérieur, quelque chose qui serait de l'ordre de l'incontrôlable

Éric Berne, psychiatre américain, père de l'analyse transactionnelle, a mis en évidence quatre catégories principales d'émotions, dites primaires : la tristesse, la peur, la colère, la joie.

Paul Ekman (1973), pionnier de l'étude des émotions par les expressions faciales (voir la série *Lie to me*), en ajoute deux : la surprise (stupéfaction) et le dégoût.

Ce sont des réactions psycho-corporelles qui durent 3 à 4 minutes.

Si l'émotion se prolonge plus longtemps, on parle d'humeur.

Le sentiment, lui, est une construction mentale, une élaboration psychique qui peut être un prolongement d'une émotion. C'est une combinaison complexe, parfois composée de diverses émotions ou de manifestations d'émotions refoulées :

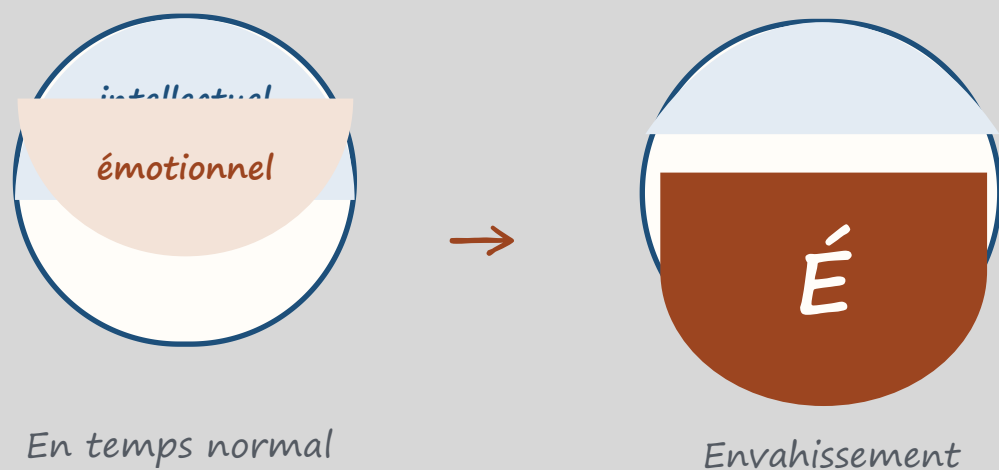
- l'angoisse = peur ;
- la déception = tristesse ;
- la culpabilité = colère + peur

Ce sont les signes physiques, les sensations, qui permettent de décoder les émotions. Ce sont des paramètres universels.

M.A.i.S

Il n'y a pas d'émotion positive ou négative; Une émotion est un signal, agréable ou désagréable, mais toujours utile, car il permet de s'adapter à une situation. C'est une force pour permettre une nouvelle adaptation.

L'envahissement émotionnel. Poussée à son paroxysme, l'émotion peut devenir un piège.



Observer ou interpréter ?

Temps 1 – L'image. « Décrivez ce que vous voyez. »

ce qui est vu, ce qui est déduit.

La majorité des phrases sont en général des déductions (« elle est triste », « il vient de se disputer »).

Point théorique:

Le cadre de référence

MAIS

Qu'est-ce que le cadre de référence ?

Chaque personne regarde le monde à partir d'une histoire qui lui est propre. Nous ne percevons jamais une situation de manière totalement neutre, mais à travers un ensemble de filtres personnels qui donnent du sens à ce que nous voyons, entendons et vivons : le **cadre de référence**.

Il comprend notamment :

- nos expériences passées, notre éducation, notre histoire familiale et notre préhistoire,
- notre culture et notre environnement social ;
- nos connaissances et nos apprentissages ;
- nos valeurs, nos croyances et convictions, nos représentations ;
- nos habitudes de pensée, nos émotions et expériences affectives ;
- les images que nous avons de nous-mêmes, des autres et du monde.

C'est une grille de lecture personnelle de la réalité. **Isabelle Filliozat** utilise l'image de la **carte du monde** : notre cadre de référence est notre carte ; elle nous permet de nous orienter, de comprendre ce qui nous arrive et d'anticiper. Mais la carte n'est pas le territoire : c'est une représentation de la réalité, non la réalité elle-même.

Une même situation peut être vécue très différemment. Un professionnel dit : « Il faudrait essayer de faire les choses autrement. » Pour l'un : « On croit en mes capacités et on m'encourage à progresser. » Pour l'autre : « On considère que je ne fais jamais correctement les choses. » Le message est identique ; la signification attribuée ne l'est pas.

✓ Comment le cadre de référence se construit-il ?

Il se construit progressivement, dès les premières expériences de vie, et continue d'évoluer tout au long de l'existence.

La famille et les premières relations. L'enfant y découvre ce qui est permis ou interdit, valorisé ou dévalorisé, « normal » ou « anormal », la manière d'exprimer les émotions et d'entrer en relation, ce qu'il peut attendre des autres et de lui-même. Des messages explicites deviennent des repères (« Il faut être fort », « Dans la vie, il faut se débrouiller seul ») ; d'autres apprentissages se font implicitement.

Les expériences vécues confirment, nuancent ou bouleversent ces apprentissages. Une expérience répétée peut devenir une croyance : « Quand je demande de l'aide, on me refuse » peut devenir « Je ne peux compter sur personne ». Le cadre de référence se construit à partir de ce que nous avons vécu, mais aussi de la manière dont nous l'avons interprété.

L'environnement social et culturel : notre époque, notre milieu, notre culture, nos groupes d'appartenance et leurs normes. Ce que nous jugeons normal, acceptable, réussi ou respectueux n'est jamais indépendant du contexte où nous avons grandi.

MAIS

✓ Le rôle du professionnel : ne pas imposer sa carte

Le professionnel arrive lui aussi avec ses valeurs, ses connaissances, ses expériences, ses représentations du handicap, sa conception de l'autonomie et de ce qui est « bon » pour la personne, ses normes (comportement, sécurité, propreté, santé, vie sociale...). Il y a donc toujours au moins deux cadres de référence dans la relation. Le risque : confondre « ce qui est important pour moi » avec « ce qui est important pour la personne », ou « ce que je trouve raisonnable » avec « ce qui est raisonnable pour elle ».

Passer de « je sais » à « je cherche à comprendre ». Comprendre n'est pas approuver. Écouter le cadre de référence de l'autre ne signifie pas abandonner le sien, mais savoir mettre temporairement son propre filtre entre parenthèses pour accéder au monde de l'autre : c'est la compréhension empathique de Rogers.

En 1991, I.Filliozat évoque ,dans un article intitulé « la **peur de perdre son identité**» paru dans la revue *Alternatives non violentes* n°80, la manière dont on renforce son cadre de référence. Si on se sent en insécurité face au cadre de référence de l'autre, on va s'accrocher à son propre cadre.

À retenir. Le cadre de référence, c'est notre manière personnelle de donner du sens au monde. Il nous permet de nous orienter et de nous sentir en sécurité, mais il n'est pas la réalité. L'enjeu n'est pas de remplacer la carte de l'autre par la nôtre, mais de pouvoir dire : « Je vais essayer de comprendre comment tu vois le monde, avant de te proposer comment moi je le vois. »