

COMMENTAIRES : Le courrier de sollicitation auprès d'une administration
Séminaire Poitiers 13 et 14 octobre 2011
Martine Deconnincks (IEN Economie Gestion. Académie de Bordeaux)
Michèle Sendre (IEN Lettres. Académie de Versailles)

Diapo 3

Au cours de l'étude d'opportunité, les professionnels interrogés ont tous indiqué combien la maîtrise du langage était essentielle pour le gestionnaire administratif : le lexique de ses activités mais aussi le lexique du métier de l'organisation à laquelle il appartient, le langage propre au contexte et aux situations qu'il rencontre.

Diapo 4

À la suite de la note d'opportunité, le Référentiel d'Activités Professionnelles (RAP) affirme aussi l'importance de la maîtrise de l'expression, de l'orthographe, de la syntaxe. Le gestionnaire administratif garantit l'image de l'organisation par la qualité des écrits et des supports qu'il produit et diffuse.

Diapo 5

L'exemple étudié (le courrier auprès d'une administration) concerne le traitement des formalités administratives (situation du pôle 1 sur les 4 pôles du référentiel). Les savoirs rédactionnels sont au cœur de la situation, au même niveau que les savoirs de gestion, les savoirs technologiques et les savoirs juridiques et économiques.

Chacun des 17 genres d'écrits professionnels répertoriés dans le référentiel est caractérisé de la manière suivante:

- Identification du genre d'écrit professionnel
- Enumération des procédés d'écriture (au sens large) à maîtriser par l'élève ou l'apprenti.

Le classement de ces procédés d'écriture n'est pas anodin :

- d'abord ce qui renvoie au contexte et à la situation de communication
- ensuite ce qui concerne la visée (l'objet) et l'enjeu professionnel, voire social, de l'écrit
- puis ce qui réfère à la norme de l'écrit professionnel (charte graphique...)
- enfin un ou deux « faits de langue » spécifiques et caractéristiques du genre d'écrit professionnel.

Diapo 6

Voici par exemple un courrier qui peut représenter le support d'observation, voire de production d'un atelier rédactionnel : il s'agit de la lettre d'un commerçant au maire de sa commune. Le commerçant informe le maire des références qu'il va utiliser pour la peinture des menuiseries extérieures, imposées dans le cadre d'un site protégé par l'architecte des Bâtiments de France qui lui a précédemment rendu visite. Il s'agit d'une formalité administrative en lien avec les objectifs du pôle 1.

Diapo 7

Les exigences à maîtriser en matière de savoirs rédactionnels telles qu'elles sont définies dans l'annexe III du RAP se situent à cinq niveaux. De fait on retrouve les objectifs d'apprentissage visés par ces ateliers rédactionnels.

Pour faire analyser et produire un écrit professionnel, il conviendra de s'interroger conjointement sur:

1. Contexte, situation de communication et marques d'énonciation

Concrètement, au regard de l'exemple proposé, il s'agira de faire formuler aux jeunes ce qui a précédé le courrier, c'est-à-dire retrouver l'implicite chronologique du message et en dégager les informations explicites (un des items de la capacité Lire du socle). Le regard « candide » du professeur de français pourra à ce sujet être intéressant pour le professeur spécialiste puisqu'il se rapprochera de celui des élèves en début de formation.

On peut supposer que deux courriers et une rencontre ont précédé cet écrit.

→ Analyse de la situation d'énonciation complexe : les différentes marques de l'énonciateur, les marques des destinataires

→ Analyse des modes et temps verbaux : historique (passé composé), moment de l'énonciation (présent), projections (semi-auxiliaire du futur : aller).

2. Visées et enjeux

La lettre est un écrit à visée informative avec un enjeu « civique ».

C'est le courrier d'un administré/commerçant à une administration. Pas de rapport hiérarchique mais également pas de rapports de « pair à pair ». Une information, voire une demande d'autorisation implicite, et non une argumentation. Ce qui influe sur des procédés de mise en page et d'écriture.

3. Genre des documents professionnels

C'est un courrier commercial qui respecte les codes de présentation d'une lettre officielle et non privée. Disposition imposée, règles typographiques en usage dans l'entreprise etc.

Diapo 8

4. Lexique professionnel

Le lexique « thématique » ou « spécialisé » ou « professionnel » est, dans ce courrier, précis mais simple, accessible à tous. Il est « neutre », sans jugement de « valeur ».

Le courrier témoigne aussi de la maîtrise d'un lexique usuel codifié correspondant aux relations entre un « administré » et son maire.

5. Mobilisation de connaissances et de codes orthographique, grammaticale et syntaxique

Enfin, soit dans une approche d'anticipation de l'écrit, soit dans une démarche de remédiation, il conviendra, en lien avec les quatre critères d'observation précités, de porter son attention sur la correction orthographique, grammaticale, syntaxique de l'écrit, c'est-à-dire sur:

→ les « marques de personne » et les accords grammaticaux, les niveaux de langue qu'elles imposent,

→ les modes et temps verbaux, (valeurs et conjugaisons),

→ les constructions de phrases (nominales, déclaratives, impératives, interrogatives, impersonnelles) et leur ponctuation,

→ la cohésion du texte (connecteurs, faits de reprise) et sa cohérence logique (mise en paragraphes, progression de l'information),

→ l'orthographe lexicale.

Une révision *en situation*, au fil de l'écriture et de la *réécriture*.

Ci-dessous, la lettre :

SARL ESCOUZEL
Produits régionaux et biologiques
Place Royale
40240 Labastide d'Armagnac

Labastide, le 1^{er} octobre 2011

Monsieur le Maire
Hôtel de Ville
Place Royale
40240 Labastide d'Armagnac

Objet : modification couleur menuiseries extérieures

Monsieur le Maire,

Comme suite à notre courrier du 24 août dernier au service départemental de l'architecture et du patrimoine des Landes, et à la rencontre du 22 septembre avec Monsieur Gileti, architecte des Bâtiments de France et à son courrier du 29, nous avons pris bonne note des références qu'il nous a conseillées.

Nous avons donc l'honneur de vous informer que, conformément à l'avis de Monsieur Gileti, nous allons utiliser, pour la peinture des menuiseries extérieures de notre commerce de Labastide d'Armagnac, les références des couleurs suivantes :

Nuancier Sikkens Color, collection 2021, page 88, G8.1060 ou G8.1070.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

Pierre Escouzel

copie : M. Gileti