

A Les différentes formes de l'information

Selon les objectifs visés et les avantages qu'elles offrent, la communication prend des formes différentes.

Formes	Exemples	Avantages	Inconvénients
Orale	Information par : • la parole, de personne à personne • le téléphone • la radio	Elle permet de : • réajuster le message en fonction de la réaction du destinataire.	Elle ne permet pas : • de conserver de trace.
Écrite	• les livres • les lettres • les notes de service • les rapports	• diffuser le message. • garder une trace.	• de réajuster le message pour le rendre plus compréhensible.
Visuelle	• les photos, tableaux • les schémas, dessins • les organigrammes	• communiquer à distance.	• de décoder facilement (surtout pour les non-initiés).
Audiovisuelle	• la télévision • le cinéma	• donner plus d'impact que les deux formes précédentes.	• au récepteur de réagir (il est passif).

B Les écrits professionnels : destinataires et intérêts

- ♦ Il existe différents écrits professionnels. Ils peuvent avoir pour destinataires :
- les usagers ;
 - les collègues de travail ;
 - un professionnel d'une autre structure ;
 - etc.

Niveaux de communication	Exemples	
	Type d'écrit	Destinataires
Communication interne latérale (émetteur et destinataire sont de même niveau hiérarchique)	Dans un Ehpad : Transmission écrite concernant Mme L. qui présente un érythème au niveau du sacrum.	Collègues de service (et autres)
Communication interne descendante (L'émetteur est le supérieur hiérarchique du destinataire)	Dans une clinique : Note de service du directeur concernant l'apurement des congés.	Ensemble du personnel
Communication interne ascendante (L'émetteur est le subordonné hiérarchique du destinataire)	Dans un centre hospitalier : Demande d'autorisation d'absence.	Supérieur hiérarchique
Communication externe (Le message est échangé entre la structure et l'extérieur, ou inversement)	À la PMI : Lettre informant des jours et horaires d'ouverture.	Usagers

- ♦ Les écrits professionnels permettent :
- de transmettre une information et d'en garder une trace ;
 - de présenter l'information ;
 - de répondre aux obligations réglementaires (l'écriture d'un projet individualisé ou personnalisé...);
 - de rendre compte des activités de chacun ;
 - d'échanger sur les pratiques et de les enrichir ;
 - de capitaliser, d'actualiser des compétences ;
 - etc.

♦ L'écrit professionnel n'est pas un acte anodin : il engage la responsabilité professionnelle de la personne et de la structure.

C Les principaux écrits professionnels

1 Les lettres

♦ La lettre générale

La présentation d'une lettre est très importante. L'impression qu'elle donne doit être parfaite. Elle représente en quelque sorte l'émetteur aux yeux du destinataire. Une lettre doit témoigner de nombreuses qualités : ordre, soin, sérieux, compétences...

♦ Les lettres professionnelles

Les lettres professionnelles sont des lettres envoyées par un service ou un établissement à un particulier, une structure, une administration, etc.

- La lettre unique : l'objet du courrier correspond à un destinataire précis.
- La lettre type : elle comprend des renseignements fixes et des renseignements variables.
- La lettre circulaire : c'est une lettre identique envoyée à plusieurs destinataires.

2 Autres écrits

- ♦ Les imprimés – Les formulaires et le tract
- ♦ La fiche opératoire ou fiche technique
- ♦ Le compte-rendu ou relevé de conclusion
- ♦ Les rapports

En pratique

→ Le rapport comprend l'analyse d'une situation suivie d'une argumentation qui débouche sur des propositions de solutions adaptées au problème posé. Parmi les exemples de rapports disponibles sur le site Internet du ministère des Affaires sociales et de la Santé figurent le « rapport Sicard » sur la fin de vie et le rapport du Docteur Jean-Pierre Aquino sur l'adaptation de la société au vieillissement.

Exemple d'écrits

Type de document	Émetteur	Destinataire	Objectifs
Lettre	Caf du Nord	Mme S. Luce	Communiquer le code confidentiel.
Formulaire	Conseil départemental	Demandeur d'Apa	Demander l'Apa.
Compte-rendu	Secrétaire de séance	Parents et/ou usagers. Personnes absentes. Élus locaux.	Garder une trace. Renseigner les personnes absentes.