

SAVOIRS RÉDACTIONNELS

1. Les principes généraux

Si la maîtrise de la langue française est un gage de réussite dans tout type de métier, elle acquiert une importance particulière dans les activités professionnelles relevant de la gestion administrative.

Une réelle maîtrise de la langue est considérée comme la garantie que le gestionnaire administratif puisse représenter l'organisation qui l'emploie et en défendre l'image à travers les documents qu'il produit. La certification doit intégrer cette forte demande, professionnelle mais aussi sociale, exercée sur la qualité de l'expression, notamment sur l'expression écrite des candidats au baccalauréat Gestion-Administration.

Les savoirs rédactionnels décrits dans les situations professionnelles sont centrés sur la production écrite en situation professionnelle. Ils nourrissent donc à la fois :

- toutes les activités ayant trait à la langue, notamment l'oral, du fait de leur importance dans la communication et de leur force structurante dans le développement et l'expression de la pensée ;
- les pratiques professionnelles relevant de la gestion administrative qui reposent sur des écrits professionnels, de genres très différents, nécessitant des habiletés de lecture et de mobilisation de procédés d'écritures spécifiques.

Les savoirs rédactionnels relèvent des :

- compétences langagières spécifiques au domaine professionnel, mobilisées à l'oral comme à l'écrit, principalement en français ;
- compétences dans l'analyse et le traitement des messages (textes, images, sons) ;
- compétences dans l'utilisation des technologies et le suivi de production de documents.

Ils doivent permettre de :

- développer des comportements professionnels adaptés aux contextes et situations rencontrés (écoute, rigueur, réactivité, créativité...);
- de s'appropriier les contextes de production des documents et supports de communication ;
- de conceptualiser les différents documents et supports de communication ;
- de produire des documents et supports de communication dans le respect de consignes, de procédures ou d'un cahier des charges ;
- de contrôler la qualité rédactionnelle des documents et supports traités.

2. Les exigences liées aux savoirs rédactionnels

Les exigences en matière de savoirs rédactionnels se situent à cinq niveaux :

- la communication et l'énonciation

Toute production de document professionnel s'inscrit dans une situation de communication et vise un enjeu déterminé. Il convient de s'interroger sur la situation de communication, de caractériser la posture du scripteur et du destinataire et de choisir, en fonction de la situation de communication et de la posture adoptée, les marques d'énonciation adaptées ;

- les visées et les enjeux

Il est aussi nécessaire de réfléchir aux buts visés par la production de l'écrit professionnel et d'adopter, en conséquence, une stratégie : informer, expliquer, argumenter pour démontrer, réfuter/justifier. La ou les visées des documents influent également sur le choix du genre et type de « discours » professionnel, sur les procédés d'écriture, sur leur mise en forme. Par exemple, pour expliquer, on peut privilégier un schéma plutôt qu'un texte linéaire ;

- les genres des documents professionnels

Après avoir caractérisé la situation de communication et déterminé les visées, il est nécessaire que le futur gestionnaire administratif puisse prendre conscience de la diversité des genres et types de documents qu'il a à lire et à produire : notice, mode d'emploi, mode opératoire, organigramme, lettre de relance, lettre de réclamation, invitation, vœux, discours, rapport, compte-rendu, curriculum vitae, diaporama, etc. Selon le genre de document, la structure de l'énoncé et sa présentation matérielle peuvent varier : charte graphique et typographie, format, iconographie, etc.

Des faits de langue et des procédés d'écriture spécifiques sont également mobilisés d'autant que les écrits professionnels sollicitent une logique de présentation et une rigueur qui se traduisent fréquemment par une organisation spécifique : hiérarchisation de l'information, mise en paragraphes, énumérations, nominalisation, etc. ;

- le lexique professionnel

Maîtriser le lexique spécialisé est la preuve de l'acquisition d'une professionnalité et de l'intégration dans une organisation.

Ce lexique est à la fois celui du métier du gestionnaire administratif et celui du ou des métiers de l'organisation à laquelle le professionnel appartient.

Il est donc important d'avoir une « souplesse » langagière qui permette de mobiliser ces différents lexiques selon le contexte de communication. Le recours aux dictionnaires, sous forme papier ou numérique, l'élaboration de glossaires du métier, de répertoires, permettent ainsi de mieux maîtriser le vocabulaire, en réception et en production, pour aider à la compréhension, à la formalisation et à une expression plus précise.

- la mobilisation de connaissances et de codes orthographique, grammatical et syntaxique

La qualité orthographique, grammaticale et syntaxique des productions écrites est un enjeu majeur dans le recrutement des professionnels et dans l'exercice des métiers de la gestion administrative.

Cela nécessite de développer dans les situations de production d'écrits une vigilance systématique et permanente sur la langue, voire de procéder à des réécritures qui requièrent une parfaite maîtrise des codes de la langue française.

C'est pour respecter ces exigences que les situations concernées distinguent dans les savoirs rédactionnels :

- les savoirs relatifs à la lecture et écriture d'un genre,
- les savoirs relatifs aux procédés d'écriture.

3. Les situations professionnelles concernées par les savoirs rédactionnels

Les savoirs rédactionnels concernent principalement 17 situations professionnelles pour lesquelles ils figurent explicitement dans la colonne des savoirs associés et qui sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Pôle 1 = 3 situations	Pôle 2 = 5 situations	Pôle 3 = 3 situations	Pôle 4 = 6 situations
<p>CL1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs</p> <p>1.1.5- Gestion des règlements et traitement des litiges</p> <p>CL1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers</p> <p>1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges</p> <p>CL1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires</p> <p>1.3.3 Traitement des formalités administratives</p>	<p>CL2.1 Gestion administrative courante du personnel</p> <p>2.1.4 - Transmission d'informations à destination du personnel</p> <p>CL2.2 Gestion administrative des ressources humaines</p> <p>2.2.1 - Participation au recrutement des salariés</p> <p>CL2.2 Gestion administrative des ressources humaines</p> <p>2.2.2 - Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil</p> <p>CL2.4 Gestion administrative des relations sociales</p> <p>2.4.3 - Participation à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité</p> <p>CL2.4 Gestion administrative des relations sociales</p> <p>2.4.4 - Participation à la mise en place d'activités sociales et culturelles</p>	<p>CL3.1 Gestion des informations</p> <p>3.1.1 - Collecte et recherche d'informations</p> <p>3.1.2 - Production d'informations structurées</p> <p>CL3.2 Gestion des modes de travail</p> <p>3.2.1 - Organisation et suivi de réunions</p>	<p>CL4.1 Suivi opérationnel du projet</p> <p>4.1.1- Mise en forme et diffusion du descriptif du projet</p> <p>4.1.4 - Traitement des formalités et autorisations</p> <p>4.1.5 - Suivi du planning de réalisation du projet</p> <p>4.1.9 - Signalement et suivi des dysfonctionnements du projet</p> <p>CL4.2 Évaluation du projet</p> <p>4.2.1 - Participation à l'élaboration des documents de synthèse</p> <p>4.2.2 - Participation au rapport d'évaluation</p>