

■ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ■

Collection dirigée par

Cristina **De Robertis**

Éliane **Leplay**

Henri **Pascal**



guide
de l'épreuve de **dossier** de
pratiques professionnelles
du **DEASS**



John Ward

avec la collaboration de

Brigitte Defecques
Véronique Gérard
Martine Clément

2012

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les stagiaires et formateurs avec qui nous avons eu le grand plaisir de travailler ces dernières années à l'Institut régional de travail social (IRTS) Île-de-France – Montrouge – Neuilly-sur-Marne et, antérieurement, à l'Institut supérieur d'intervention sociale (ISIS) et à l'École normale sociale (ENS). Par ailleurs, l'ouvrage doit beaucoup aux réflexions menées dans le cadre des groupes de concertation autour de la réforme des études auxquels l'auteur principal a eu l'honneur de participer. Nous remercions toutes les personnes rencontrées dans ces différentes instances aux débats riches et passionnants.

Nous remercions vivement aussi les nombreux étudiants qui ont contribué directement ou indirectement à ce travail par leur investissement en formation, plus spécialement Julie Bec, Espérance Boulhoud, Joëlle Base-Bourkhoroff, Isabelle Perrin-Delair, Maryvonne Roques, Barbara Garcia, M^{lle} Gayol, ainsi que l'institut de formation en travail social de la Croix-Rouge de Toulon. Merci aussi à Martine Dutoit-Sola, directrice d'Advocacy, qui a fourni l'exemple de travail social de groupe. Par ailleurs, nous adressons un grand merci à tous ceux qui ont relu le manuscrit à différents stades de son élaboration, particulièrement Cristina De Robertis pour ses remarques toujours pertinentes et pointues, ainsi qu'à Martine Guaquère qui a corrigé la totalité dans le détail, et enfin nos collègues et amis, Martine Mestais, Dominique Frappier, Lydia Burduche et Jacqueline Denaeyer. Un remerciement spécial aussi à Hélène pour son soutien et ses relectures nombreuses. Selon la formule consacrée, les erreurs qui subsistent relèvent de notre seule et entière responsabilité.

Enfin, n'oublions point que la finalité de tout travail social est d'apporter un plus aux personnes « en chair et en os » qui ont recours à nos services et à qui ce livre est dédié. Espérons que les pistes proposées faciliteront leur contact avec nos lecteurs, les futurs professionnels et leurs formateurs.

Préface de la première édition

Ce livre fait suite au *Guide de l'épreuve de situation sociale* du même auteur. Il présente, dans le cadre du nouveau programme d'études et des référentiels d'activités et de compétences, les évolutions de l'épreuve professionnelle du diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS). Il remplace ainsi l'ouvrage précédent en spécifiant les évolutions législatives et réglementaires de la formation.

La réforme des études d'assistant de service social intervenue en 2004 est la première d'une série qui devrait transformer le panorama de la formation des professions sociales en France. Elle est emblématique, car elle concerne la profession la plus ancienne dans le champ du travail social et la plus structurée, qui a progressivement élaboré collectivement son positionnement professionnel et son identité, avec un haut niveau d'implication dans les instances nationales et internationales. De ce fait, son unité est forte et la réforme des études est venue conforter et affermir cette identité.

D'autres réformes des études des professions sociales sont en cours d'élaboration, également à partir de la construction de référentiels d'activités et de compétences à acquérir. Celle des assistants de service social a ouvert la voie et fournit ainsi une expérience riche et exploitable.

Cette réforme des études est importante. Parmi ses atouts principaux, signalons :

- la meilleure visibilité de la profession, notamment du fait de sa définition très complète et de la construction renouvelée et actualisée de ses référentiels d'activités et de compétences ;
- l'innovation que constituent les unités de formation « contributives », qui situent bien les enseignements des sciences sociales en tant qu'apport au service social, confirmant ainsi que la « théorie et la pratique du travail social » ne sont pas de l'ordre de l'application des sciences sociales ;

- la plus grande importance donnée à l'éthique et à la philosophie, avec une unité de formation contributive spécifique, ce qui constitue un retour historique positif ;
- l'augmentation conséquente des heures d'enseignement de l'unité de formation principale « Théorie et pratique de l'intervention en service social » et le renforcement des unités de formation de politiques sociales et droit ;
- la plus grande place accordée à l'apprentissage de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC), notamment avec obligation d'un stage et la présentation d'un travail sur une pratique de ce type aux épreuves du DEASS.

Le présent guide concerne la « présentation et soutenance d'un dossier de pratiques professionnelles ». Cette épreuve se rattache à l'unité de formation principale « Théorie et pratique de l'intervention en service social » et au domaine de compétences 1, « Intervention professionnelle en service social ». Nous pouvons donc considérer qu'il s'agit de l'épreuve professionnelle par excellence, celle qui rend compte des acquis, des savoirs et savoir-faire, mais aussi du positionnement professionnel du candidat, de son éthique et de son respect des principes déontologiques. Selon les textes, ce dossier doit permettre de « vérifier la capacité du candidat » :

- analyser son intervention dans les situations professionnelles et à les mettre en œuvre ;
- déterminer son positionnement professionnel dans le respect des règles déontologiques et de ses capacités relationnelles. »

Ce livre est donc un outil pour préparer cette épreuve fondamentale du diplôme d'État. Il paraîtra avant la mise en place de la première session d'examen. On peut se demander s'il était pertinent d'écrire un guide avant toute expérience concrète de la nouvelle formule d'épreuve. Il nous a semblé important, compte tenu aussi du succès du livre précédent, de proposer aux étudiants et lecteurs une nouvelle version adaptée aux évolutions et changements, sans attendre la mise en pratique des nouvelles épreuves. Plusieurs raisons nous semblent pouvoir valider ce choix. Tout d'abord, l'épreuve reste, avec une modalité différente, destinée à mesurer la capacité d'intervention professionnelle du candidat : son contenu est donc proche de celui de l'épreuve précédente. Ensuite, la formule du dossier de pratiques est déjà en usage dans les épreuves du diplôme des éducateurs spécialisés. Même s'il diffère quant aux documents à produire, l'esprit en est similaire. Il existe donc un double acquis sur lequel s'appuyer. Finalement, il a semblé important de faciliter aux étudiants la préparation à cette nouvelle épreuve et de leur donner les meilleures chances de réussite. Bien entendu, ce choix obligera l'auteur, dans un avenir proche, à des adaptations basées sur l'expérience concrète de cette épreuve une fois qu'elle sera mise en place.

Destiné tout d'abord aux étudiants qui préparent leur présentation au DEASS, ce livre sera aussi très utile aux formateurs des centres de formation et à ceux des sites qualifiants chargés d'accompagner les stagiaires dans leurs acquisitions théorico-pratiques. Il pourra aussi être lu avec profit par les autres membres des jurys qui en tireront avantage pour mieux ajuster leur appréciation aux exigences nouvelles.

Les étudiants y trouveront un véritable guide pédagogique écrit dans un langage direct, clair, précis et accessible. Ils apprécieront les conseils utiles et les astuces qui émaillent les différents chapitres. Ils profiteront encore des outils d'observation et d'analyse consignés en annexe, et pourront s'inspirer de la présentation des exemples pratiques et des propositions de structuration des écrits. Toutefois, les très nombreux exemples ne sont jamais considérés comme des modèles mais comme des situations possibles, toutes basées sur des réalités de terrain. De même, les propositions de plan rendant compte de l'expérience sont souples, toujours transposables et adaptables dans d'autres contextes et circonstances. En ce sens, ce livre porte bien son nom de « guide ».

Construit avec une grande rigueur méthodologique, il rend compte en détail de chacun des écrits à inclure dans le dossier de pratiques professionnelles, de leur gestation et de leur élaboration. Il ne s'agit pas seulement de guider l'étudiant dans le « comment se préparer à l'examen », il s'agit avant tout de l'aider à construire sa propre synthèse, sa propre mise en lien entre les connaissances pluridisciplinaires acquises, les pratiques et expériences vécues, et l'éthique et la déontologie professionnelles. C'est à cette démarche globale que nous convie l'auteur, celle de donner du sens, celle de créer des articulations et des passerelles entre savoir, savoir-faire et savoir-être, de rendre explicites l'expérience, les acquis et la professionnalité. C'est la raison pour laquelle, utile tout au long des trois ans d'études, cet ouvrage s'avère indispensable à la fin de la formation.

L'apprentissage auquel il convie est celui de l'écriture de sa propre pratique. Non seulement décrire ce que l'on a fait mais, de plus, préciser pourquoi, comment, dans quel contexte, à partir de quelles options éthiques et déontologiques... Bref, rendre intelligible et transmissible une action complexe, mouvante, unique et... professionnelle.

L'écrit est fondamental dans la formation des assistants de service social. Les professionnels en font usage dans leur travail quotidien, certes, mais l'écrit, tel que vont l'expérimenter les étudiants pour cette épreuve, les conduira à :

- *penser leur pratique*, penser ce qu'ils ont fait à la lumière de trois domaines essentiels de leurs acquisitions : les connaissances multidisciplinaires qu'ils ont acquises durant la formation (sociologie, psychologie,

droit, santé, économie...); la méthodologie d'intervention en service social avec ses phases, techniques et savoir-faire; les principes éthiques et la déontologie, fondements de l'identité professionnelle.

– *se distancer de leur pratique* : un écrit est toujours un éloignement, il sert à prendre du recul par rapport à un vécu parfois prégnant ou difficile, par un effort de clarification et d'objectivation indispensable.

– *transmettre leur pratique* : non seulement il faut savoir faire, mais comme on dit souvent, il faut aussi « faire savoir ». L'écrit sera élaboré toujours en fonction d'un interlocuteur, ici le jury du DEASS, et toute une stratégie de communication sera mise en place pour rendre compréhensible le message écrit. L'écrit est un des aspects de l'épreuve mais non le seul, la préparation de l'oral est aussi essentielle dans le fond et dans la forme. Les acquis dans le domaine seront réutilisables, toute la carrière durant, et cet ouvrage apporte les éléments de base à la bonne maîtrise de cette capacité à transmettre.

Écrire est d'abord un acte individuel : on écrit pour soi avant d'écrire pour les autres, on y trouve un intérêt personnel, on se dévoile, on montre son cheminement, on explicite ses acquis, ses assurances et ses doutes.

Cet acte individuel vient s'inscrire dans une visée collective établie par les textes qui réglementent le DEASS : s'assurer de l'acquisition du « cœur de métier », des principes fondamentaux et des savoirs constitutifs de la culture professionnelle. Par cette démarche, la profession d'assistant de service social renforce sa cohérence interne, la visibilité de ses compétences et son identité collective. Elle assure aussi son changement et son évolution, par exemple en rendant obligatoire la présentation d'une expérience d'ISIC et en transformant les modalités de l'épreuve professionnelle centrale qu'est la présentation d'un dossier de pratiques.

Cristina De Robertis

Introduction

Vous allez bientôt vous lancer sur la voie de l'exercice professionnel en service social et vous confronter à l'épreuve de dossier de pratiques professionnelles du diplôme d'État. Vous avez besoin de conseils : ce guide apportera un éclairage sur le sens professionnel que vous pouvez donner à cette expérience afin qu'elle permette la réalisation de votre ambition sans devenir une « épreuve » au mauvais sens du terme. Votre succès dépend de votre capacité à vous situer en futur professionnel. À partir de nos expériences (en tant que formateurs et membres de jurys), nous vous proposons de faire la démonstration que vous êtes capable d'assumer un poste à nos côtés dès le lendemain de l'examen.

Le dossier de pratiques professionnelles rend compte de trois années de travail soutenu pour exercer un métier au service d'autrui. Vous ne pouvez pas tout écrire, ni tout dire, mais vous disposez néanmoins d'un espace de parole bien plus ample que celui des candidats à l'ancien diplôme, antérieur à la réforme de 2004. Vous aurez la possibilité de vous exprimer avec sincérité sur vos aspirations et vos accomplissements, ce qui vous permettra d'intéresser le jury et de le convaincre de votre compétence professionnelle.

Ce guide s'appuie sur les nombreuses indications données par les textes réglementaires et sur l'expérience très riche des étudiants, des formateurs de terrain et des établissements de formation. Votre capacité à satisfaire aux exigences de cette épreuve dépend pour l'essentiel du fait que votre parcours de professionnalisation s'est achevé avec succès, c'est-à-dire que vous êtes préparé sur le fond. Si vous conservez votre confiance par rapport à ces acquisitions professionnelles, vous ne rencontrerez pas de difficultés majeures pour affiner le contenu de votre dossier au cours de la dernière phase de votre formation. Et gardez bien à l'esprit cet aphorisme de Victor Hugo : « La forme, c'est le fond qui remonte à la surface. »

L'organisation de cet ouvrage correspond à votre « dernière ligne droite », ce que vous devrez vérifier et mettre en forme avant de déposer votre dossier au centre d'examen :

1. Le sens de l'épreuve et le contenu du dossier attendu.
2. L'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP).
3. L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC).
4. L'auto-évaluation rendant compte de votre parcours de professionnalisation.
5. Des conseils pour la soutenance orale.

En outre, vous trouverez des exemples complets de comptes rendus d'interventions accompagnés de remarques d'un jury fictif, ainsi que de nombreux extraits commentés. Ils s'inspirent d'exposés entendus en jury ou de situations travaillées avec des étudiants, mais réécrits par souci pédagogique et de respect de l'anonymat. Ils n'ont pas pour finalité de vous montrer la « perfection » (heureusement !), et encore moins d'orienter votre choix vers un type particulier de situation. Au contraire, nous ne saurions trop vous conseiller de suivre votre propre cheminement en fonction des réalités rencontrées en stage et des conseils prodigués par vos formateurs.

Vous allez apprendre dans les chapitres qui suivent comment mettre en forme des écrits rendant compte de vos activités menées en site qualifiant. Vous avez tout intérêt à réunir une palette d'écrits plus large que le minimum requis afin de vous laisser une marge de choix pour l'étape de construction du dossier. Une circulaire de décembre 2008¹ prévoit un temps de formation de 200 heures pour la préparation aux épreuves. Ce temps est consacré à la mise en place de votre stratégie de candidat, sert à accompagner votre choix de documents, à peaufiner les écrits que vous placez dans votre dossier et à préparer votre oral. Notez bien que tout le temps de la formation doit contribuer à votre réussite. Commencez à construire votre dossier dès la deuxième année et ne comptez pas sur les séances de préparation pour créer les éléments du dossier. La stratégie de la « dernière minute » est la plus risquée de toutes.

Chaque élément du dossier témoigne de votre investissement de futur professionnel tout au long de votre formation. Il s'agit donc de sélectionner des écrits déjà validés du point de vue de l'éthique et de la méthodologie et de les rendre parfaitement lisibles pour un lecteur qui ne vous connaît pas. Chaque document doit mettre en valeur votre candidature,

1. Circulaire DGAS 4A n° 2008-392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et la certification du diplôme d'État d'assistant de service social. Voir aussi arrêté du 25 août 2011 modifiant l'arrêté du 29 juin 2004 modifié relatif au diplôme d'État d'assistant de service social.

tout en restant authentique et réaliste. L'épreuve de dossier sanctionne un parcours et des compétences d'intervention ; elle ne doit pas être confondue avec l'épreuve de communication professionnelle (DC3). Pour cette raison, nous vous interdisons de présenter tout document factice ou, pire encore, fictif.

1. Présentation de l'épreuve

Pour tout examen, il vaut mieux connaître les attentes du jury, à plus forte raison dans le cas d'un diplôme professionnel avec des critères d'évaluation multiples fournis à partir du référentiel de compétences.

Avant d'aller plus loin, prenons le temps de revenir sur ce concept de « compétence ». En effet, si votre dossier et vos paroles « respirent » la compétence, vous partirez sur un bon pied. Nous verrons ensuite comment le référentiel fournit le point d'ancrage de l'épreuve et permet au jury d'apprécier vos qualités, sans pour autant vous juger sur des aspects purement personnels.

1.1. Une épreuve pour montrer vos compétences

L'ensemble de votre dossier doit faire ressortir vos compétences, soit qu'il mette en valeur la pertinence de la démarche que vous avez menée – notamment dans les comptes rendus d'intervention, bien sûr –, soit qu'il rende compte de la réflexion professionnelle qu'une intervention sociale vous inspire. Cette double approche de vos compétences vous contraint à adopter deux types d'écriture différents, l'un centré sur la présentation méthodique de votre démarche d'intervention et de ses effets, l'autre centré sur vous-même en tant que futur professionnel doté de compétences. Vous adopterez un style de type « narratif raisonné » pour relater chaque étape de votre démarche. L'écriture deviendra plus théorique, plus « conceptuelle », aux moments où vous présenterez vos analyses et vos conclusions. Ces deux approches de l'écriture sont bien sûr complémentaires, car il s'agit de montrer le lien entre vos compétences méthodologiques et l'expérience pratique dont elles sont issues. Votre discours sur la compétence ne doit pas « sonner faux » ou être en décalage par rapport aux interventions présentées. En outre, aucun soupçon de plagiat ne devant parasiter la lecture, vous êtes vivement invité à éviter de recourir à des phrases toutes faites.

Le terme « compétence » ayant prêté à de nombreux débats, il est utile de rappeler quelques éléments théoriques pour mieux situer ces exigences. Selon Philippe Perrenoud (2001a), spécialiste de la pédagogie, « la “compétence” correspond à la capacité de mener une réflexion dans l'action. Il s'agit d'une représentation de la situation dans laquelle un individu se trouve et des actions possibles. Une capacité à guider l'action par des orientations, des interprétations, des raisonnements, des schèmes de pensée ».

Ainsi, une compétence est le produit de savoirs abstraits et d'expériences : il faut des apprentissages intellectuels et pratiques, vérifiables par l'action à l'aide du regard d'un tiers, le formateur du site qualifiant ou du centre de formation. Par définition, une compétence peut être exprimée par écrit et verbalisée. Elle ne se limite pas à une expression floue comme « aider les autres », par exemple. Elle n'est pas acquise pour toujours, mais doit être constamment remise en cause et améliorée.

Les compétences peuvent être :

- cognitives : par exemple, savoir lire et écrire, savoir utiliser une statistique, savoir établir un budget avec une famille ou pour une association ;
- procédurales : savoir suivre une recette de cuisine, mettre en œuvre une procédure administrative telle la demande de fonds social du logement ;
- relationnelles et sociales : entrer en relation, tenir compte des rôles de chacun dans une famille, se situer par rapport à la hiérarchie.

Pour exprimer vos compétences multiples en travail social, vous aurez souvent besoin de les synthétiser, de manière transversale, comme dans l'instruction d'un dossier RSA, qui nécessite des aptitudes à la définition d'un problème (cognitives), à la contractualisation d'un plan d'action (procédurales) et à l'accompagnement d'une personne dans son projet de vie (relationnelles et sociales).

En outre, ce nouveau vocabulaire de la compétence souligne que la pratique du travail social est « réflexive », c'est-à-dire que le professionnel tient compte de lui-même (ses propres émotions, ses préjugés, idées, expériences passées) dans le processus d'acquisition de ses compétences. Il réfléchit toujours avant, pendant et après l'action, par un processus d'évaluation constant. Le praticien de terrain doit savoir, selon Philippe Perrenoud (2001b), « verbaliser ses propres modes de pensée et de décision, ne doit pas jouer la comédie de la maîtrise, renoncer à incarner une norme, un surmoi, un modèle ». Ainsi, pour être un « praticien réflexif », il faut accepter d'« exprimer ses doutes, ses peurs, ses ambivalences, ses lassitudes, se mettre en jeu comme personne, ne pas se cacher derrière le rôle ; accepter les différences comme irréductibles ; prendre les erreurs comme des occasions de progresser ».

Justement, les examinateurs attendent de vous que vous fassiez ressortir vos compétences en les identifiant clairement en usant d'un vocabulaire adapté. Le référentiel de compétences est là pour vous y aider et pour structurer l'évaluation de votre travail. Par ailleurs, vous devez adopter la posture réflexive décrite par Perrenoud. Même s'il est difficile d'exprimer des hésitations et des difficultés en situation d'examen, le jury attend que vous fassiez preuve d'honnêteté envers vous-même et que vous ayez repéré vos propres limites.

► Exercez-vous à exprimer vos compétences à l'écrit comme à l'oral

Citez une compétence utile pour le service social que vous possédiez avant d'entrer en formation.

Exemple de réponse: J'avais appris à « développer de l'entraide » en effectuant un travail au sein d'une association avec des familles africaines. Au moment de clore cette action, j'ai réalisé que l'on peut partager énormément de choses autour d'un seul repas convivial.

Quelle est la compétence que vous avez eu le plus de facilité à acquérir au cours de votre formation ?

Exemple de réponse: Travailler dans un cadre contractuel et formuler par écrit des objectifs clairs et compréhensibles pour une personne concernée par le RSA a été une compétence que j'ai pu aborder avec une aisance relative, grâce à ma formation antérieure en conseil juridique.

Et la plus difficile ?

Exemple de réponse: Il a été difficile pour moi d'accepter les limites de mon intervention face à la situation d'une femme victime de violences conjugales qui a choisi de retourner chez son conjoint violent. Dans ces conditions, le fait de mettre un terme à mon intervention, qui n'était plus souhaitée par la personne, a demandé beaucoup de rigueur, non seulement dans la prise de distance par rapport à la situation, mais aussi dans la gestion des informations personnelles que la personne a transmises au service. J'ai appris à rédiger un rapport circonstancié, tout en respectant le caractère privé et personnel des informations qu'elle m'avait communiquées.

Comme nous venons de le voir, la « compétence » correspond à une dynamique changeante et complexe. Elle est constituée d'un ensemble de connaissances, de traits et de références personnelles, enfin de savoir-faire. La compétence permet de mobiliser des informations et vous aide à vous situer dans des relations humaines complexes.

À travers votre « compétence », cette épreuve met en valeur :

- votre identité professionnelle ;
- vos aptitudes intellectuelles en termes de connaissances précises et de capacité à développer des analyses de pratique ;
- vos capacités relationnelles ;
- votre dynamisme dans l'action et votre capacité à guider en permanence votre action par la réflexion.

TABLE DES MATIÈRES

Préface de la première édition	7
Introduction	11
1. Présentation de l'épreuve	15
1.1. Une épreuve pour montrer vos compétences	15
1.2. Le cadre réglementaire de l'examen	18
1.3. Le but de l'épreuve	20
1.3.1. Les qualités et capacités recherchées	21
1.3.2. La « dynamique collective », priorité numéro un des réformateurs	22
1.4. Le dossier	22
1.4.1. La mise en forme du dossier	22
1.4.2. Les éléments constitutifs du dossier	23
1.5. Le déroulement de l'épreuve	23
2. L'analyse d'une intervention sociale d'aide à la personne	27
2.1. La préparation en amont de la rédaction: élucidiez la dimension éthique, clarifiez vos investissements affectifs	28
2.1.1. Comment témoigner d'une relation d'aide de qualité?	29
2.1.2. Montrez que vous avez assumé vos responsabilités	31
2.1.3. Un positionnement clair, respectueux de l'autonomie de la personne	33
2.2. Le texte de présentation de l'ISAP	34
2.2.1. La page d'énoncé	34
2.2.2. La phase de démarrage de l'intervention	36
2.2.3. L'évaluation initiale	42
2.2.4. Le processus d'intervention contractualisé	62
2.2.5. L'évaluation finale	66
2.3. Exemple d'ISAP complet	69
2.3.1. La phase de démarrage	69
2.3.2. L'évaluation initiale	71
2.3.3. Le processus d'intervention contractualisé	72
2.3.4. Bilan et réflexion professionnelle	73
2.3.5. L'épreuve: préparation, passation	74
3. L'exposé d'une intervention sociale d'intérêt collectif	81
3.1. En amont de la rédaction	82
3.1.1. Clarifier la finalité et le type d'intervention menée	83
3.1.2. Questions d'éthique	88
3.2. La rédaction d'une ISIC point par point	91
3.2.1. La page d'énoncé d'une ISIC	91
3.2.2. L'exposé d'une intervention auprès d'un petit groupe	94
3.2.3. L'exposé d'un projet d'action collective	112
3.2.4. L'exposé d'un diagnostic territorial en développement social local	125

4. Les écrits rendant compte de votre parcours de professionnalisation	139
4.1. L'auto-évaluation de votre parcours de professionnalisation.....	140
4.1.1. Le questionnement.....	140
4.1.2. Se remémorer les compétences acquises.....	141
4.1.3. Prendre en compte les critiques.....	142
4.1.4. La rédaction de l'auto-évaluation.....	143
4.2. L'appréciation générale des acquisitions de l'étudiant.....	147
4.2.1. Les indicateurs scolaires.....	148
4.2.2. Les indicateurs fournis par vos actes professionnels.....	149
5. La communication orale	151
5.1. De quelques idées fausses sur l'épreuve orale.....	151
5.2. Dans les coulisses de l'épreuve.....	152
5.2.1. Se mettre en texte.....	152
5.2.2. Se mettre en page.....	154
5.3. La partition est au point, mais comment se sent l'interprète?.....	156
5.3.1. Osez l'anticipation heureuse.....	156
5.3.2. Apprenez à apprivoiser le trac.....	158
5.4. La peur de l'inconnu vous paralyse encore? Mettez-vous en scène!.....	159
5.4.1. Faites des choix, arrêtez votre stratégie de répétition et d'exposition.....	159
5.4.2. Répétez dans le secret de votre chambre.....	160
5.4.3. Donnez-vous un public.....	160
5.5. Quand résonnent les trois coups.....	161
5.5.1. Se donner à voir.....	161
5.5.2. Se donner à entendre.....	163
5.5.3. Se donner à comprendre.....	165
5.6. Place au dialogue.....	168
5.6.1. Sachez écouter.....	168
5.6.2. Les questions : mode d'emploi.....	169
5.6.3. L'heure de la reformulation.....	172
5.6.4. La dernière étape, répondre.....	173
Annexes. Grilles et outils d'observation	177
Bibliographie indicative	186

Conception/Réalisation : Presses de l'EHESP – Ennoïa

Maquette couverture : V. Hélye

Achevé d'imprimer sur les presses
de l'Imprimerie Jouve à Mayenne

Dépôt légal : avril 2012

N° d'impression :

IMPRIMÉ EN FRANCE