

Un atelier rédactionnel en seconde professionnelle gestion administration

Bac Professionnel Gestion-Administration Guide d'accompagnement pédagogique

Programme National de Pilotage

Lyon – 10 & 11 mai 2012



De la prise de notes d'un échange téléphonique à sa reformulation écrite sur des documents professionnels

- **M. Deconinck (IEN EG), M. Sendre (IEN L), I. Vallot (IEN EG)**

- **PÔLE 3 GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE**
- **Classe 3.1. Gestion des informations**
- **3.1.2. Production d'informations structurées**

- **Savoirs rédactionnels Lecture et écriture d'un genre**
- **LE DOCUMENT PROFESSIONNEL**
- - Procédés d'écriture
- • **La reformulation à partir d'une prise de notes, d'un brouillon, ou d'écrits intermédiaires**
- • **L'organisation et la hiérarchisation des informations**
- • **Les renvois et les notes**
- • **La conformité du document à une charte graphique**
- • **La typographie**
- • **L'écriture des nombres**
- • **L'insertion des nombres dans un texte**
- • **Les règles orthographiques et la syntaxe dans les documents professionnels**

Le scénario pédagogique de l'atelier

- Un particulier, M.GARROUSTE (le professeur GA), appelle l'entreprise « LENORD » au sujet d'un extracteur de fumée vu sur un site.
- La gestionnaire-administrative, Mme ALICE (le professeur de français) lui répond et prend en notes la communication téléphonique.
- Durant la conversation, M. Garrouste :
 - précise la référence du produit: 4RT5
 - veut qu'un SPECIALISTE de l'entreprise le rappelle de toute urgence au 05 57 36 56 00
 - demande si le capteur fonctionne pour « un barbecue intérieur garage »,
 - commandera l'extracteur si le prix de l'installation lui convient,
 - donne son adresse: Draguignan (33), 6 rue des Minimes,
 - dit qu'il ne veut absolument pas être appelé le soir chez lui.
- Mme Alice complète deux documents professionnels différents pour reformuler le message téléphonique qu'elle destine à Mr ROUGET, le « spécialiste ».

Les étapes de l'atelier rédactionnel

1. **Jeu de rôle.** Professeurs GA/Français à partir du scénario pédagogique. (Co-animation)
2. **Analyse des trois écrits professionnels:** la prise de notes et les reformulations sur deux documents professionnels. (Co-animation ou animation par le professeur de français)
3. **Etude d'un fait de langue particulier:** les modalités des *discours rapportés* dans la prise de notes et la reformulation d'un message oral. (Animation par le professeur de français)
4. **Production et évaluation des élèves:** mêmes types d'écrits dans des conditions similaires ou voisines. (Co-préparation et co-évaluation)

Les objectifs d'apprentissage

1. La prise de notes

- **A partir d'un oral, en « direct »**

Qui parle à qui? *M. Garrouste* ↔ *Mme Alice*

- **Pour un écrit en « simultané »**

Qui écrit à qui? *Mme Alice* → à elle-même

Et indirectement pour qui? Le « spécialiste » de l'entreprise

- **Dans quels buts?**

- retranscrire les propos (**prise de notes**) de M. Garrouste
- en sélectionnant ce qui est utile au spécialiste (écoute sélective)

- **Sur quel document?**

« Personnel » ou professionnel

2. La reformulation des notes

- **Un écrit en « différé »**

Qui écrit à qui? *Mme Alice* → *le spécialiste*

- **Dans quels buts?**

- rapporter les propos de M. Garrouste (**les discours rapportés**)
- en les réécrivant (**procédés de reformulation des notes**)
- en les organisant et les hiérarchisant
- afin que les demandes du particulier soient satisfaites

- **Sur quels documents?**

Professionnels en respectant leur charte graphique.



L'atelier rédactionnel et la maîtrise de la langue

La prise de notes

- Appel. 12/03. 10h30. M. GARROUSTE (part.) dde infos : quel extracteur fumées ART5 (vu sur site).
Rappeler. URGENT! 05 57 36 56 00. Cde si bon prix installation. Pas client. Adr.: GRADIGNAN (6 rue des Minimes). Pas d'appel le soir !! Dde si capteur fonctionne pour « barbecue intérieur garage ».

Les procédés d'écriture des notes

- **La mise en page du texte:** compacte
- **L'organisation et la hiérarchisation des informations:** au fil de la conversation
- **Le lexique:** abréviations codifiées ou non. Suppression de lettres à l'intérieur ou à la fin d'un mot + . (*dde, M., adr.*)
- **Les phrases:** tronquées et agrammaticales. Suppression des déterminants, des pronoms-reprises, de verbes etc.
- **Les caractères des lettres:** majuscules pour les noms propres ou un message capital.
- **Les signes typographiques:** (...): explicitation. « citation », éventuellement, tirets pour l'énumération
- **Les signes de ponctuation :** ! (expressivité), :_(explication), le point pour la fin des mots abrégés ou la fin des phrases.

La première reformulation

ENTREPRISE	Destinataire	Date et heure de l'appel
Ets LENORD Prise de l'appel par : Mme Alice	Gilles ROUGET Responsable du secteur Gironde	12.03.2012. 10h30
Appel de : M. GARROUSTE (particulier) Tél : 05 57 36 56 Adresse : 6 rue des Minimes 33 GRADIGNAN	Objet : -Client éventuel pour achat et installation extracteur fumées 4RT5 vu sur un site -Veut savoir si l'extracteur peut être utilisé à l'intérieur d'un garage	Remarques : -téléphoner (URGENT) - <u>Ne pas appeler en soirée</u> -Commandera si le prix lui convient

Reformulation 1. Procédés d'écriture.

- **La sélection et l'organisation des informations:** respecte la charte graphique et les entrées du document.
- **Le lexique:** mots écrits intégralement, ajouts.
- **Les phrases:** en partie tronquées. Suppression des déterminants, des pronoms-reprises, de verbes etc.
- **Les caractères des lettres:** majuscules pour les noms propres.
- **Les signes typographiques:** (...): explicitation; tirets pour l'énumération
- **Les signes de ponctuation :** _ (explication), le point pour la fin des phrases.
- **Autres procédés visuels:** couleur, soulignement.

La seconde reformulation

ENTREPRISE LENORD

- **Appel de :** M. GARROUSTE (05 57 36 56 00) 6 rue des Minimes 33 GRADIGNAN
- **Date :** 12 mars **Heure :** 10h30
- **Message pris par :** Mme Alice **Destiné à :** Gilles Rouget, responsable du secteur Gironde
- **Objet de l'appel :** Commande et installation d'un extracteur de fumée
- **Contenu du message :** 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. Il demande si cet extracteur peut capter les fumées d'un barbecue installé dans un garage. Si le prix de l'installation lui convient, il commandera le produit. Il a précisé qu'il ne voulait surtout pas être appelé en soirée.

Reformulation 2. Procédés d'écriture

- **La mise en page du texte:** définie par la charte graphique du document professionnel (fiche-message)
- **L'organisation et le contenu des informations:** respectent les entrées du document, ajout d'autres informations.
- **Le lexique:** mots écrits intégralement éventuellement modifiés
- **Les phrases:** respectent les contraintes de la syntaxe: déterminants, pronoms, GN sujet, verbes conjugués... Phrases nominales et verbales
- **Les caractères des lettres:** majuscules pour les noms propres
- **Les signes typographiques:** (...): explicitation. éventuellement, tirets ou puces pour l'énumération
- **Les signes de ponctuation :** (explicitation), le point pour la fin des phrases.
- **Autres procédés d'écriture:** les discours rapportés.

Confrontation...

- **Prise de notes**

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

- **Reformulation 1.**

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

- **Reformulation 2.**

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.

Les discours rapportés

Les discours rapportés sous forme de citation:

Il souhaite qu'un « spécialiste » le rappelle.

(guillemets) + (sic), éventuellement.

Les discours rapportés au style indirect:

a. pour rapporter indirectement une question

Il demande si cet extracteur peut être installé dans un garage.

- Proposition principale avec verbe de paroles
- Conjonction qui introduit une proposition subordonnée
- Proposition subordonnée interrogative indirecte (question fermée).

Les discours rapportés (suite)

b. pour rapporter indirectement une affirmation

Proposition principale avec verbe de paroles

-Conjonction introduisant une subordonnée

-Proposition subordonnée complétive du verbe.

Il a précisé qu'il ne voulait surtout pas être appelé.

c. La concordance des temps (exemples)

- **La simultanéité**

Phrase 1a: verbe de la principale au présent → verbe de la subordonnée au présent

Phrase 2a: verbe de la principale au passé (passé composé) → verbe de la subordonnée au passé (imparfait).

Les discours rapportés (suite)

c. La concordance des temps

- **L'antériorité**

M. G. *demande* (PI) si Mme A. *a pu* (PCI) contacter un spécialiste.

M. G. *a demandé* (PCI) si Mme A. *avait pu* (PQPI) appeler un spécialiste.

- **La postériorité**

M. G. *demande* (PI) si un spécialiste *pourra* (FI) / *pourrait* (PC) le rappeler en fin d'après-midi.

M. G. *a demandé* (PCI) si un spécialiste *aura pu* (FAI) appeler son épouse dans l'après-midi.

En conclusion...

• La prise de notes

C'est un écrit pour soi:

- produit « en simultané »,
- qui retranscrit des propos,
- de manière abrégée,
- en utilisant un code d'abréviations normé et plus personnel,
- sans contraintes de charte graphique.

• La reformulation

C'est un écrit pour l'autre:

- produit « en différé »,
- qui reformule des propos
- de manière « intégrale »,
- en respectant le code du français courant (Orth. Gram. Synt.),
- avec les contraintes d'une charte graphique influant sur la lecture et l'écriture.

afin de rendre compte fidèlement, lisiblement et correctement d'informations structurées et hiérarchisés utiles pour les professionnels de l'entreprise.