

**Séminaire national Réforme de la série Gestion
Administration de la voie professionnelle
Lyon, 11 mai 2012**

Atelier rédactionnel : fiche de synthèse

Florence Laville Bidadanure, IEN Lettres-Histoire, Académie de Rennes

**I. PRESENTATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
DANS LAQUELLE S'INSERE L'ATELIER REDACTIONNEL**

Les élèves sont placés dans une situation professionnelle : stagiaires dans une entreprise, ils doivent, dans un premier temps, enregistrer le courrier entrant, le diffuser et enregistrer le courrier sortant. Dans un second temps, ils doivent faire, à la demande de la secrétaire de direction, une recherche portant sur l'intérêt de l'acquisition d'une machine à affranchir le courrier.

➤ **Compétences concernées au niveau professionnel**

L'activité choisie aborde la gestion des flux de courriers dans l'organisation. C'est une activité qui peut être confiée par les tuteurs aux élèves de 2ndes dès la 1^{ère} PFMP. C'est pourquoi, il est pertinent de la traiter durant la 1^{ère} période de formation scolaire, avant les vacances de Toussaint ou du moins durant le 1^{er} trimestre.

- ✓ **La compétence « 3.2.2 - Traiter le courrier entrant et sortant »** est au centre de cette activité.
- ✓ Une 2^{ème} compétence est mise en œuvre, au service de la 1^{ère} : **« 3.1.1 – Mobiliser des techniques de recherche d'information »**. Il est demandé aux élèves de rechercher les avantages de l'utilisation d'une machine à affranchir en consultant le site Web de La Poste.

Le professeur de français intervient dans la seconde partie de l'activité : la recherche des avantages de la machine à affranchir et la réalisation d'une fiche de synthèse.

➤ **Savoirs rédactionnels concernés**

Savoirs rédactionnels à mobiliser (compétence 3.1.1) :

Lecture et écriture d'un genre : La fiche de synthèse

Procédés d'écriture

- La concision, la reformulation, la précision lexicale
- Les mots clés
- La lecture rapide, la hiérarchie des informations
- La vérification et la citation des sources

II. DEROULEMENT DE L'ATELIER REDACTIONNEL

Modalités préconisées : co-animation professeur éco-gestion et professeur de français

1. La recherche d'informations sur la machine à affranchir

1^{ère} étape : clarifier les objectifs et les enjeux de cette recherche

Monsieur Porcher, gérant de l'entreprise, hésite à acheter une machine à affranchir compte tenu de la petite taille de l'entreprise. Mme Darnoux, secrétaire de direction, pense que cet outil améliorerait pourtant l'efficacité de son travail et souhaiterait le convaincre. Elle vous charge de rechercher les informations sur un tel outil (site laposte.fr).

- Objectif de la secrétaire : convaincre le gérant
- Objectif de l'élève (stagiaire) : se renseigner pour savoir si l'acquisition de cette machine est intéressante pour l'entreprise.

2^{ème} étape : rechercher et traiter l'information

Sur le site de la poste (dans un premier temps), dans le guide de 24 pages (dans un second temps).



LA MACHINE A AFFRANCHIR : DONNEZ UNE IMAGE PROFESSIONNELLE À VOTRE ENTREPRISE.

1.1. LES BESOINS CLIENTS

Vous souhaitez **traiter et simplifier l'affranchissement** de votre courrier dans vos locaux et supprimer ainsi les tâches fastidieuses en vous permettant de mieux maîtriser votre **budget courrier**.

1.2. LES BENEFICES CLIENTS

- **Simplicité** : la Machine à Affranchir optimise vos **envois de courrier** au quotidien et **vous libère des tâches fastidieuses**.
- **Gain de temps dans la préparation de vos envois** : vous affranchissez votre courrier tous les jours via un **service internalisé** et **vous êtes facturé mensuellement** de vos affranchissements directement par La Poste grâce à la **transmission automatique de vos consommations** (télérelevés).
- **Accès direct aux offres de La Poste** : avec votre Machine à Affranchir, **vous accédez directement aux prestations correspondant à vos besoins** (courrier de gestion, marketing direct, envois vers l'international et colis).
- **Suivi de vos dépenses** : la Machine à Affranchir vous permet de **connaître la consommation journalière globale**. De plus, avec une Machine à Affranchir Intelligente (MAi), **vous bénéficiez du détail de vos envois par produit** (poids, type d'envoi et de service).
- **Maîtrise de votre budget courrier** : **vous choisissez à chaque fois la tarification** et la mention d'affranchissement **qui correspond le mieux à vos besoins** en termes de **délais** et de **type d'envoi** et vous recevez ensuite une facture correspondant aux affranchissements réalisés.
- **Communication d'une image professionnelle auprès de vos clients** : toutes vos enveloppes peuvent afficher votre logo et

Il s'agit de :

- Lire et comprendre un argumentaire
- Identifier les mots techniques les avantages mis en avant par la poste
- Comprendre la signification des termes techniques (en jaune)
- Comprendre et reformuler les différents avantages mis en avant par La Poste (en bleu).
- Identifier les modalités d'acquisition des machines à affranchir (location et non achat), les critères de choix (documentation complémentaire : guide).

Le professeur de français intervient plus particulièrement sur l'étude de la situation de communication de cette page du site de La Poste, sur les enjeux de cet argumentaire commercial. Il s'agit d'amener les élèves à prendre de la distance vis-à-vis de cette argumentation afin de dégager les éléments d'information recherchés. Pour ce faire, une étude de la stratégie argumentative utilisée pour convaincre et persuader est nécessaire :

- Etude du titre (impératif : « donnez une image professionnelle... »)
- de la structure (correspondance : « besoins » / « bénéfiques »)
- des marques d'énonciation (nombreuses occurrences du pronom « vous », des adjectifs possessifs « votre », « vos »)
- du lexique (tâches « fastidieuses »...)
- des arguments et des exemples.

Le professeur pourra demander aux élèves de changer le système énonciatif (suppression des marques de personnes) afin de mettre en évidence l'effet produit. (à réinvestir dans la cadre des activités de lecture et d'écriture en cours de français).

3^{ème} étape : mise en relation avec la situation de l'entreprise

Il s'agit de :

- se demander si les arguments mis en avant par La Poste concernent l'entreprise ;
- se demander à partir de combien de lettres quotidiennes la location d'une machine à affranchir est rentable ;
- savoir laquelle choisir.

2. La restitution sous la forme d'une fiche de synthèse

4^{ème} étape : choix de la forme de l'écrit de restitution

- Les professeurs peuvent dans un premier temps laisser les élèves libres de choisir la modalité de restitution en donnant une consigne volontairement imprécise : « rendez-compte par écrit de votre recherche à Mme Darnoux ».
- Les élèves auto-évaluent ensuite leur écrit :
 - L'information est-elle complète ?
 - Les avantages (voire les inconvénients), les modalités d'acquisition sont-ils exposés avec clarté ?
 - Le destinataire peut-il prendre connaissance rapidement des informations ?
- Les professeurs conduisent progressivement les élèves vers la fiche de synthèse, moyen le plus efficace de rendre compte de la recherche.

Les professeurs d'éco-gestion et de français accompagnent les élèves dans leur réflexion : quel est l'écrit le plus adapté aux enjeux de la situation de communication ?

5^{ème} étape : réalisation de la fiche de synthèse

Identification des critères de la fiche de synthèse :

- La fiche de synthèse doit être utilisable directement par Mme Darnoux dans ses échanges avec le gérant.
- Elle doit reprendre de façon synthétique des avantages de la machine à affranchir / intérêt de l'entreprise (reformulation, hiérarchisation des éléments).
- Elle doit apporter des précisions sur les conditions de location.
- Elle doit signaler quelle est la machine la plus adaptée aux besoins de l'entreprise.

Les professeurs de français et d'éco-gestion apportent leur éclairage disciplinaire respectif pour aider les élèves à analyser les enjeux et les visées de cet écrit professionnel. Le professeur de français accompagne plus particulièrement les élèves dans le choix des procédés d'écriture. Des activités de réécriture menées par le professeur de français permettent de faire évoluer la structure, le système énonciatif, la reformulation des avantages... Cette activité permet de travailler de façon approfondie la concision, la reformulation, la précision lexicale (savoirs rédactionnels à réinvestir dans les disciplines français, histoire, géographie).

3^{ème} étape : évaluation des fiches de synthèse réalisées et généralisation

On définit avec précision comment doit être rédigée une fiche de synthèse :

- Structure adaptée : source ; avantages de l'outil ; inconvénients ; conditions d'acquisition ; conclusion.
- Reformulation synthétique adaptée au contexte de communication : les destinataires doivent comprendre immédiatement l'intérêt pour le quotidien de l'entreprise.
- Choix d'un système énonciatif adapté.
- Harmonisation des formulations : noms (gain de temps, suivi des consommations...) ou verbes à l'infinitif (gagner du temps, suivre les consommations...)
- Hiérarchisation : du plus évident (gagner du temps) au plus stratégique (changer l'image de l'entreprise).
- Alternance d'informations générales (accès direct aux prestations) et d'exemples concrets (possibilité de mailing)
- Informations très précises sur le rapport coût de la location / nb d'envois quotidien.

Cette méthode de la fiche de synthèse sera réinvestie dans d'autres situations professionnelles et dans des situations liées aux autres disciplines (français, histoire, géographie...).

Exemple de fiche de synthèse

Opportunité de l'acquisition d'une machine à affranchir
Source(s) : http://www.laposte.fr/Entreprise/ - autres sources Date : 15/03/2012
Les avantages de l'outil : <ul style="list-style-type: none">× Gain de temps : plus besoin d'acheter des timbres au Bureau de Poste et d'affranchir manuellement.× Suivi des consommations facilité grâce aux télérelevés (connexion au site de gestion de La Poste).× Accès direct aux prestations correspondant à nos besoins : possibilité de mailings, envois spécifiques à l'international, envoi de colis...× Possibilité de choisir la tarification adaptée à chaque envoi.× Communication d'une image professionnelle à nos interlocuteurs, clients... : possibilité de mettre le logo de l'entreprise sur les enveloppes.
Les inconvénients éventuels
Les conditions d'acquisition : <ul style="list-style-type: none">× <i>Coût location selon nombre d'affranchissements par mois (TPMAc¹, PMAc, MAi)</i>× <i>Achat machine impossible : location obligatoire auprès d'un Concessionnaire La Poste</i>× <i>Coût supplémentaire d'une redevance annuelle (si empreinte publicitaire sur les enveloppes)</i>
Conclusion : <p>Retour au contexte spécifique de l'organisation : poids relatif des avantages et inconvénients (en faveur des avantages ici) → aide à la décision de Mme Darnoux et du Directeur</p>

¹ TPMAc : Très Petite Machine à Affranchir connectée : jusqu'à 30 lettres par jour ; PMAc : Petite Machine à Affranchir connectée : jusqu'à 1 500 € affranchissement par mois ; MAi : Machine à Affranchir intelligente : > 1500 €/mois

III. PROLONGEMENTS POSSIBLES

1. Utiliser d'autres formes d'écrits pour rendre compte de la recherche

Il s'agit de faire comprendre aux élèves que le choix de la forme de compte-rendu dépend des enjeux de la situation de communication.

✓ Le récit

Afin que les élèves différencient la fiche de synthèse d'autres formes de compte-rendu, le professeur de français peut proposer une nouvelle situation susceptible de fournir aux élèves l'occasion de rendre compte de leur recherche d'une autre façon.

De retour au lycée professionnel, vos professeurs vous demandent de rendre compte par écrit d'une activité menée en PFMP. Vous choisissez de raconter la recherche que vous avez effectuée à la demande de Mme Daroux à propos de la machine à affranchir.

- Un échange permet d'identifier l'enjeu de ce deuxième écrit qui se différencie du premier :
 - La situation de communication n'est pas la même.
 - La finalité est différente : il s'agit de prendre du recul vis-à-vis d'une expérience professionnelle, de s'engager dans un processus de formalisation.
 - Le cheminement, les procédures sont plus importantes que le résultat : ce qui importe ici ce n'est pas tant les caractéristiques de la machine à affranchir mais l'activité menée.
- Le compte-rendu sous forme de récit est la modalité la plus appropriée.
- Les élèves rédigent un premier jet qu'ils enrichissent par la suite.
- Ils comparent ce nouvel écrit et la fiche de synthèse.

Cette réflexion sur le récit et la fiche de synthèse pourra être réinvestie dans des situations réelles de rédaction de rapports de stage : quels éléments rapporter sous forme de récit, sous forme de fiche de synthèse ?

✓ L'argumentaire

Le professeur de français peut proposer une nouvelle situation d'écriture :

Mme Daroux écrit une note à son directeur pour le convaincre de louer une machine à affranchir. Elle s'appuie sur la recherche pour justifier son point de vue. Vous rédigez son argumentaire.

La finalité ici n'est plus uniquement de rendre compte de la recherche mais de convaincre l'interlocuteur en montrant que la machine à affranchir est nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.

2. Réutiliser la fiche de synthèse dans une autre situation

Cette activité de réalisation de fiche de synthèse peut être réinvestie dans le cadre d'autres situations professionnelles et dans le cadre des activités disciplinaires Lettres-Histoire :

- mémoriser des connaissances liées à un objet d'étude en français ou un sujet d'étude en histoire-géographie.
- Préparer un exposé sur un sujet de français ou d'histoire géographie

ANNEXE



Imprimerie J et P Porcher Sarl

13, rue Bougainville
35400 ST MALO
France

Tél : +33 2 99 81 26 42

Fax : +33 2 99 82 68 00

contact@imprimerie-porcher.com

R.C.S 321 263 097 00016

CA 2011 : 522 000 €

Capital : 32 000 €

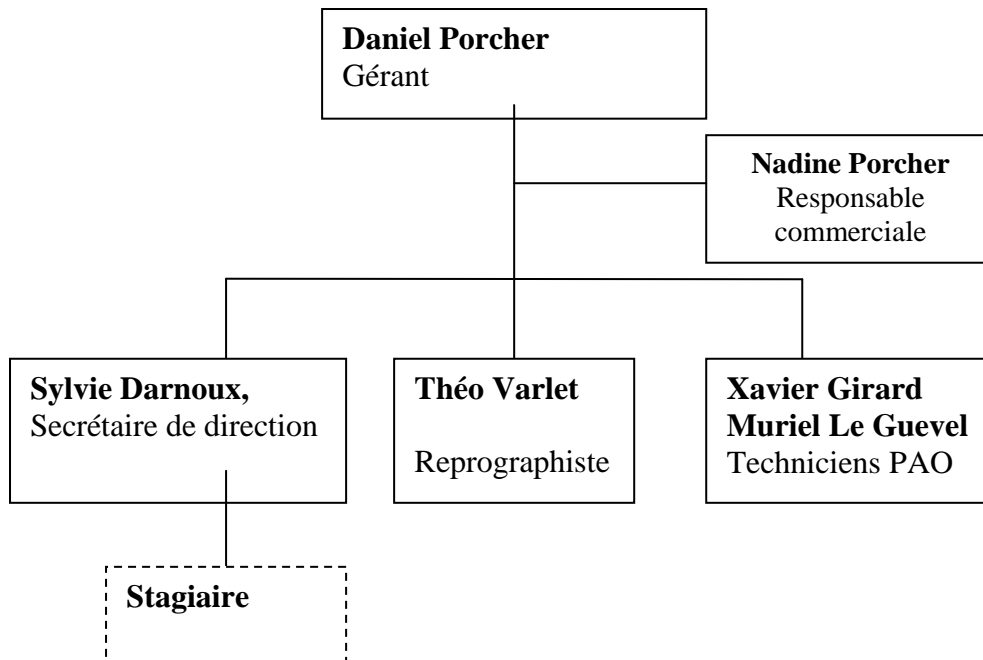
L'imprimerie J et P Porcher a été créée en 1995 par Monsieur Yves Porcher, actuel Dirigeant.

Cette TPE de 6 salariés est spécialisée dans la création PAO², l'impression et la reprographie de tout document, la numérisation et la Gestion électronique des documents. Sa clientèle est essentiellement constituée des entreprises, administrations et collectivités publiques locales.

Monsieur Porcher vous accueille lors de votre période de formation en entreprise, pendant le mois de décembre 201N. Vous travaillez aux côtés de sa secrétaire, Sylvie Darnoux.



Au 01/01/201..



² PAO : Publication Assistée par Ordinateur : conception et création de documents professionnels : cartes de visites, papiers entête, journaux d'entreprise, plaquettes publicitaires...