**Chapitre 3**

**16884\_C03\_Synth\_23tpr25**  **La communication écrite**

**Synthèse rédigée et audio**

**1. La conception du projet**

La communication écrite utilise un support papier, généralement de format A4, pour relater des faits, adresser un message, demander des renseignements, analyser une situation, rédiger une synthèse ou collecter des informations.

Ü **La circulation des informations dans le secteur médico-social**

Dans le milieu professionnel, les situations de communication écrite sont variées. Les supports écrits sont des outils de circulation de l’information en interne de l’établissement ou à l’externe lorsqu’ils sont destinés à des partenaires, à des financeurs, à des usagers….

Ü **Le carnet de bord**

Le **carnet de bord** est un outil qui permet de réguler une action, un projet, un suivi médical. Présenté sous forme de tableau, il décrit rapidement l’action mise en place et, ainsi, fait état d’une avancée dans ce qui a été réalisé et ce qu’il reste à accomplir.

Au terme de chaque action, l’opérateur complète le carnet de bord du bénéficiaire ou du projet en précisant la date, le lieu et l’activité ou l’étape réalisée, puis il s’identifie par son nom ou son paraphe.

Ü **Les courriers**

Les **courriers** sont des écrits utilisés par les particuliers et les professionnels pour correspondre avec une personne, un service ou un établissement. Ils servent essentiellement à transmettre une information ou à demander des renseignements.

Présenté sous forme codifiée, tout courrier mentionne l’identité et les coordonnées de l’expéditeur ainsi que celles du destinataire. Il est daté afin de le situer dans le temps et de s’assurer qu’il est toujours d’actualité. Il précise, en objet, le sujet principal de la lettre, et éventuellement fait référence à un échange préalable, avec un code et/ou un numéro nécessaire au suivi de la correspondance. La lettre débute par une formule de salutation suivie d’un texte rédigé en trois parties :

* une **introduction** qui rappelle le contexte ou le sujet de la lettre ;
* un **développement** des différentes idées et arguments organisés dans des paragraphes distincts ;
* et une **conclusion** qui fait état de la décision prise ou de ce qui est attendu de la part du destinataire.
* Le courrier se clôt par une **formule de politesse** et la signature de l’expéditeur.

En pied de page, il est possible d’ajouter un post-scriptum ou le nombre de pièces jointes au courrier.

A la différence du courrier, qui émane d’un particulier et est écrit et signé en son nom propre, le **courrier administratif** émane d’une structure administrative (Etat, collectivité territoriale, organisme social…). Il est écrit au nom de l’établissement, rédigé dans un style impersonnel et signé par le détenteur de l’autorité administrative. Le titre de civilité et la formule de politesse ne sont pas toujours présents.

Ü **Le rapport**

Le **rapport** étudie un thème ou une question importante grâce à une analyse de la situation, puis recommande une ou des action(s) permettant de solutionner la question initiale. Il est généralement destiné à une autorité responsable, afin d’attirer son attention sur un point précis ou une problématique, de l’informer du questionnement, de démontrer la logique de réflexion qui aboutit à une solution et, à terme, doit l’aider à prendre une décision.

Le rapport est un document démonstratif. Il débute par une page de garde avec un titre en lien avec l’objet de l’écrit, la date et le nom du rédacteur. Un sommaire structuré annonce le contenu du rapport traitant la question sous ses différents aspects et enjeux. La première partie est une phase descriptive suivie d’une partie analytique qui aboutit à des préconisations. Cet écrit repose sur des faits précis, des idées rationnelles et propose des solutions recevables. Il comporte une bibliographie et des annexes qui illustrent la démonstration.

Ü **Le relevé de conclusion**

Le **relevé de conclusion** expose les conclusions et/ou les décisions prises lors d’une activité, d’une réunion, d’une séance de travail ou encore d’un événement. Il permet d’acter et de garder une trace écrite de l’ensemble des questions traitées et des décisions prises d’un commun accord. Il est rédigé par une personne participant à la séance, puis diffusé à l’ensemble des personnes conviées.

Le relevé de conclusion, parfois nommé « compte rendu sélectif », est une synthèse sélective du déroulement de la séance. Il contextualise les échanges : date, lieu, origine de la rencontre, identité des participants et des personnes absentes et/ou excusées, identité du rédacteur, ordre du jour. Il présente ensuite les données les plus importantes par rapport à l’objet d’étude et récapitule les décisions finales prises.

Ü **Le compte rendu**

Le **compte rendu** relate l’ensemble des faits précis, des propos tenus et des décisions prises au cours d’une réunion, d’un entretien, d’un débat, d’une activité…. Il permet, d’une part, d’informer les personnes n’ayant pas pu assister à la séance et, d’autre part, de garder une trace écrite de ce qui a été dit, fait ou décidé lors de la rencontre. Il est rédigé par un secrétaire de séance, nommé en début de rencontre, qui le diffuse à l’ensemble des personnes conviées.

Le compte rendu expose donc, de manière exhaustive, le déroulement de la séance. Il rappelle le contexte : la date, le lieu, les participants, les personnes conviées mais absentes ou excusées, l’origine de la rencontre, l’ordre du jour, l’identité du secrétaire de séance ainsi que l’heure de début des échanges. Ensuite, il fait état de l’intégralité du contenu des échanges, c'est-à-dire de toutes les données relatives à ce qui a été dit, fait et décidé. Il se termine par l’annonce de l’heure de la levée de la séance et des étapes ultérieures.

**2. Les outils de collecte des données**

Certains outils de communication écrite sont des trames, prérédigées ou présentées sous forme de tableau, destinées à collecter des données, observables ou déclarées, afin d’évaluer, de comprendre, et/ou de traiter une situation ou une demande.

Ü **Les grilles d’observation**

Les **grilles d’observation** servent à récolter des données observées en temps réel. L’observateur regarde les actions d’une personne (un usager, un professionnel…) afin d’apprécier ses capacités, ses comportements, ses attitudes, ses pratiques, ses interactions… ou alors il consulte des documents (des protocoles, des démarches de projet…) et ainsi évalue leur contenu, le respect des procédures….

Les grilles d’observation sont spécifiques, et leur titre précise ce qui est observé. Elles sont nominatives et datées, afin d’avoir un repère dans le temps et de pouvoir envisager une évolution. Elles se présentent sous forme de tableaux qui listent les critères à observer et les met en correspondance avec un échelon. Pour faciliter le remplissage du tableau, lors de l’observation, les critères sont classés par ordre chronologique ou regroupés dans des rubriques. L’observateur complète alors le tableau conformément à ce qui est indiqué dans la légende.

Ü **Les formulaires et les imprimés**

Les formulaires et les imprimés sont utiles pour récolter des données déclarées par celui qui les complète. Ceux qui sont sous format « papier » doivent être remplis au stylo bille, en lettres majuscules, de façon lisible et sans ratures ; alors que les formulaires informatisés se complètent directement « en ligne ». Selon les besoins du service, ces données sont traitées, transmises et/ou conservées en appliquant les règles de protection des données personnelles du règlement général sur la protection des données et de la Commission nationale informatique et libertés.

Les formulaires et les imprimés sont construits comme une trame permettant, d’une part, d’aborder et de collecter toutes les données utiles et, d’autre part, d’améliorer leur traitement. Le titre précise le thème ou l’objet des données recueillies, puis les informations de même nature sont regroupées dans des rubriques ou sous-rubriques. Les zones de réponses sont prédéfinies : il peut s’agir de cases à cocher, d’informations à sélectionner dans une liste, de dates à noter dans des peignes, de texte à rédiger sur une ligne ou dans un tableau… La notice explicative fournit les indications nécessaires à leur remplissage et les modalités de retour au service émetteur dont le logo et/ou le nom et les coordonnées figurant en entête. Généralement, lorsqu’ils émanent d’une administration, ils doivent être datés et signés par celui qui les complète, afin de garantir l’exactitude des informations déclarées.