

Gilles Monceau (sous la dir.)



Le courrier électronique dans les pratiques professionnelles

**en éducation, santé et action sociale :
usages et effets**

CHAMP SOCIAL
ÉDITIONS

Introduction

Gilles MONCEAU

Le courrier électronique a rapidement pris place dans les pratiques professionnelles quotidiennes dans les secteurs de l'éducation, de la santé et de l'action sociale. Pourtant, nous ne disposons encore que de peu de travaux de recherche explorant spécifiquement les usages et les effets de cet outil dans ces domaines qui ont leurs singularités. Les professions éducatives, sanitaires et sociales partagent la mission d'intervenir auprès de sujets humains. Elles ont, de manière croissante, à coopérer sur des territoires ou à coordonner leurs interventions en direction de certains usagers. Enfin, depuis leur réingénierie dans les années 2000, les formations initiales menant à ces secteurs professionnels se rapprochent voire se confondent en partie (Noguès, Rouzeau et Molina, 2011). Ces éléments de convergence nous conduisent à les considérer ensemble au moment d'envisager des recherches sur l'un des outils techniques qu'elles ont en commun : le courrier électronique.

Le 8 juin 2011, j'ai invité des collègues chercheurs appartenant à plusieurs disciplines universitaires (sciences de l'éducation, sciences du langage et sociologie) mais travaillant tous sur l'écrit, à se réunir sur le site universitaire de Gennevilliers pour une journée d'étude organisée par le laboratoire EMA. Cette journée était ouverte aux praticiens de l'action sociale, de la santé et de

l'éducation et s'inscrivait dans notre projet scientifique qui consiste à interroger les mutations contemporaines des pratiques d'éducation et de formation.

Venant de différents domaines de spécialité, les chercheurs ont répondu à l'invitation et à la question qui la soutenait : en quoi vos travaux peuvent-ils contribuer à l'étude des usages et effets du courrier électronique en éducation, santé et action sociale ? Une seconde rencontre, cette fois-ci en séminaire fermé, a eu lieu l'année suivante et notre groupe initial s'est élargi pour aboutir enfin à la production de cet ouvrage.

À l'origine de ce travail collectif, se trouve une observation réalisée sur le terrain d'une recherche socio-clinique impliquant un Contrat Local d'Education (CEL). Le coordinateur avait été mis en cause pour la manière dont il avait préparé une réunion de pilotage.

8 - Selon lui, l'expédition de l'information (convocation accompagnée de quelques pièces jointes) par l'outil électronique suffisait à la préparation de la rencontre. Mais, pour d'autres participants à ce CEL, pluri-professionnel et pluri-institutionnel, l'usage du seul courriel était insuffisant et contestable. D'une part certains ne consultaient leur messagerie qu'irrégulièrement et d'autre part beaucoup ne le considéraient pas comme « officiel ». C'était en particulier le cas des représentants de parents d'élèves d'école primaire. L'usage du courrier électronique s'imposait, sous mes yeux, comme l'analyste du fonctionnement d'un dispositif territorialisé de coopération entre différentes institutions, professions et représentants d'usagers.

Dans mes recherches précédentes, je n'avais pas porté une grande attention à cette dimension technologique des pratiques professionnelles. Le courrier électronique (dont nous abusons à l'université) s'est si rapidement banalisé et est devenu d'usage si courant que je n'en avais

que très partiellement perçu l'impact sur l'évolution (rapide) des modalités de travail. Désormais « sensibilisé » à la question, je portais un regard plus attentif à mes propres pratiques et à celles dont je pouvais être témoin. La plupart de celles-ci étaient liées à l'accompagnement des travaux de recherche des étudiants, en particulier leurs productions écrites.

D'autres éléments se sont également imposés, plus directement, à ma propre expérience pédagogique en « saturation » de communication durant la (longue) période (mai-juillet) de fin de l'année universitaire. J'avais eu, en effet, la malencontreuse idée de permettre aux étudiants, de cinq formations de master différentes, de m'envoyer leurs travaux par courriel, sans avoir mis en place de modalité adaptée de traitement de ces envois...

En Sciences de l'éducation (en particulier dans un IUFM), les pratiques professionnelles étudiées et enseignées relèvent du « travail sur autrui » (Dubet, 2002) que ce soit dans l'action sociale, la santé ou l'éducation. C'est entre professionnels, usagers, bénéficiaires, patients, élèves et leurs parents que des courriers électroniques sont échangés. C'est aussi, de plus en plus souvent le cas dans les nouveaux dispositifs qui font travailler ensemble des individus de cultures professionnelles et surtout institutionnelles différentes.

De plus en plus fréquemment, l'utilisateur est lui-même impliqué dans l'échange électronique. C'est en particulier le cas pour les étudiants « à distance », les parents d'élèves mais aussi, bien que plus rarement jusque-là les patients et les « bénéficiaires » de l'action sociale.

Enfin, le courrier électronique est également utilisé pour organiser le travail, comme outil de management.

L'objectif du groupe de chercheurs constitué à l'occasion et dans le prolongement de notre journée d'étude initiale est donc de dessiner des pistes pour explorer,

selon des approches variées, la manière dont le courrier électronique agit sur/dans les pratiques en s'y intégrant si couramment qu'il en est devenu invisible, se fondant dans l'ordinaire des actes quotidiens.

S'ils avaient en commun de travailler sur l'écriture, ces chercheurs ne s'intéressaient pas tous à sa dimension électronique. Ils ont cependant accepté d'y consacrer du temps et cela les a conduits à de nouvelles réflexions, voire à la mise en œuvre de nouvelles recherches. Comme le lecteur le constatera à la lecture des différents chapitres et de leurs bibliographies, des références et des axes de questionnement communs ont commencé à se construire. Ils pourraient éclairer de futures recherches qui considéreraient le courrier électronique comme constitutif des pratiques professionnelles ordinaires plutôt que comme un objet spécifique relevant d'un traitement spécialisé.

10 -

Jean-Pierre Chevalier, Directeur de l'IUFM de l'Université de Cergy-Pontoise, avait ouvert la journée d'étude en témoignant de son usage du courrier électronique dans sa pratique de direction de l'établissement. Il a accepté de renouveler l'exercice par un billet rédigé « en temps réel » au plus près de son usage de la messagerie électronique. Son texte plonge immédiatement le lecteur dans le vif du sujet !

Dominique Samson part du constat que les activités scripturales sont omniprésentes dans les processus de professionnalisation, aussi bien en formation que sur les lieux de travail mais qu'elles passent bien souvent inaperçues. Les travaux de l'anthropologue anglais Jack Goody, en particulier les notions de « raison graphique » et de « technologie de l'intellect », permettent d'analyser ces activités scripturales « invisibles » ainsi que leurs effets socio-cognitifs et institutionnels. Ces outils conceptuels sont déjà mobilisés par des chercheurs pour l'étude des écrits électroniques.

Claudine Dardy, spécialiste des objets écrits, puise dans la sociologie et l'histoire de ces objets pour proposer des manières de penser les usages du courrier électronique. Peut-on envisager les courriels, constituant aujourd'hui une grande part des échanges de travail entre collègues et des rapports hiérarchiques, comme des objets écrits et graphiques ? Peuvent-ils être considérés comme des objets au sens propre du terme, à aborder dans leur matérialité même et à travers les pratiques et les usages qu'ils engendrent. Appliquant ses réflexions à son environnement professionnel, l'auteur amorce l'examen des usages administratifs du courrier électronique à l'université et propose des pistes de recherche pour les secteurs de la santé, de l'action sociale et de l'éducation.

Martine Blanc et Catherine Peyrard, sociologues du travail, ont participé aux premières recherches sociologiques ayant porté sur les usages et les effets du courrier électronique en entreprise et en milieu scientifique (Bailly Florence, Blanc Martine, Dezalay Thierry et Peyrard Catherine, 2002). Elles reviennent sur ces travaux qui, en s'appuyant sur Goody et Giddens, les avaient conduites à produire les notions de « trame » (activités spécifiques à un métier donné) et de « chaîne » (activités de hiérarchisation, d'articulation et de coordination entre et sur les précédentes). Elles pointent également l'importance des dynamiques de construction et de déconstruction des pratiques professionnelles qui supposent des apprentissages/ désapprentissage entre distance et proximité ainsi que des reconfigurations des collectifs de travail. Une quinzaine d'années plus tard, elles revisitent certains de leurs premiers résultats au regard de l'extension et de l'intensification du recours aux écrits électroniques dans le travail. Ainsi, si l'asynchronie permise par le courrier électronique pouvait, aux débuts de l'usage de celui-ci, être vécue comme une libération de

temps pour les activités de trame, l'intensification du flux de message conduit aujourd'hui à une colonisation de la trame par la chaîne.

Chantal Claudel, chercheuse en sciences du langage, apporte une approche linguistique de l'usage du courrier électronique dans les échanges professionnels au croisement du champ de la communication médiatisée par ordinateur et de celui de l'analyse du discours. Le caractère formel de certains échanges professionnels dicte des manières d'écrire spécifiques pouvant remettre en cause l'affirmation selon laquelle le cyberspace est un monde sans contrainte sociale. C'est ce qui sera montré à travers l'analyse des pratiques discursives privilégiées dans des courriers électroniques issus des milieux médical, social et éducatif. Pour ce faire, l'analyse recourt à des entrées relevant des niveaux linguistique et discursif (discours rapporté, modalités, etc.) mais aussi pragmatique (actes d'ouverture, de clôture, etc.). L'attention portée aux configurations privilégiées par chacune des communautés professionnelles conduit à croiser les pratiques des cybercorrespondants avec les routines scripturales ou orales de genres stabilisés comme la correspondance épistolaire ou la conversation téléphonique.

François Villemonteix, spécialiste des TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement) est l'auteur d'une recherche doctorale consacrée au groupe professionnel des « animateurs TICE » (enseignants se spécialisant dans les technologies nouvelles en éducation). Dans ce cadre, il s'est en particulier intéressé aux dispositifs de collaboration que constituent les listes de discussion et les forums ainsi qu'aux communautés en ligne qui se forment autour d'eux. Revisitant cette recherche, il montre d'une part l'intérêt qu'il y a à saisir ensemble le développement des outils technologiques et des groupes professionnels et

d'autre part l'intérêt méthodologique des « traces d'activités » que produisent ces technologies.

Anne Pilotti, masseur-kinésithérapeute, s'est précédemment intéressée à l'« écriture connectée » des masseurs-kinésithérapeutes hospitaliers. L'introduction de l'outil informatique dans le monde du soin vient questionner les pratiques des soignants et leurs représentations du travail. Pour les masseurs-kinésithérapeutes, la commande légale d'écriture (comptes rendus, prescriptions) est récente. Sur le terrain hospitalier, elle est concrétisée par de nouveaux réseaux informatiques internes aux établissements. Les professionnels doivent quotidiennement se connecter à ce réseau informatique qui est aussi un réseau de traçabilité. Le soignant va alors investir son environnement différemment et cela n'est pas sans conséquences. Lorsque les pratiques professionnelles évoluent, les valeurs et l'identité de la profession et des professionnels se modifient également. L'usage du courrier électronique, imposé hiérarchiquement, renforce la place de l'écrit dans les pratiques des professionnels de soin et transforme leurs rapports à l'institution.

- 13

Patrick Rousseau, cadre du travail social, avait réalisé une recherche doctorale portant sur la place de l'écrit dans les pratiques des éducateurs spécialisés. Il s'agissait donc à la fois de leurs pratiques d'écriture et de l'écriture de leurs pratiques. Les résultats de la recherche faisaient aussi apparaître la manière dont l'écriture « fait » le réel (en particulier lors de la mise par écrit des observations). Dans le prolongement de cette recherche, il propose une enquête exploratoire sur la place prise par l'usage du courrier électronique dans les fonctions de direction du domaine médico-social. Connecté en permanence via les nouvelles technologies dont il dispose, le directeur peut être « nomade ». En lui donnant l'illusion de la maîtrise, les outils numériques contribuent peut-être à l'éloigner de certaines réalités ordinaires de son établissement.

Enfin, dans un dernier chapitre, je dégagerai des perspectives susceptibles de constituer une base pour mener de nouvelles recherches sur les usages et les effets du courrier électronique dans les domaines de l'éducation, la santé et l'action sociale.

Les recherches actuellement menées concernent principalement la gestion des ressources humaines en entreprise et dans le monde de la santé. Un état des lieux de ces travaux est établi dans ce dernier chapitre et mis en perspective avec nos propres contributions, ceci en dégageant des outils d'analyse opératoires.

Plusieurs contributions à notre ouvrage témoignent déjà des prolongements qui seront donnés à la dynamique de notre travail collectif.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- 14 - Bailly Florence, Blanc Martine, Dezalay Thierry et Peyrard Catherine, *Pratiques professionnelles et usages des écrits électroniques*, Paris, L'Harmattan, 2002.
- Dubet François, *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil, 2002.
- Nogues Henry, Rouzeau Marc et Molina Yvette (dir.), *Le travail social et ses formations à l'épreuve des territoires*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011.