

## **1. Les écrits professionnels**

### **1.1. Définition**

Les écrits professionnels sont un des éléments fondamentaux d'un travail en équipe, comme mémoire des informations recueillies et trace des débats entre les professionnels. La plupart des écrits professionnels sont aujourd'hui communicables, que ce soit aux usagers eux mêmes, à leurs parents ou à leurs responsables légaux, aux autorités de contrôle ou encore aux évaluateurs externes.

L'écrit professionnel s'entend de « tout type d'écrits concernant directement les usagers dans les institutions, rédigé intégralement ou partiellement par les travailleurs sociaux dans l'exercice de leur fonction, c'est-à-dire, par ceux qui sont au contact direct des publics en question. Défini ainsi, l'écrit professionnel ne renvoie pas aux documents qui régissent les rapports salariaux et hiérarchiques, comme le règlement intérieur prévu par le Code du travail ou les questions transmises par les délégués du personnel à la direction.

### **1.2. Les objectifs**

- a- Conserver par écrit la trace, la mémoire de ce qui se passe et se réalise.
- b- Attester des projets et des arguments qui les justifient
- c- Transmettre et communiquer à tout interlocuteur utile
- d- Aider à la problématisation et à la compréhension des situations.

### **1.3. Typologie des écrits professionnels**

#### **1.3.1. Les écrits internes**

1. La note de service, qui donne des instructions, et la note d'information (qui informe, tout simplement).
2. Le compte rendu qui suit une réunion, une session de formation...

3. La note de synthèse, qui résume le contenu de plusieurs documents.
4. Les différents types de rapports, qui sont des aides à la décision sur un problème spécifique.
5. La messagerie interne, qui véhicule les messages souvent... très peu formels !
6. La revue de presse est une sélection d'articles de presse, qui peut être quotidienne.
7. Le livret d'accueil, remis après le recrutement.
8. Le journal interne, qui a surtout pour but de maintenir chez les salariés un sentiment d'appartenance.
9. L'intranet.
10. Le diaporama est un écrit particulier, projeté lors des réunions.

### **1.3.2. Les écrits externes**

1. Le courriel qui est, après le SMS, le moins formel et le plus rapide des écrits.
2. La lettre, qui peut prendre la forme d'un publipostage (dont la *newsletter* est la forme électronique).
3. Les devis, factures et contrats.
4. Le questionnaire, qui sert à recueillir des informations. Celles-ci feront l'objet d'une note de synthèse. Il arrive que des questionnaires soient adressés en interne mais en général ils sont le support d'enquêtes de satisfaction...
5. Le site web, qui est la vitrine (et parfois la boutique) de l'organisation.
6. Les réseaux sociaux (de nombreuses entreprises ont une page Facebook).
7. Les documents publicitaires : affiches, *flyers*, publicité et publi-reportages dans la presse écrite...
8. L'offre d'emploi (également diffusée en interne dans les structures importantes pour favoriser la mobilité).
9. Le dossier et le communiqué de presse.
10. La carte de visite.
11. Le carton d'invitation.

## **1.4. Exemples d'écrits professionnels**

### **1.4.1. La note de service**

[Prénom][NOM]  
[Adresse]  
[Code Postal][Ville]  
Tél. :

[Nom Destinataire]  
[Adresse Destinataire]  
[Code Postal][VILLE]

Relizane, le

## **NOTE DE SERVICE**

DATE : [indiquer la date de la note de service].

DESTINATAIRES : [indiquer les destinataires de la note de service].

EXPÉDITEUR : [indiquer le(s) expéditeur(s) de la note de service].

Exemple de note de service :

Je tiens à vous rappeler que le service informatique doit déménager dans nos nouveaux locaux durant la matinée du 25/11/2017.

Ce déménagement entraînera l'indisponibilité du réseau informatique de 7h00 à 14h00.

L'accès à internet, à vos emails et à vos fichiers sera donc impossible durant cette période.

C'est pourquoi je demande à l'ensemble des collaborateurs d'anticiper cette coupure du réseau et d'effectuer toutes les sauvegardes que vous jugerez utiles ou nécessaires.

Je vous remercie de votre précieuse collaboration.

[Prénom][NOM]

Signature

## 1.4.2. Compte rendu

Le nom de l'entreprise ou l'établissement

L'intitulé de la réunion

Lieu et date + présentation de l'objectif de la réunion

Les présents :

Les absents :

Justification des absents

Ordre du jour

- 1- .....
- 2- .....
- 3- .....
- 4- .....

Les décisions précises

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nom et prénom du responsable de la réunion

Signature