

COMMENTAIRE

Séminaire national Réforme de la série Gestion-administration Lyon 10 et 11 mai 2012 Vendredi matin

Martine DECONINCK (IEN EG), Michèle SENDRE (IEN L), Isabelle VALLOT (IEN EG)

Diapo 1.

Objet de l'atelier. Classe visée. Travail en co-disciplinarité (identité et origine académique des IEN)

Diapo 2.

Justification de la thématique de l'atelier :

- une situation professionnelle très courante pour un gestionnaire-administratif
- relativement familière pour un professeur de français
- sollicitant des capacités (prendre des notes/reformuler) transférables dans d'autres disciplines comme le français
- invitant à une réflexion approfondie sur la langue dans une démarche comparative
- permettant de faire un point précis en grammaire sur un fait de langue souvent mal maîtrisé par les élèves : les discours rapportés.
- pouvant être complexifiée au cours de la formation du futur gestionnaire-administratif. Par exemple : de la prise de notes d'interventions multiples au cours d'une réunion à leur reformulation en vue de la rédaction d'un descriptif de projet.

Diapo 3.

L'atelier rédactionnel traite de l'un des 17 genres d'écrits professionnels cités dans le référentiel: le document professionnel.

Cette **appellation très générale** recouvre en fait différents types d'écrits professionnels. Aussi, les documents professionnels qui seront étudiés dans l'atelier seront-ils plus précisément **des fiches-messages** que le gestionnaire-administratif peut être appelé à compléter après avoir pris en note une conversation téléphonique.

Pour compléter ces documents, l'élève devra bien, conformément à ce qui est demandé dans le référentiel, **reformuler une prise de notes, organiser et hiérarchiser les informations, respecter la charte graphique de la fiche-message, écrire des nombres (date, heure) et appliquer, cela va de soi, les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques de la langue française.**

Toutefois **deux types de présentation de fiches-messages** avec des chartes graphiques différentes seront travaillés: **un tableau et une fiche qui demande de la part du gestionnaire-administratif un texte rédigé.** Ainsi, par la confrontation de ces deux reformulations, l'élève comprendra-t-il **l'importance que revêt la charte graphique d'un document** à la fois pour la **lecture** (on ne lit pas de la même manière un tableau et un texte rédigé de manière linéaire), et pour l'**écriture** (le texte rédigé dans un tableau diffère souvent au plan syntaxique). De plus on sensibilisera les élèves à **l'effet produit sur le destinataire**

par le choix de tel type de message plutôt que tel autre. Telle présentation peut en effet être plus efficace professionnellement que telle autre.

Diapo 4.

Présentation générale du scénario pédagogique de l'atelier. Le professeur de GA joue le client, Mr Garrouste, et le professeur de français, la gestionnaire-administrative chargée de prendre en notes le message, Mme Alice.

Diapo 5.

Présentation du contenu et de la chronologie de l'atelier.

1. L'atelier, dans sa **première étape**, pourrait débiter par **un jeu de rôle** qui serait, par conséquent, comme une « mise en spectacle » introductive de la démarche des ateliers rédactionnels fondée sur une nécessaire collaboration **entre le professeur de GA et celui de français**. Ce scénario serait remis aux élèves qui vérifieraient si le professeur de GA a bien été fidèle au scénario.
2. Dans la **deuxième étape**, on procéderait à l'**analyse si possible conjointe des trois écrits**, le professeur de GA analysant la validité des écrits au regard du contexte, de la situation de communication professionnelles et de l'objet traité, le professeur de français portant plutôt son attention sur les procédés d'écriture sollicités dans les trois écrits en lien avec la charte graphique des documents professionnels.
3. La **troisième étape** serait **exclusivement prise en charge par le professeur de français** puisqu'il s'agirait d'étudier deux modalités de **discours rapportés** : la citation et le discours rapporté au style indirect.
4. La **quatrième étape** serait consacrée à l'**évaluation des acquis des élèves aux plans professionnels et langagiers**. Par exemple, on leur proposerait d'écouter un autre entretien téléphonique, de prendre en notes l'essentiel de la demande du client et d'en rendre compte sous la forme de deux types de « fiche-message ». Cette étape serait préparée conjointement par les professeurs de GA et de français tout comme les critères de correction. En revanche, cette séance d'évaluation pourrait être animée soit par l'un soit par l'autre puisque les ateliers rédactionnels n'impliquent pas systématiquement une co-animation. Coûteux en heures-professeurs, la co-animation ne doit être mise en place que si elle apporte une valeur ajoutée pour l'élève.

Pour conclure cet atelier mettra donc en œuvre les démarches suivantes :

- une **simulation professionnelle** sous la forme d'un jeu de rôle
- une **lecture analytique** de trois types d'écrits professionnel
- une **étude d'un fait de langue**
- une **production** en lien avec la lecture et l'approche réflexive sur la langue.

Diapo 6.

Ce scénario pédagogique et cet atelier, parfois en co-animation, permettront aux élèves de bien **différencier les situations de communication professionnelle et les procédés d'écriture mis en œuvre dans une prise de notes « en direct » et leurs reformulations « en différé »**, ce qui influe évidemment sur la structuration des informations (cf. référentiel).

On leur montrera aussi qu'une **prise de notes est un écrit pour soi**, même s'il implique de la part du scripteur qu'il ait déjà à l'esprit le destinataire de sa prise de notes. Ainsi **retranscrire un entretien dans un milieu professionnel** se distingue de la démarche du linguiste. En effet, il ne s'agit pas de tout retranscrire mais plutôt de **sélectionner** ce qui sera utile pour le destinataire visé. Ce type de retranscription impose donc une **écoute sélective** dépendant de la connaissance du milieu professionnel. Quant à **la reformulation des prises de notes, c'est un écrit pour « l'autre »** qui doit être clairement identifié par l'auteur des notes. C'est en fonction de sa connaissance de « l'autre » que seront, là encore, **sélectionnées, adaptées, voire réécrites, les notes**. Là encore, il ne s'agit donc pas d'une simple réécriture des notes mais d'une reformulation et d'une adaptation au contexte professionnel.

Bien évidemment, les élèves apprendront également **avec leur professeur de français des faits de langue propres à ces deux situations d'écriture** (la prise de notes et leur reformulation). Ils constateront aussi que **la charte graphique du document professionnel utilisé dans l'entreprise influe aussi sur les modalités de lecture et d'écriture**.

Diapo 7.

Présentation de l'atelier du point de vue du professeur de français. On insistera donc sur les **acquisitions langagières** des élèves **grâce à la collaboration du professeur de français** dans cet atelier rédactionnel du Bac Pro Gestion-Administration.

Diapo 8.

La prise de notes de Mme Alice (le professeur de français), après le « spectacle » de l'entretien téléphonique, serait projetée aux élèves. On insisterait sur la prise de notes **au fil de la conversation, non organisée, non structurée**. (cf. dernière phrase de la prise de notes).

Diapo 9.

L'analyse détaillée de la prise de notes permettrait d'induire les caractéristiques de ce type d'écrit professionnel suivantes :

- une situation de communication de « soi à soi » même si un autre destinataire est visé implicitement,
- pas de classement et de hiérarchie des informations : au fil de l'écoute,
- des procédés d'abréviation codées et plus personnelles (langage SMS possible)
- des marques d'implication de l'énonciateur (majuscules, ponctuation expressive, idéogramme...)

Diapo 10.

La première reformulation sous forme de tableau.

On insistera sur **les sens possibles de la lecture** du tableau (de gauche à droite, de bas en haut, globale) et sur **le choix du destinataire**.

Mme Alice n'a pas seulement recopié sa prise de notes. En raison de sa connaissance de l'entreprise, elle a choisi le destinataire de sa prise de notes qui doit donc, par la reformulation de son message, pouvoir travailler efficacement. Il existe donc pour ce type de message un **enjeu professionnel et social « fort »**. Un gestionnaire-administratif ne travaille pas uniquement pour lui. **Par la qualité de son écrit, il engage aussi le travail des autres...**

On insistera enfin sur **les titres des entrées qui induisent un classement et une hiérarchisation des informations**.

Diapo 11.

On listera **les procédés d'écriture mis en œuvre dans la première reformulation sous forme de tableau**. On reviendra sur **les changements opérés par rapport à la prise de notes** aux plans de la hiérarchisation des informations, de l'écriture des mots, de la construction des phrases, des ajouts lexicaux.

Diapo 12.

La seconde reformulation sous forme de texte intégralement rédigé.

On réfléchira sur **la charte graphique de ce second type de document professionnel** (entrées imposées comme dans le tableau mais un espace d'écriture libre qui appelle un texte rédigé de la part du gestionnaire-administratif). On insistera à nouveau sur le, voire les destinataires de cette fiche-message: M. Rouget mais peut-être aussi d'autres personnes... Le texte doit donc être correctement rédigé.

On annoncera aussi la séance suivante sur les discours rapportés proprement-dits énoncés soit sous forme de **citation** ou **au style indirect** même si l'ensemble du texte est un message rapporté.

On précisera qu'on peut distinguer ces discours rapportés au style indirect car ils sont **annoncés par un verbe de paroles**. Dans un autre genre d'écrit, ces propos auraient pu être **formulés au style direct**. Pour exemples :

Monsieur Garrouste demande: « Cet extracteur de fumée peut-il être utilisé dans un garage? »

Monsieur Garrouste a précisé: « Je ne veux surtout pas être appelé en soirée ».

Les autres énoncés du texte ne sont pas transformables au style direct.

Diapo 13.

On présentera les procédés d'écriture exploités dans le texte rédigé.

Diapo 14.

On pourrait même revenir sur les trois formulations d'une même information en insistant sur l'écriture des mots, la syntaxe, les ajouts lexicaux. A titre d'exemple :

- *M. GARROUSTE (part.) dde infos : nvel extracteur fumées 4RT5 (vu sur site).*

- *Appel de : M. GARROUSTE (particulier). Client éventuel pour achat et installation extracteur fumées 4RT5 vu sur un site.*

- *M. Garrouste (particulier) a vu sur un site l'extracteur de fumées 4RT5. Il souhaite qu'un « spécialiste » le rappelle de toute urgence au 05 57 36 56 00.*

Diapo 15. et 16.

Cette séance serait prise en charge uniquement par le professeur de français. L'appui sur un contexte et des documents professionnels **concrétisera** peut-être **cette notion de discours rapportés** fréquemment mise en œuvre dans les récits et souvent **mal maîtrisée** par les élèves parce que:

- **au plan énonciatif** : celui qui rapporte les paroles n'est pas celui qui les dit,

- **au plan de la syntaxe** : la phrase est complexe,

- **au plan de la ponctuation**, même s'il s'agit d'une question, il faut malgré tout un point à la fin de la phrase.

Diapo17.

On pourrait aussi revoir avec les élèves la **concordance des temps** et les **repères temporels** de la simultanéité, l'antériorité et la postériorité.

Diapo 18.

On pourrait conclure **en caractérisant les types d'écrits étudiés** et leurs **enjeux** dans le monde professionnel.