

« C'est celui qui sait, qui dit ! »

Et si nous prenions en compte le savoir expérientiel des professionnel.le.s du médico-social ?

Le savoir expérientiel des usager·ère·s est de plus en plus reconnu. Nous allons aborder ici celui des professionnel·le·s en passant par l'exemple d'équipes éducatives et soignantes en pleine réflexion. Elles se retrouvent alors face aux phénomènes d'altérité, de co-construction et d'hybridation des savoirs. Avec l'utilisation d'un outil numérique, une de ces équipes se donne les moyens de réfléchir à sa pratique et à ses implications éthiques.

Observons un instant de la vie des équipes, éducatives et soignantes, d'un **établissement social et médico-social accueillant des adultes sourds, sourd-aveugles avec troubles associés**. Où je travaille. Il accueille 65 résidents, âgés à ce jour de 20 à 96 ans, répartis en cinq services.

L'équipe qui nous préoccupe en premier lieu est celle de l'EAM (Etablissement d'Accueil Médicalisé), qui accompagne essentiellement des personnes porteuses de troubles du comportement.

Pendant plusieurs mois, elle a été confrontée au recours systématique à la contention physique de Valérien qui se frappait la tête au sol ou dans les vitres. Tous les professionnels de l'établissement étaient alors sollicités, plusieurs fois par semaine, par l'appel d'urgence pour prêter main forte aux collègues. Ceux-ci n'étaient pas satisfaits du tout de cette manière de procéder qui les interrogeait. Leurs ressources s'épuisaient, trahissant leur constat d'impuissance.

Une analyse de la pratique professionnelle (APP) a permis de se confronter à la mise en place de la technique de l'extinction. Il s'agit de ne pas ignorer la personne, mais lorsque le comportement apparaît, il ne doit pas être renforcé. Ainsi il est éteint par la simple vigilance distante. En somme ignorer l'acte, pour le circonscrire, mais pas qui le commet. De l'attention, pas la confrontation.

Le résultat a été immédiatement probant. Plus d'appels d'urgence pour cela.

Echanges et appropriations

L'équipe a alors transmis son savoir-faire issu des sciences du comportement, donc un savoir dit académique, aux autres équipes. Qui l'ont à leur tour, elles aussi, éprouvé.

Ainsi O. Bourgueil précise que cette extinction doit être appliquée par tout le monde dans l'environnement de la personne. *« On doit être sûr que l'on va pouvoir tenir et que la personne ne va pas se mettre en danger ou risquer de mettre en danger d'autres personnes »*.

Chaque équipe s'est appropriée, plus largement, cette attitude face à des débordements manifestement répétitifs.

Ainsi en est-il de l'équipe du FVPA, foyer de vie pour personnes âgées, 2^{ème} étage, vis-à-vis des crises de Christelle. Les chaises ne volent plus à travers les pièces. De ce fait, elle a la capacité de trouver en elle-même les ressources d'apaisement. Et cela plus rapidement.

Pour les violents sauts d'humeur de Raymond, au FVPA 1^{er} étage, après observations et analyses en réunion d'équipe, l'ensemble des professionnels, dont moi-même, a décidé d'ignorer leur manifestation, dès les premiers prémices. Ainsi ces troubles ne se sont plus aggravés depuis longtemps.

Cette l'expérience s'est nourrie à la fois de l'apport académique et des savoirs dits profanes mis à l'épreuve.

D'ailleurs j'ai pu moi-même, en qualité d'éducateur, conseiller tout récemment cette approche d'extinction à une intérimaire. Elle réagissait en miroir à un début de crise de Murielle, sur la nouvelle unité de vie 9.

L'extinction ainsi prise en compte, a permis d'éviter la prise en charge des problèmes de comportements sous-jacents, dont l'expression peut et doit être empêchée.

Il en va ainsi d'un meilleur bien être de toutes et tous.

Parenthèse illustrative d'après Quino : comme le dit Mafalda en réponse à Felipe qui lui demande « et toi qu'est-ce que tu prends pour aller mieux ? » « Je prends de la distance » ...

Que ce soit par apports extérieurs ou par mises en place empiriques, chaque équipe éducative et soignante, ainsi que chaque professionnel·le a dû mettre à l'épreuve ses apprentissages et ses représentations.

Ceux-ci sont toujours questionnés par le quotidien des accompagnements.

Ainsi ces savoirs sont issus de l'expérience qui est conçue elle-même à partir d'un vécu, éprouvé.



Figure 1 Processus et continuum élaborés d'après les enseignements d'Anne-Elisabeth Muller

L'altérité en partage

Observons maintenant comment l'individu interagit avec son environnement, et donc avec l'autre.

Philippe Meirieux nous en parle ainsi : « *L'autre (avec une minuscule) désigne simplement un être humain, un être que nous pouvons traiter en "objet", dresser ou séduire, que nous pouvons considérer comme si ses pensées et ses actes étaient le simple résultat des influences qu'il a reçues.*

En revanche, quand nous parlons de l'Autre (avec une majuscule), nous évoquons une liberté qui se met en jeu, une personne qui ose, parfois un simple instant, parler enfin pour elle, sans se caler sur ce que lui dictent, la pression sociale, la peur du plus fort ou du plus influent, l'inquiétude d'être ou de ne pas être conforme.

L'Autre, en ce sens, est un être qui assume son altérité. [...] l'Autre, en d'autres termes, c'est quelqu'un que je peux, au sens propre du terme, rencontrer. »

A travers la présentation de son vécu, l'échange de l'expérience et le partage des savoirs exprimés, chacun dans l'altérité semble participer à la compréhension et à la recherche de solutions communes des éléments éprouvés.

D'une façon plus générale, ne pouvons-nous pas dire qu'en fait il n'y a donc pas de vrais « sachants » d'un côté et de simples « ignorants » de l'autre. Car tout le monde possède des connaissances ou en a l'intuition.

Ne sommes-nous pas, en réalité, tout à la fois le « savant » et/ou le « candide » de l'Autre en fonction des moments et actions ? Car « *l'ignorant affirme, le savant doute, le sage réfléchit.* » nous dit enfin Aristote.

Réfléchissons donc tous ensemble !

Un savoir expérientiel : le savoir professionnel, que la co-construction façonne

Nous avons présenté le résultat de travaux d'élaboration de spécialistes de l'accompagnement social ou de soin.

Il s'agit principalement de savoirs professionnels qui se confrontent, s'ajustent, et s'expérimentent. Ensuite, dans leur co-construction s'échafaudent bien souvent des plans d'actions non pensés au départ, par les intervenants.

Les points de vue s'affinent ainsi chemin faisant. Une conception peut évoluer au contact d'autres points de vue qui s'agrègent. Une conviction, dans la confrontation des idées, peut aussi se forger ou se modifier...

La haute autorité de la santé (HAS) nous indique, elle, dans la note de cadrage de septembre 2023¹, que le savoir expérientiel s'illustre de la façon suivante : *« Cette expérience singulière, va également pouvoir s'enrichir de l'expérience de ses proches ou de celles de ses pairs, passant d'une expérience singulière individuelle à une expérience collective des usagers.*

Ainsi, cette expérience des usagers ne peut être réduite à la somme des expériences individuelles. Composite, elle se construit collectivement entre pairs au sein de groupes, ... »

Est-il possible de dire qu'il se façonne un savoir commun éprouvé d'une expérience, en train de se faire ?

Car le *« savoir (de quelque nature qu'il soit) est au fondement de tout processus de co-construction d'autres savoirs et façons de faire »* nous dit B. Godrie.

L'hybridation des savoirs, un phénomène qui relie

Ainsi, comme dans le cadre des réunions d'équipe de professionnels, ce processus de démarche est une façon d'advenir à la naissance d'un résultat collectif. Car n'est-ce pas souvent une maïeutique des points

de vue qui en s'échangeant, se conceptualisent et se pensent ensemble ?

Par une forme d'hybridation.

Nous pouvons avancer alors qu'elle relève d'un art combinatoire d'éléments proches et suffisamment différents, compatibles entre eux. *« Elle assure en quelque sorte une reliance entre des mondes initialement disjoints (exemples mythologiques : centaure). »* nous précisent D. Paquelin, et L. Lachapelle-Bégin.

L'hybridation, ajoute P. Lechaux se produit par *« d'abord l'importance de passer d'une expérience en "je" qui n'est pas en soi un savoir, et s'enferme/est enfermée dans une posture de témoignage, à un "Nous" élaborant une mise en forme symbolique ayant un certain degré de généralité et reconnu comme savoir partagé, parfois de contre-expertise... »*

Comme l'ont finalement éprouvé, l'ensemble des équipes de tous les services de l'établissement et chaque personne.

Du reste, j'ai été le témoin, lors d'un colloque que certain-e-s professionnel-le-s qui utilisent la notion de savoir expérientiel concernant leur propre connaissance mobilisée, parlent ainsi pour ne pas avoir à employer la notion d'expertise, qui leur semble inadéquate.

Mais ne serait-ce pas plutôt une démarche d'humilité, tant la notion d'expertise impressionne, alors que celle-ci est bien souvent tirée de l'expérience, semble-t-il ?

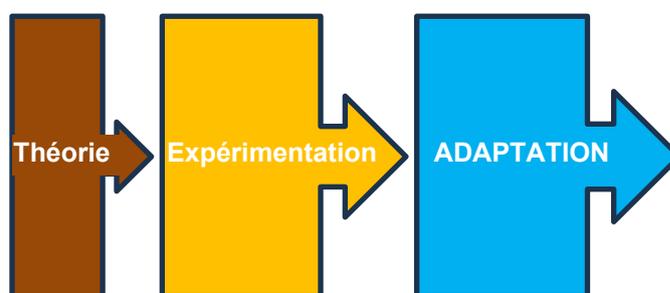


Figure 2 Schéma évolutif Gamero, D.

Par ailleurs, P. Lechaux constate qu'est dès lors au travail *« un espace de mise à l'épreuve des croyances et des savoirs des uns et des autres, qu'elles soient construites*

¹HAS. (2023/09). [Expérience patient, savoirs expérientiels : quelles articulations avec l'engagement des usagers ?](#)

dans l'expérience de la vulnérabilité ou codifiées par les corpus professionnels... Cette mise à l'épreuve des normes de professionnalisme est non seulement une intense expérience « d'épreuves de professionnalités » (Ravon, 2016), mais également une expérience que nous proposons de qualifier de « déplacements de professionnalité » ... »

Du savoir expérientiel au savoir existentiel

Ainsi se formalise la diffusion de savoirs dont finalement il semble que leur qualification importe peu :

Expérientiels, profanes, académiques, professionnels ou experts ...

Et ils sont tous éprouvés.



Figure 3 Un schéma processuel Garnero, D.

Mais finalement, ne sont-ils pas simplement des savoir-vivre, avant tout ?

**Enfin ces processus et ce continuum ne permettent-ils pas de concevoir, comme nous l'indique M. Molinié, des « savoirs experts en ciel » ?
Voire un... « savoir existentiel » ?**



Figure 4 Une schématisation expérientielle Garnero, D.

Voyons maintenant toute la démarche de mise en place d'un outil éclectique et profondément collaboratif. Un espace de création, de plus-value, de reconnaissance et de savoirs issus aussi de l'expérience, entre autres...



Figure 5 <https://boiteutiles.fr/>

Un outil singulier : la Boîte à Utiles

Cet outil s'inscrit d'abord dans une approche et une dynamique convaincue qu'**« Une définition de mots est indispensable non pas au commencement, mais avant le commencement, pour le commencement de toute étude, au seuil de toute science (...) »** (Charles Péguy).

L'origine est une réunion d'analyse de la pratique professionnelle (APP) de l'équipe du FVPA, foyer de vie pour personnes âgées, 1^{er} étage. Elle est constituée d'accompagnants éducatifs et sociaux, d'aides-soignants, d'agents de soins, de moniteurs éducateurs, et d'un éducateur spécialisé, coordinateur, moi-même, en l'occurrence.

Lors de cette séance, la psychologue a demandé à l'ensemble des professionnels d'élaborer, une réflexion sur ce qui fonde les valeurs communes de l'équipe éducative et de soins. Encouragés à poursuivre ce cheminement, nous nous sommes donné les moyens, à travers un temps d'échange hebdomadaire, de « Pratiques éducatives & réflexions éthiques » de mettre à l'épreuve ces éléments pratico-réflexifs.

Nous avons profité de chaque réunion d'équipe pour abonder, de nos réflexions ce temps spécifique de recul. Se sont ainsi égrenées différentes notions, des

concepts, des méthodes et approches, et même des lois et dispositifs.

Leur recensement, en fin d'année a permis de regrouper tout ce mouvement réflexif, sous la forme d'un document Word intitulé la boîte à utile.

Cet outil a été numérisé et est devenu un site web, à part entière. Ainsi est née la « [Boîte à Utiles.fr](https://boiteutiles.fr/) » ! Et ses multiples articles.

Elle se veut une démarche de découverte à vocation de partage plus ouvert du médico-social.

Faire savoir le savoir-faire

L'équipe éducative et de soins, en réunion hebdomadaire, s'est donc saisie de l'objet Boîte à Utiles pour s'interroger sur la cohérence et la cohésion d'équipe. Elle l'a fait notamment à travers la lecture d'extraits de l'article « équipe pluridisciplinaire : réflexivité, controverses, accordages » qu'elle a alors nourri en commentaires.

La démarche est allée jusqu'à l'élaboration d'un article spécifique intitulé : « [cohérence et cohésion d'équipe](#) » et l'enrichissement de celui-ci par des résumés des travaux et réflexions, dans les commentaires.

Après co-construction et ses inévitables moments de confrontations, l'hybridation

a fait passer chacun du processus du « je » au « nous ». Et c'est un « Guide d'Accueil » des nouveaux collègues qui a été concocté, à la suite de plusieurs réunions dédiées à ce sujet, témoins de désaccords, débouchant sur du compromis, voire un consensus.

Il en a été de même pour la réflexion autour de boîtes à idées portant sur l'expression écrite sur des petits papiers, de nos représentations des notions d'équipe, de l'éducatif et du soin. Débats et échanges controversés ont fait bouger les certitudes.

Nous découvrons par la même « *l'enjeu pour le groupe professionnel de déployer une activité de rhétorique professionnelle chargée de produire un discours unificateur, ce que nous proposons d'appeler l'unité de l'écologie, malgré et par la diversité interne.* » Dit P. Lechaux.

Ne pouvons-nous pas dire que l'équipe se donne ainsi les moyens de son

introspection, par ajustements de ses frottements, voire flottements et donc qu'elle ose la tentative d'un langage commun !?

Cet outil, étendard et porte-parole, se veut en être, le témoin réflexif.

Est-ce alors une réponse au fait de « *ne pas s'épuiser dans la ritournelle de la plainte* » ? Comme l'indiquent B. Ravon et P. Vidal-Naquet.

Nous pouvons aussi conclure que comme les usager·ère·s et les savant·e·s, les professionnels passent « *d'apprentissages incorporés à des apprentissages conjoints* » P. Lechaux. Coconstruits dans l'altérité, ils tirent par hybridation les leçons de savoirs expérientiels. Et parlant de tous leurs savoirs, ils sont ainsi « *capables d'en dire* » *ibid.*

C'est donc bien celui qui sait, qui dit !

BOITE À UTILES

[ACCUEIL](#)
[FOURNITURES & CONCEPTS](#)
[MÉTHODES & APPROCHES](#)
[CLÉS UNIVERSELLES & DISPOSITIFS](#)

"Aujourd'hui dans la société, l'individu entend être pris en compte et non plus pris en charge" (Robert Lafore, 2019)

QUELQUES VIDÉOS POUR APPRENDRE LA LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE ET DES VIDÉOS DE CONTES EN LSF.

APPRENDRE UN PEU DE LSF :



150 vidéos faites par le projet européen PERIEGESIS

Vidéos créées dans le contexte d'un projet à dimension européenne avec pour cadre ERASMUS+ et pour objectif de permettre aux professionnels du secteur culturel de s'initier à la LSF.

DES CONTES OU RÉSUMÉS DE CONTES EN LSF

Les 3 petits cochons
Le petit chaperon rouge
Le vilain petit canard
Moby Dick
Hansel et Gretel
La belle au bois dormant
Pinocchio
Gulliver



Figure 6 <https://boiteutiles.fr/index.php/accueil/atelier-lsf>