

Eric ACKERMANN

[eric.ackermann@marronniers.ch](mailto:eric.ackermann@marronniers.ch)

Savas SENGUL

[savas.sengul@yahoo.fr](mailto:savas.sengul@yahoo.fr)

**FEE04 – Module 846**

Enquête autour  
de l'écrivain publique  
Madame Chantal FRESARD

Tél : 022.343.79.48 - [chantal.fresard@hesge.ch](mailto:chantal.fresard@hesge.ch)

*Entretien prévu de 2 heures*

*Situation des enjeux dans les bouleversements actuels des métiers du social :*

*Les qualifiés se multiplient aujourd'hui et remettent en question la posture des diplômés HES quant à l'identification des voies innovantes, et la conduite de nouveaux projets et défis hors cadre institutionnel.*

*Pertinence de la démarche ci-après de Madame Fresard à travers ses qualifications et compétences mobilisées pour la réalisation de son nouveau projet.*

<p><b>DESCRIPTION</b></p> <p>Pourriez-vous nous décrire votre parcours professionnel ?</p> <p>Pourquoi aimez-vous votre métier d'écrivaine ?</p>	<p><b>1)</b></p>
<p>Comment nommiez-vous les personnes avec qui vous travailliez ?</p> <p>Comment aviez-vous bâti votre « clientèle » ?</p> <p>Comment les accompagniez-vous ?</p> <p>Où les receviez-vous ?</p> <p>Sur quoi portaient les écrits que vous avez été amené à produire ?</p> <p>Quelles ont été vos politiques et éthiques de prix ?</p>	<p><b>2)</b></p>
<p><b>EVALUATION</b></p> <p>Pourriez-vous nous exposer quels ont été les facteurs qui vous ont conduit à devenir écrivaine professionnelle ?</p> <p>Vous sentiez-vous singulière dans ce domaine ?</p>	<p><b>3)</b></p>
<p>Dans quel champ social pensiez-vous évoluer ?</p> <p>Et dans lequel aviez-vous évolué ?</p>	<p><b>4)</b></p>
<p><b>BILAN - DISTANCIATION</b></p> <p>Pourquoi aviez-vous arrêté ?</p> <p>Quelles erreurs éviteriez-vous à présent ?</p> <p>Quel regard portez-vous sur ce métier aujourd'hui ?</p>	<p><b>5)</b></p>
<p>Comment allez-vous faire pour recommencer ?</p> <p>Comment comptez-vous faire votre promotion ?</p>	<p><b>6)</b></p>

**Entretien de près de 2 heures**  
**ENREGISTREMENT (avec son aval) SUR K7 :**

**1)**

- Je suis native de Genève
- J'ai voulu avoir un métier liant ma passion au social.
- En 1960, après avoir entendu une dame à la radio... Mon orientation en fut influencée...

**2)**

- Je les nommais « clients »
- Les hommes avaient plus d'attentes que les femmes, je les trouvais plus ambitieux.
- J'ai aidé les gens qui avaient toutes sortes de difficultés...
- On venait également me solliciter pour des soucis personnels. La lettre était l'excuse et nous restions des heures à discuter... Il était difficile de mettre un frein avec certains. Et d'autres ne venaient que pour 15 minutes !
- Finalement, j'ai surtout aidé des particuliers.
- A Carouge nous avons fait une association des artisans, pour défendre notre quartier. On y trouvait une réelle aide mutuelle...
- J'ai bâti ma clientèle grâce aux bouches à oreilles.
- J'ai donc trouvé une échoppe à Carouge et j'y ai commencé avec un simple bureau, une chaise. Pas grand chose. J'étais néophyte !
- En 1980, comme aujourd'hui d'ailleurs, les gens étaient démunis.
- J'étais comme tous les artisans, je ne savais pas combien coûtait mon travail. Je me faisais payer 4,50CHF la page, plus un sourire... La présence du client me suffisait !
- A l'époque les Services sociaux m'envoyaient du monde, car ils n'avaient pas de temps !
- Une anecdote qui m'a marqué : *une jeune portugaise m'avait demandé de faire une lettre au pape pour annuler son mariage. Son mari était au Portugal, et ne pouvant le voir, elle souhaitait le quitter. De surcroit, elle avait rencontré quelqu'un à Genève. Je n'ai jamais su si elle avait reçu une réponse de la part du pape.*
- J'écrivais pour des assurances, des lettres d'amour, pour les régies... Je n'ai refusé d'écrire qu'une seule lettre, il s'agissait d'une lettre d'insultes !
- Actuellement, je constate qu'il y a beaucoup de fautes dans les journaux... Les gens ne savent plus écrire.

**3)**

- Au début des années 80, je n'étais pas seule dans mon métier, c'était comme la mode de faire un tel travail !
- Secrétaire de formation, j'ai toujours eu la passion de l'écriture, comme mon père (jurassien) qui était un vrai puriste. Il m'a transmis sa passion.
- Il y avait même une académie, mais je ne m'y retrouvais pas parmi ces gens.

**4)**

- Dans une lettre, il y a toute la personne qui se livre. J'ai donc fait de l'accompagnement social.

## 5)

- Cela dépendra, je ne ferai plus payer si c'est une lettre ou un dossier le même montant. Puis, cela dépend de la personne et de sa catégorie sociale. Ce sera à la tête du client ! A l'époque je n'en étais pas capable. J'ai donc bien évolué.
- Ensuite, ma fille a grandi, j'ai travaillé en tant qu'employée pour une ONG à 50%
- J'ai donc travaillé pour le CEFOC durant 17 ans. Mon point fort était la syntaxe, la formulation...
- Après toutes ces années, j'étais à bout de souffle. J'étais toujours seule et moralement c'était dur. Vous, les éducateurs, vous avez de la chance d'avoir des supervisions!
- (Je suis d'accord de lire vos mémoires et j'ai déjà fait des corrections sur plus de 400 pages)...

## 6)

- Par le bouche à oreille, je ne suis et ne veux pas être commerciale.
- Par contre, je ne ferai pas de bénévolat. Je suis contre !
- J'ai fait une annonce dans le GHI, dans la catégorie « divers »...
- Je ferai mon travail à la demande, à la carte, et j'ai très envie de choisir. Avoir du plaisir et que cela m'intéresse !  
Je suis aujourd'hui à la retraite. J'ai donc du temps...
- Je n'ai pas envie que les gens viennent chez moi. Aussi, je compte exercer en tant qu'écrivain public, installée dans un café de Carouge.
- J'aimerais aussi écrire un livre... Mais aujourd'hui, j'ai de la peine...

Dans un second temps, Madame Fresard nous a prêté deux cassettes enregistrées à la radio. Nous recueillons l'essentiel des interviews :

### Première cassette :

« On n'a très peu ou plus de contact avec le monde qui nous entoure. Et dès que l'on a la possibilité de parler à une personne, on va au de là du pur service.

Je prends d'abord soin des clients en les conseillant sur leur tenue, leur langage... La dimension humaine est prioritaire, après nous commençons à élaborer la lettre demandée...

On veut aller vite et on ne prend pas ou plus le temps d'écrire. Ensuite, on perd le temps de prendre du temps ! L'écrivain public intervient au moment où une administration et une personne ne tiennent plus le même langage. Chacun d'eux ont leur bonne raison, l'un financier et l'autre les lois. Aussi, l'écrivain public essaye de trouver le bon langage pour être compris et communiquer.

Aujourd'hui, à travers la télévision, la presse, la radio, on communique à notre place, et c'est une des raisons de l'émergence des écrivains publics. La jeunesse a également créé son propre langage, la communication en pâtit... »

### Seconde cassette :

#### Emission La Musardise, avec Francis PAVEL (RSR 9 avril 1981)

« Moi j'écris, je retranscris, et je ne m'oppose pas à des décisions administratives ou juridiques car je ne suis pas juriste ! Il faut avoir pour mon métier de bonnes connaissances du français.

Il faut avant tout écouter la personne, bien comprendre ce qu'elle veut et ensuite synthétiser avec le client, puis retranscrire.

Mon travail répond à un besoin, c'est une prestation de service.

On ne vit pas bien de ce métier, je ne sais si je demande assez, mais je veux rester honnête.

Pourtant, les gens trouvent mince ce que je demande !  
J'aime mon travail. Je me sens exister ».

Madame Fresard s'efforce de mettre en place un nouveau projet de vie, une nouvelle trajectoire de vie, à l'instar des bouleversements actuels dans le domaine social. Elle recherche la nouveauté pour elle-même et nous invite finalement à rebondir. En effet, ses initiatives suscitent notre questionnement quant à notre prise en charge en institution. Les intervenants diplômés doivent constamment revisiter leurs pratiques et s'adapter autant que possible, aux personnes qu'ils accompagnent. L'innovation demeure leur préoccupation première.

## **Réflexion autour de la mise en lumière des enjeux actuels (autour des nouveaux travailleurs sociaux) dans les institutions.**

### **I. Introduction**

Nous travaillons au sein de fondations pour jeunes en difficultés et pour personnes âgées, en tant qu'éducateur spécialisé et animateur socioculturelle. A travers ce travail de module, nous souhaitons aborder l'enjeu que représente l'arrivée des CFC au sein des institutions. Nos différentes formations sont-elles contradictoires ou complémentaires? Nous dirigeons-nous vers une lutte de territoire ou pouvons-nous au contraire l'aménager ensemble ?

Nous aimerions également en profiter pour partager les questions qui nous traversent quant au sens même du monde institutionnel et sa prise en charge d'une population en mutation quasi-permanente.

C'est, il nous semble, en abordant de façon transversale ces réflexions, que nous allons tenter de donner des bouts de réponses ou ouvrir encore sur d'autres questionnements.

### **II. La mission des EMS**

Tout au long de nos activités professionnelles, il nous semble que l'EMS, entre autres, est héritier d'une organisation qui met l'accent sur la santé physique de la personne, en offrant des prestations de soins, et dans un deuxième temps, se préoccupe de son bien-être psychique, au travers d'un service d'animation.

Ce type d'organisation nous interroge, car nous avons le sentiment qu'il ne répond qu'en partie aux réels besoins et attentes des résidents.

Il n'est pas suffisant que le résident soit "soigné", il doit encore se sentir à son aise dans la structure où il se trouve. Nous constatons que les aides-soignants n'ont souvent pas beaucoup de temps à consacrer à l'usager, principalement pour des raisons de manque de personnel, et donc de masse de travail importante. En caricaturant un peu, ils ont tendance à effectuer les soins corporels sans vraiment faire participer le résident, et sans vraiment lui demander son accord. Nous pensons que cette pratique ne lui permet pas de conserver ses acquis et son autonomie. Il serait plus cohérent de faire avec lui et non pour lui.

Avec l'introduction des nouvelles lois liées aux assurances et du concept de qualité des prestations fournies, les directions sont confrontées, à plus ou moins long terme, de modifier leur prise en charge. L'organisation d'une institution comme l'EMS est aujourd'hui remise en question, principalement par les restrictions budgétaires exigées et à cause ou grâce à l'arrivée des CFC !

### **III. Les différents professionnels**

Actuellement, il existe au sein des EMS par exemple, trois catégories de professionnels de l'animation. Le premier est diplômé d'une HETS ou d'une université, tandis que le deuxième a suivi une formation d'animation en gérontologie (de la FEGEMS ou de l'AVDEMS), et le troisième, celui qui a opté pour un CFC d'Assistant socio-éducatif.

En ce qui concerne l'ASE, il est intéressant de relever qu'il est attendu avec beaucoup d'intérêt ! Il représente une volonté de réduire les compartimentations, le système sectoriel en vigueur, puisqu'il est amené à intervenir à la fois dans le secteur des soins et de l'animation... Il passe ainsi plus de temps auprès des usagers, et dans des aspects plus divers de sa vie quotidienne. En somme, le CFC peut faire la passerelle entre ce qui est un pur travailleur social et ce qui est un pur soignant. Alors il n'a peut-être pas toutes les compétences relationnelles et de gestion de projets, mais le choix se fait à cet endroit, sur le rapport qualité-coût et service.

### **IV. Se décomplexer**

Il se confirme dans les associations que l'Animateur socioculturel n'est plus formé pour travailler uniquement sur le terrain, mais pour encadrer des équipes. Certaines directions se posent la question de la pertinence d'avoir un cadre supplémentaire. Raison pour laquelle, certains services d'animation dépendent encore du secteur des soins.

### **V. Opposition ou complémentarité**

Les CFC représentent certes un bénéfice sur le plan financier, mais ne possèdent pas la capacité d'analyse d'un professionnel de la HETS.

Le diplômé est sensé être capable de se distancer pour réfléchir. Son intervention auprès des usagers se situe dans la construction et dans le maintien d'une relation professionnelle avec eux. Il participe à l'organisation, à la gestion de leur vie quotidienne, ceci dans le respect de leurs besoins et de leurs attentes. Ces besoins doivent, dans un premier temps être identifiés, afin d'élaborer une intervention professionnelle ou plus exactement un projet de vie, auprès et avec la participation active et volontaire de l'utilisateur.

L'Animateur et l'éducateur doivent définir et évaluer régulièrement les besoins et les attentes des usagers, afin d'effectuer un travail le plus cohérent possible avec les problématiques posées. Ils se servent des acquis de leurs formations pour construire leurs interventions. Le travailleur social considère le milieu dans lequel évolue l'utilisateur comme l'agent actif de sa propre évolution et de son propre épanouissement. Sa prise en compte doit s'articuler autour de la trajectoire de vie de l'utilisateur. Aussi, le travailleur social, accompagnateur, et congruent, agit surtout sur la forme. Il est son garant. Et permet ainsi à l'Autre à s'exprimer, de devenir autonome et d'évoluer à son tour sereinement. De devenir autant que possible acteur de sa vie. Cela demeure notre préoccupation et sera celle des CFC.

Toutes ces compétences ne sont pas attendues et ne peuvent l'être des détenteurs d'un CFC. Il est formé à aider et soutenir des personnes ou des groupes dans leur vie quotidienne et leurs loisirs.

Il ne s'agit, bien sûr, de ne pas chercher forcément à opposer ces deux modèles professionnels. Ils sont complémentaires et leur place se justifie au sein du monde institutionnel. Par contre, il est fondamental de bien connaître le type d'attente que l'on peut avoir de ces professionnels. Il ne peut, en aucun cas, s'agir uniquement d'un choix d'ordre financier.

Tous les professionnels des HES santé et social ont été dans l'obligation de redéfinir leurs champs de compétence et finalement de réinventer, en partie, leur métier. De rendre visibles autant que faire se peut leur métier. A tous les échelons de la hiérarchie et des qualifications, toute l'organisation et le projet institutionnel, sont remis en question.

C'est bien dans ce repositionnement et face aux enjeux de la prise en charge que la place du professionnel HES se justifie pour analyser et agir en conséquence.

## **VI. Conclusion**

En revanche, il ne faut pas perdre de vue, que même si la plupart des institutions essayent de modifier leur prise en charge, dans le but d'être au plus près des besoins des usagers, il est difficile de transformer dans leur totalité, des structures basées sur les soins ! L'introduction d'un nouveau professionnel, qui plus est, évoluant entre deux secteurs, demande une réorganisation conséquente.

En conclusion, la prise en charge de l'utilisateur est vraiment appelée à évoluer, pour le considérer dans sa globalité. On tend déjà à ne plus sectorialiser les différents services pour s'orienter vers une transdisciplinarité. Mais actuellement, les situations financières des institutions sont difficiles, sommant de continuer à offrir des prestations de qualité, avec des revenus qui ne cessent de baisser. Nous pouvons affirmer, que le premier secteur à subir cette conjoncture est celui de nos métiers du social.

La place des CFC et HES se justifie-t-elle ? Il y a-t-il une compétition entre ces formations actuelles et les professionnels ? L'introduction des CFC est encore neuve et il est donc trop tôt pour répondre à cette question.

Ces nouveaux métiers du social viennent bien-sûr bousculer nos reconnaissances...

Nos métiers, sanctionnés par les hautes écoles sociales, nous permettent en effet de nous asseoir confortablement dans des institutions où les droits sont pratiquement au même niveau que les cadres soignants. Aux éducateurs et animateurs diplômés de réfléchir à l'identification de voies innovantes, de nouvelles « niches » de rencontre, à la conduite de nouveaux projets institutionnels. Nous ne devons pas nous ankyloser dans les structures existantes.

Finalement, la véritable question à se poser est de savoir : quelle est la place du travail social ?

Malgré la mise en place du projet de vie, ainsi qu'une volonté de plus en plus accrue d'introduire du lien social. Le chemin est encore bien long...

Mais les CFC sont déjà là !