Pratiques de la communication

N° 2 | 2020
De l'écriture créative aux écrits professionnels : comment développer les compétences rédactionnelles des étudiants ?

Enquête sur les pratiques d'écriture en stage de DUT et sur les compétences à produire des écrits professionnels

Pascal PLOUCHARD *Membre*
AECIUT

Édition électronique :
URL :
https://pratiquescom.numerev.com/articles/revue-2/2225-enquete-sur-les-pratiques-d-ecriture-en-stage-de-dut-et-sur-les-competences-a-produire-des-ecrits-professionnels
DOI : numerev_2522
Date de publication : 14/12/2020

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : PLOUCHARD, P. (2020) Enquête sur les pratiques d'écriture en stage de DUT et sur les compétences à produire des écrits professionnels. *Pratiques de la communication*, (2). https://doi.org/10.34745/numerev_2522

Nous présentons dans cet article les résultats d’une enquête réalisée en mai-juin 2018, auprès de 54 maitres de stage, accueillant des stagiaires de DUT. D’une ampleur limitée, cette enquête ne reflète donc pas de manière exhaustive les pratiques d’écriture de l’ensemble des stagiaires des 24 spécialités de DUT. Considérons-la plutôt comme une incitation à poursuivre les investigations au sein de ces différentes spécialités. Voyons-la aussi comme un exemple du dialogue fructueux qui peut s’instaurer entre deux professionnels intervenant selon des modalités spécifiques dans la formation à la communication écrite, le maitre de stage d’un côté et l’enseignant d’expression- communication (EC) de l’autre.

Abstract:

In this article, we present the results of a survey carried out in May-June 2018, among 54 internship supervisors, hosting DUT trainees. Limited in scope, this survey therefore does not exhaustively reflect the writing practices of all trainees in the 24 DUT specialties. Rather, it should be seen as a stimulus to further investigations within these different specialties. Let's also see it as an example of the fruitful dialogue that can be established between two professionals involved in training in written communication in specific ways: the internship supervisor on the one hand, and the expression-communication (EC) teacher on the other.

Mots-clés :
DUT, Stage, Communication écrite, Research, Investigation, Pratiques d’écriture, Internship, Written communication, Writing practices, University diploma of technology

---

Nous présentons dans cet article les résultats d’une enquête réalisée en mai-juin 2018, auprès de 54 maitres de stage, accueillant des stagiaires de DUT. D’une ampleur limitée, cette enquête ne reflète donc pas de manière exhaustive les pratiques d’écriture de l’ensemble des stagiaires des 24 spécialités de DUT. Considérons-la plutôt comme une incitation à poursuivre les investigations au sein de ces différentes spécialités. Voyons-la aussi comme un exemple du dialogue fructueux qui peut s’instaurer entre deux professionnels intervenant selon des modalités spécifiques dans

la formation à la communication écrite, le maitre de stage d'un côté et l'enseignant d'expression-communication (EC) de l'autre.

L'entrée dans une autre "communauté discursive"

Notre recherche essaie de récolter les attentes et les opinions des employeurs concernant la capacité des étudiants à produire les écrits professionnels[1] exigés d'eux dans l'exercice de leur métier. La période d'observation choisie a été celle du stage. Le stage, première expérience professionnelle dans le domaine de spécialité, est en effet l'occasion pour l'étudiant de se confronter aux différents exercices de communication en entreprise et de mettre en pratique les acquis. Aux premières loges de l'insertion professionnelle, le maitre de stage est un acteur incontournable pour évaluer le niveau de compétence des étudiants à rédiger des documents professionnels. Quels sont ces écrits produits en stage ? Quelles sont les attentes des employeurs sur cette compétence spécifique ? Sont-ils satisfaits du niveau de cette compétence ? Se perçoivent-ils comme commanditaires, auxiliaires ou personnes ressources dans ce domaine ? Les cours d'expression-communication répondent-ils à leurs besoins ? Cette courte enquête vise à répondre en partie à ces interrogations, afin d'améliorer nos dispositifs d'enseignement concernant le niveau de cette « Compétence à Produire des Écrits Professionnels (CPEP) » (Pelletier, Lachapelle, 2016, p. 3).

Maitriser la langue écrite est en effet une nécessité pour les étudiants futurs professionnels : de nombreux auteurs soulignent la prolifération des activités langagières dans l'entreprise. Pour s'adapter aux nouvelles exigences de la littéracie au travail, la compétence scripturale est devenue plus que jamais une compétence clé. D'autant plus que les discours sont marqués par les institutions dans lesquelles ils sont produits. Pour y évoluer sereinement et efficacement, l'étudiant doit maitriser les caractéristiques linguistiques de cette forme de « communauté discursive » (Bernié, 2001) que représente l'entreprise. Gardons-nous bien d'homogénéiser grossièrement les pratiques, mais constatons cependant qu'en entreprise se rencontrent des normes, des usages, des façons de penser, d'agir, de dire, et d'écrire, qui lui sont propres. Or, pour se familiariser rapidement avec ces façons particulières de communiquer, l'étudiant doit y être sensibilisé, voire initié pendant le temps de la formation, avant l'arrivée en stage. Pour atteindre cette maitrise, l'enseignement ne peut pas se cantonner aux points généraux (structure, cohérence et cohésion, vocabulaire, respect des règles de la syntaxe et de l'orthographe, etc.) et aux écrits professionnels courants (compte rendu, lettre, note, rapport, etc.). L'enseignant doit aussi avoir une connaissance plus fine des genres écrits demandés en entreprise (techniques, juridiques, administratifs, commerciaux, etc.), de leurs spécificités, et penser un enseignement qui prenne en compte à la fois les aspects transversaux de l'écriture et

les caractéristiques de ces écrits professionnels.

Un dialogue nécessaire

L'ensemble des enseignants d'expression-communication en IUT partage cette préoccupation, puisque, de fait, la formation technologique des IUT est arrimée au marché du travail. Cette enquête peut cependant renouveler le dialogue entre les enseignants et les acteurs de l'entreprise. Car nous pensons que, dans ce domaine, la responsabilité est partagée entre les enseignants d'EC, les enseignants des disciplines spécifiques et les maitres de stage. Être à l'écoute afin de mieux connaitre les différentes préoccupations non seulement s'avérera bénéfique, mais reste un point clé de notre fonction. Il parait en effet difficile d'adapter les contenus de ses cours et son exercisation sans ausculter régulièrement le terrain.

Quelques rappels utiles sur la didactique de l'écrit

Une conception pédagogique erronée cantonne encore l'enseignement de l'écriture dans le supérieur à des dispositifs de remédiation et de perfectionnement de la langue. L'une des raisons souvent avancée consiste à dire que cet apprentissage doit être achevé avec le baccalauréat, et qu'il est trop tard pour agir sur les fondamentaux de cet apprentissage[2]. Cette contribution s'inscrit davantage dans la lignée des recherches concernant le *Writing in the Disciplines* (WID), très développées dans le monde anglo-saxon, et celles des littéracies post-scolaires, qui ont relancé l'intérêt pour l'apprentissage de l'écrit dans l'enseignement supérieur. Toutes ces recherches font plusieurs constats communs :

- La pratique de l'écriture a une influence sur la personne et son développement cognitif, sa professionnalisation. Citant Hayes et Flower, pour lesquels « l'écriture est une modalité de pensée », Cros (2009, p.128) rappelle que, loin d'être une simple transcription de la pensée, « l'écriture nous organise autant que nous l'organisons ». En clair, les liens entre le sujet scripteur-apprenant et l'écriture sont beaucoup plus complexes et hétérogènes qu'aime à se le représenter l'opinion commune. Ce qui rend inévitablement plus complexe la question de l'intégration de l'enseignement de l'écrit dans les cursus universitaires ;

- L'apprentissage de l'écrit n'est jamais terminé, indépendamment de la maitrise des règles grammaticales et orthographiques de la langue, ce que rappellent fort justement Françoise Boch et Catherine Frier (2015, p. 34), dans leur ouvrage consacré à l'enseignement de l'écriture dans le supérieur : « la compétence écrite n'est pas aboutie lors de l'entrée à l'université, et elle continuera à évoluer tout au long de la vie de l'individu » ;

- Les étudiants rencontrent des difficultés dans le domaine de l'écrit, qui entravent plus ou moins la réussite de leurs études ;

- Se concentrer sur les habiletés linguistiques de base ne suffit pas à former

les étudiants à la diversité des écrits qu'ils rencontrent, tant les écrits académiques universitaires que les écrits professionnels. Un travail d'acculturation est nécessaire ;

- Les pratiques d'écriture se diversifient et se complexifient sous l'influence du numérique et des TIC.

Rappeler ces constats est loin d'être anodin, car, comme le disait Jean-Pierre Jaffré, l'entrée à l'université représente « un évènement littéracique majeur », « un des moments de la vie au cours desquels l'écrit joue un véritable rôle » (Jaffré, 2004, p. 40). Même si les formes d'écriture visées en DUT sont davantage marquées par leur pragmatisme et leur efficacité immédiate, la maitrise de l'écrit reste difficile pour nos étudiants de DUT, qui doivent, en à peine deux ans, améliorer, parfois considérablement, leur niveau. À nous donc enseignants de prendre toute notre part pour les y aider au mieux.

Le questionnaire et l'échantillon

Lors d'une Rencontre de l'AECIUT en mai 2018, à Reims, il a été soulevé l'idée d'un projet d'enquête sur les écrits en stage. Cette enquête visait principalement trois objectifs : cerner les attentes des maitres de stage sur le niveau d'écriture exigé ; lister et actualiser les pratiques d'écriture des étudiants en stage ; recueillir des informations de la part des tuteurs sur cette mission d'accompagnant à l'écriture. Un premier questionnaire a été soumis et modifié à la suite des remarques émises par les collègues des différents IUT présents. La version finale de l'enquête (cf. annexe) a été élaborée en juin 2018, à l'aide du logiciel Google Forms. Le questionnaire a ensuite été envoyé l'année suivante sous format électronique aux maitres de stage, par l'intermédiaire des stagiaires et des tuteurs, en mai et juin 2019.

L'enquête a été réalisée auprès de 54 tuteurs et tutrices de stage. Qu'ils soient vivement remerciés de leur coopération. Toutes les spécialités du DUT ne sont pas représentées. Les données récoltées pour cet item sont minces en raison de réponses incomplètes ou inexistantes. Voici les données recueillies sur cette question des spécialités représentées et le nombre de tuteurs participants :

Spécialité	Mesures Physiques	Informatique	Gestion des entreprises et des administrations	Non renseignée
Nombre de tuteurs	12	8	2	31

Figure 1 : spécialités représentées et nombre de tuteurs participants

Résultats du questionnaire et analyse

Les types d'écrits en entreprise

La première question est consacrée aux différentes formes d'écrits que le stagiaire peut être amené à rédiger en entreprise.

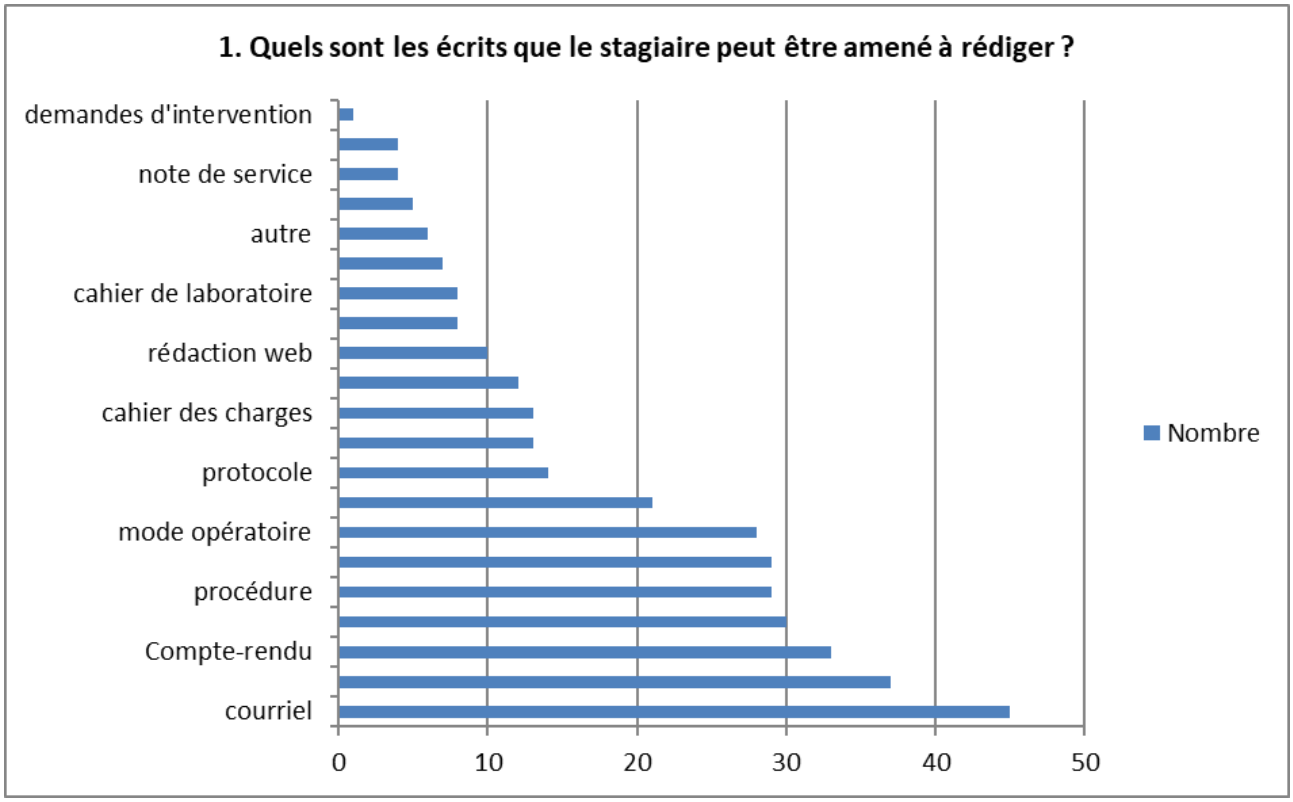


Figure 2 : types d'écrits demandés en stage

L'écriture, notamment par son canal électronique, occupe une part grandissante dans la communication interne et externe, d'autant plus que les outils et les formats se démultiplient (ordinateurs, téléphones, tablettes, courriels, SMS, échanges sur différents réseaux sociaux).

L'importance du courriel

Ce premier graphique indique que le courriel est la pratique d'écriture la plus répandue en entreprise. La remarquable étude de Fernando Lagrana sur le sujet l'atteste : « c'est bien la messagerie électronique qui est aujourd'hui l'outil de communication fondamental et incontournable de l'entreprise moderne » (Lagrana, 2015, p. 20), car « simple, rapide et peu coûteux » (*ibid.*, p. 22). Le courriel a en effet remplacé pour une large part les appels téléphoniques, plus intrusifs, et les entretiens en face-à-face, plus chronophages. Sur le site www.arobase.org, on lit qu'un internaute français reçoit en moyenne 39 courriels par jour. Ces chiffres datant de 2011 sont certainement à surestimer[3]. Outre que le courriel a depuis la loi du 13 mars 2000 valeur de preuve légale, cette fréquence s'explique par le fait que la trace écrite en entreprise permet la

relecture, le classement du message et sa conservation. Un témoignage de maitre de stage insiste sur la maitrise de ce genre d'écrit :

> Nous avons remarqué que les stagiaires ne savent plus trop écrire un email professionnel. Le titre n'est pas forcément bien choisi. Le contenu est trop succinct, souvent sous forme de liste, sans phrase d'introduction, sans signature, sans formule de politesse. À la lecture, on peut avoir l'impression d'un message SMS.

Un autre maitre de stage demande que l'enseignant d'EC assure une « formation pratique à la rédaction de courriels et courriers ». Ce point précis de la formation est prévu dans les programmes ; à titre de complément, nous pouvons recommander la lecture de l'ouvrage de Fernando Lagrana qui dispense de nombreux conseils d'utilisation sur les usages et mésusages du courrier électronique. En tous les cas, ce genre professionnel demande qu'on s'y arrête, car, outre les arguments déjà avancés, il peut être déstabilisant pour les étudiants, à cause précisément de l'émergence à l'écrit d'une « parole fraiche », et d'une liberté de ton employée, « allant du formel à l'amical » (Gajewska, 2016, p. 18).

L'écriture du compte rendu

Genre très usité en entreprise, le compte rendu a pour objet de rendre compte d'un évènement, d'une réunion, de l'avancement d'un travail, etc. Ses qualités attendues sont l'objectivité, la précision et la concision. Son auteur se doit de résumer fidèlement les faits pour permettre aux acteurs concernés d'être informés de l'avancement d'une activité, d'un projet, d'une mission. L'activité de rendre compte régulièrement se justifie par la situation du stagiaire qui, très souvent, doit informer régulièrement son maitre de stage des avancées de sa mission. Certains maitres exigent en effet un compte rendu des activités hebdomadaires de leur stagiaire, afin de suivre au plus près le déroulement de la mission. Depuis longtemps, nous avons constaté, lors de nos visites de stage que le diaporama avait tendance à remplacer de plus en plus le compte rendu : il est en effet utilisé à double emploi, comme support d'une présentation orale et comme compte rendu écrit, ce qui explique que ce genre d'écrit vienne en deuxième occurrence, après l'email. Cet emploi du diaporama comme document de synthèse se substituant à un écrit synthétique type compte rendu serait à prendre en compte dans notre enseignement, avec toutes les réserves que l'on peut émettre quant à ce format (Beretti, 2012). On peut par exemple, lors des projets tutorés, demander aux étudiants d'utiliser ponctuellement le diaporama pour exposer l'avancée de leurs travaux, au lieu du traditionnel texte rédigé et envoyé par email.

Le cas des écrits techniques procéduraux

On note ensuite la présence d'un troisième groupe d'écrits : les documents techniques procéduraux (procédure, mode opératoire, protocole, manuel utilisateur, etc.). Leur visée pragmatique est forte : il s'agit de rédiger des instructions au destinataire pour utiliser efficacement un outil, une machine, un logiciel, ou pour accomplir un ensemble d'opérations. Ces documents obéissent généralement à des contraintes rédactionnelles

fortes.

Selon les spécialités de DUT et les missions opérées en stage, l'étudiant a plus ou moins la nécessité de rédiger ce genre scriptural, ce que souligne un maitre de stage :

> Même s'il s'agit d'une pratique essentielle, celle-ci n'est pas encore trop sollicitée au cours des stages en dehors du rapport ; difficile donc de l'évaluer ou la corriger. Pour beaucoup de stagiaires, ces écrits sont parmi les premiers qu'ils produisent, il est donc normal qu'ils ne soient pas parfaits. Cependant j'ai trouvé que les ressources mises à disposition par l'IUT sur ce sujet ont été d'une grande utilité.

Conscient de la difficulté de l'exercice, un maitre de stage suggère cependant de faire rédiger des livrables aux étudiants, avant l'arrivée en entreprise :

> Peut-être prématuré en 1e et 2e année mais la rédaction de livrable (DAT[4]___, CDC[5]___...) devrait être un passage obligatoire pour tous les étudiants avant leur entrée dans le monde professionnel pour au moins avoir été confronté à cette complexité.

En réalité, concernant ces écrits, Franck Ganier (2016, p. 12) rappelle avec grande justesse et clarté dans un article de la revue *Pratiques* que ces écrits demandent une grande expertise : « Transmettre des connaissances procédurales par le biais de documents techniques constitue une activité complexe, mettant en jeu de multiples compétences. » L'auteur identifie cinq ensembles de compétences (*Ibid.*, p. 11-12) :

- des compétences méthodologiques (recueillir des informations techniques, extraire les connaissances des experts, identifier les besoins des utilisateurs, etc.) ;
- des compétences rédactionnelles et graphiques ou audiovisuelles (rédaction et révision du document, choix de modes alternatifs de présentation de l'information) ;
- des compétences en recherche documentaire et analyse de l'information (veille documentaire et technologique) ;
- des compétences numériques, ces dernières étant capitales, au vu de l'évolution des supports, devenant multimodaux (format papier, CD-DVD, tablettes, vidéo, réalité virtuelle, etc.).
- des compétences dans la maitrise du process de production des documents.

Même si ces compétences concernent, dans l'esprit de F. Ganier, les acteurs faisant le choix du métier de rédacteur technique, la lecture de son article est très éclairante pour l'enseignant d'EC. On pourra notamment s'inspirer du point 3 : « les modèles du process de conception de documents techniques », pour l'élaboration d'exercices autour de ce genre scriptural, déterminant dans certaines spécialités. Citons enfin un de ses ouvrages, accessible en ligne : *Comprendre la documentation technique* (2013).

Ces éléments de bibliographie nous semblent propices à enrichir nos pratiques et à aider les étudiants, ce que demande visiblement ce tuteur, dans une de ses réponses au questionnaire, sans qu'on sache réellement s'il propose ou s'il souhaite cet accompagnement : « un accompagnement spécifique de l'étudiant permet de lui donner les bases pour la conception, la rédaction et la présentation des documents relatifs au logiciel développé. »

Autres genres d'écrits

Suit un panel de genres d'écrits assez diversifié, qui va du bon de commande au cahier de laboratoire, en passant par l'enquête. La diversité des genres scripturaux, qui reflète la diversité des contenus et des destinataires, est donc attestée. Elle demande à l'étudiant en stage un sens certain de l'adaptation et une rapidité dans la prise en main, ce qui à notre sens pose un certain nombre de problèmes en termes d'enseignement : le volume d'heures consacré à cet enseignement est-il suffisant ? Existe-t-il une didactique de la rédaction professionnelle, qui puisse appuyer les enseignants et leur offrir des outils et un cadre conceptuel ? Nous observons depuis quelques années que ce champ de l'écrit professionnel émerge, qu'il reste encore « un champ de connaissance et d'expertise en devenir » (Labasse, 2009, p. 32.), et qu'une « didactique de la rédaction professionnelle » (Pereira, 2012) se fait jour : nul doute qu'elle est et sera une nouvelle source d'inspiration pour les enseignants d'EC en IUT.

Le volume d'écrits produits

La question 2 porte sur le volume d'écrits produits. Pour plus de la moitié des réponses, il est attendu l'équivalent d'une à deux pages. Il est évident que, selon le profil du DUT, secondaire ou tertiaire, ce volume doit être très différent. Mais c'est une information significative à délivrer aux étudiants en cours de formation.

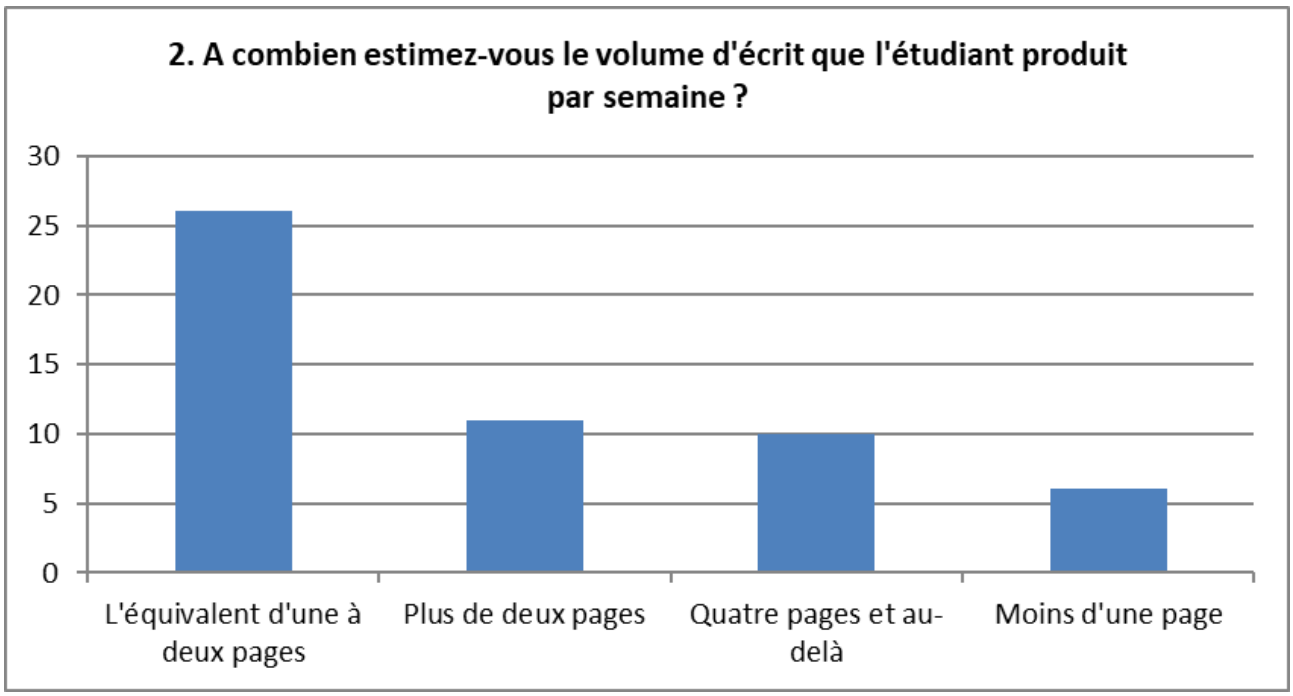


Figure 3 : estimation hebdomadaire du volume d'écrit

Les attentes de employeurs

Les questions 3 et 4 concernent les attentes des employeurs au sujet des capacités à communiquer par écrit.

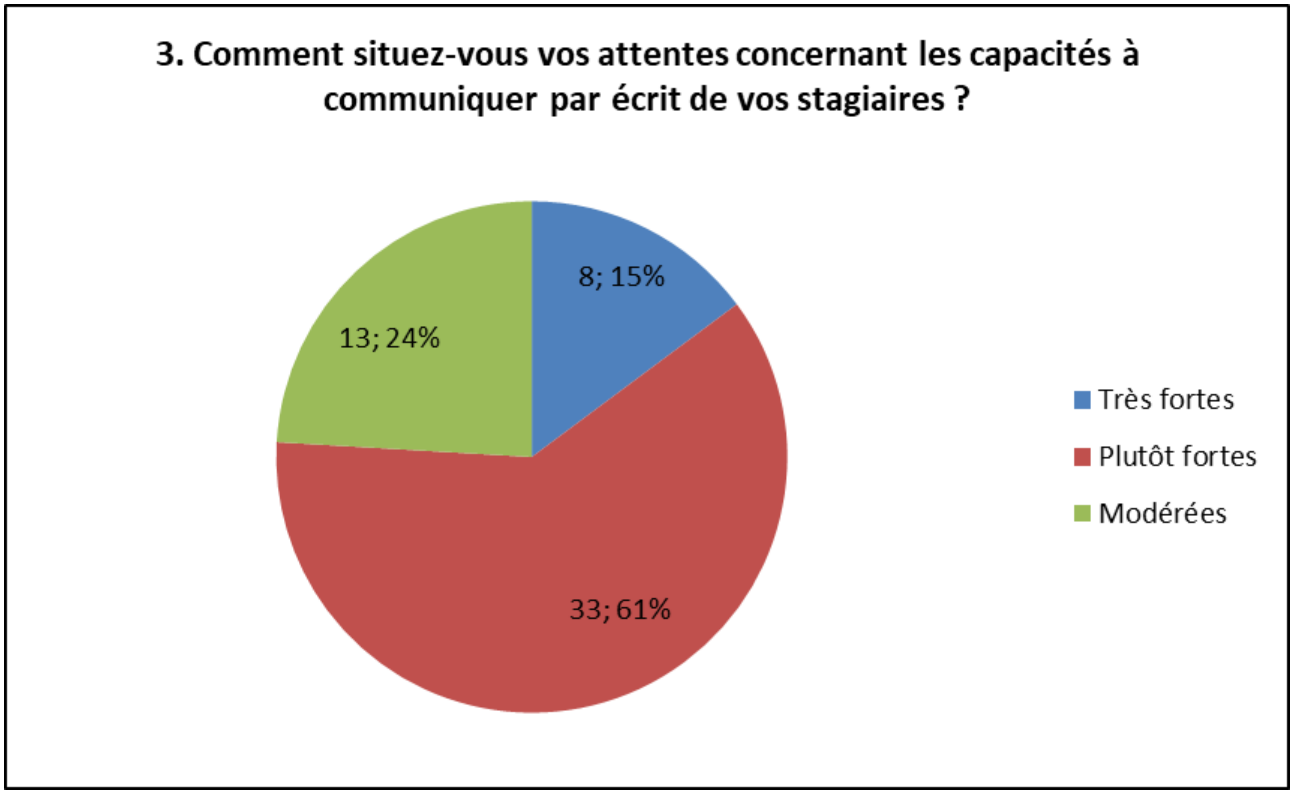


Figure 4 : attentes des employeurs concernant les capacités à communiquer par écrit

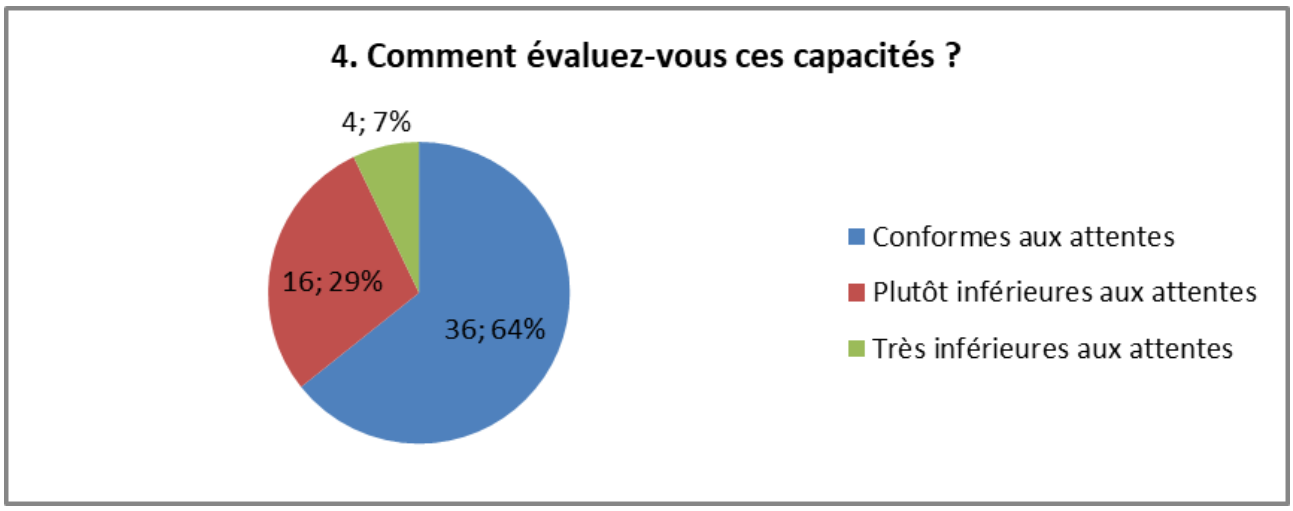


Figure 5 : évaluation de ces capacités

Les attentes des employeurs concernant cette compétence sont globalement fortes à très fortes. Le poids de la communication écrite dans la sphère professionnelle est sans doute l'explication principale. Mais les capacités des étudiants dans ce domaine sont jugées conformes : seuls 7 % des maitres de stage les jugent très inférieures. L'enseignement systématique de l'expression-communication en IUT – ce qui n'est pas le cas dans toutes les formations du supérieur – atteint donc globalement son objectif de rendre « opérationnel débutant » l'étudiant en termes de maitrise de l'écrit. Cette conclusion lapidaire doit, selon nous, être un aiguillon pour faire progresser encore nos étudiants.

La connaissance suffisante du traitement de texte est aussi avérée :

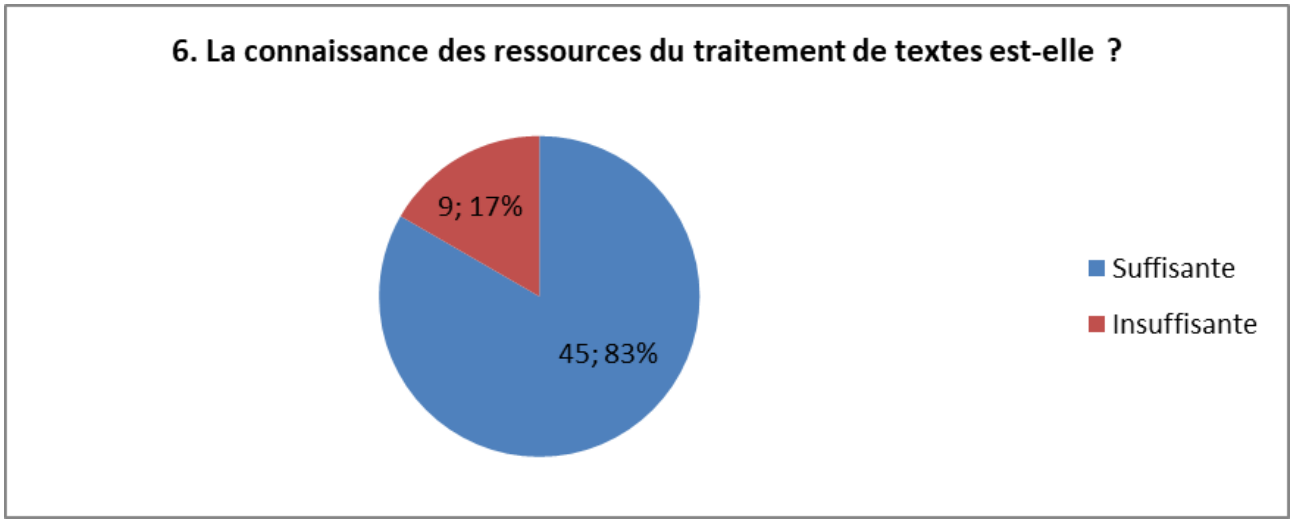


Figure 6 : estimation du niveau de connaissances en traitement de texte

Même si certains maitres de stage émettent des réserves, comme le montrent ces quelques remarques :

- La connaissance des outils bureautiques et en particulier des fonctions de

formatage des titres, gestion des index et outils de révision est insuffisante.

- Besoin que les outils informatiques de base soient acquis (mise en page, champs automatiques, légendes, sommaires, biblio).

- Il conviendrait de prendre en compte les outils de l'entreprise non pas pour que les étudiants les connaissent mais tout simplement pour qu'ils prennent conscience qu'il existe une multitude d'outils et qu'ils doivent être préparés au changement. Nous utilisons LaTeX et non pas un outil de traitement de texte et nos stagiaires se trouvent parfois pour ne pas dire souvent déstabilisés.

Pour apporter des éléments de réponses à ce dernier commentaire, nos étudiants sont généralement formés sur Word et Excel, ou Open Office en version libre. Ils ne connaissent pas LaTex, principalement utilisé en maths et sciences, pour la facilité à présenter les formules mathématiques : c'est l'occasion de le découvrir en entreprise.

Les difficultés exprimées par les employeurs

Pour guider les réponses et obtenir de l'information rapidement, un QCM a été proposé sur ce point en question 5 :

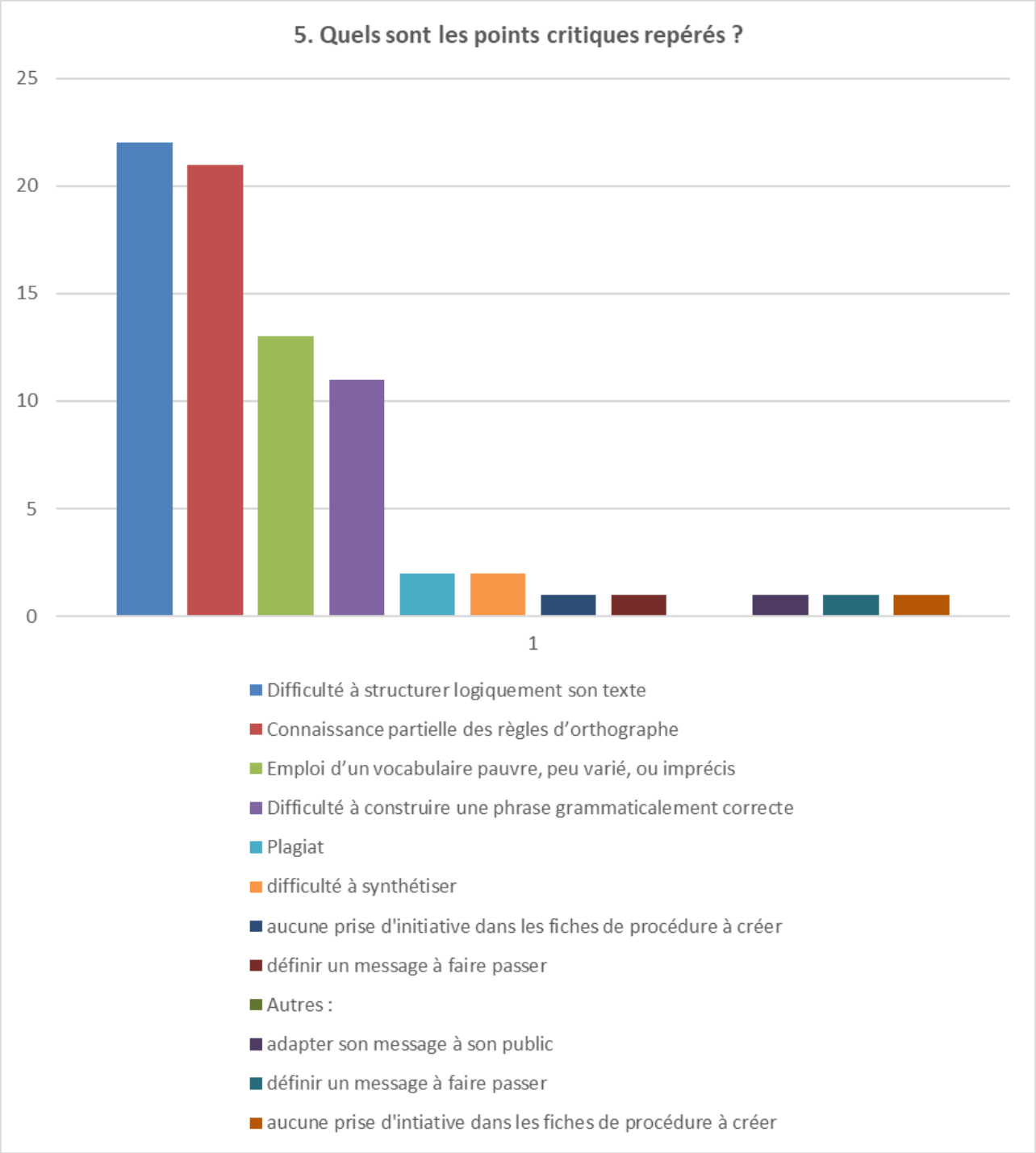


Figure 7 : les points critiques signalés

Les points les plus cités sont par ordre décroissant :

- la difficulté à structurer logiquement son texte ;
- la connaissance partielle des règles d'orthographe ;
- l'emploi d'un vocabulaire pauvre, peu varié ou imprécis ;

- la difficulté à construire une phrase grammaticalement correcte.

Ces points sont à mettre en relation avec la question 8, les qualités essentielles d'un écrit professionnel. La correspondance entre les difficultés – structure, langue, vocabulaire – et les qualités d'un écrit professionnel – clarté, concision, correction linguistique, vocabulaire – est nette.

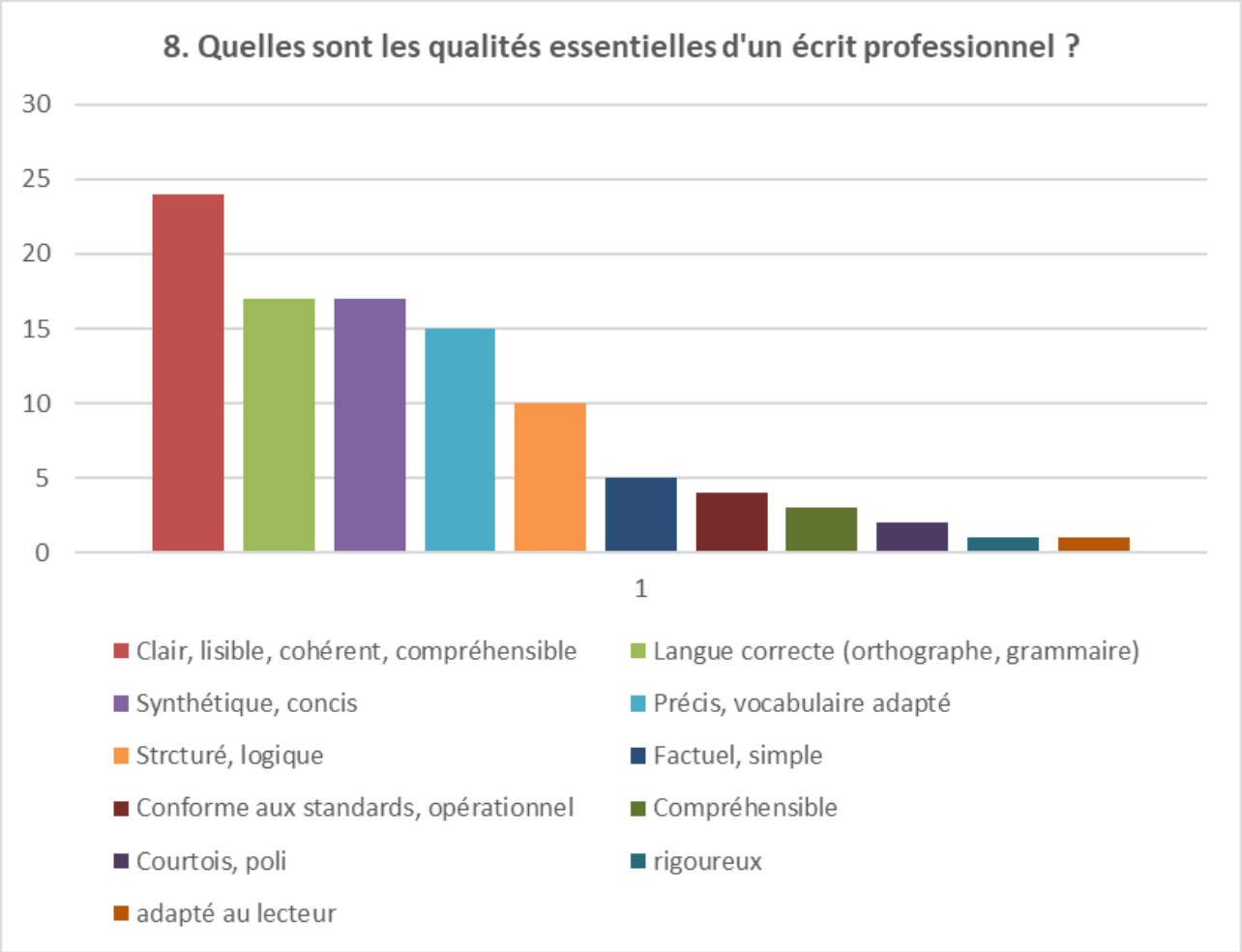


Figure 8 : les qualités essentielles d'un écrit professionnel

Ces difficultés n'étonneront pas l'enseignant d'expression-communication, qui les repère fréquemment dans les travaux des étudiants. La structuration du texte, notamment des écrits longs, du type rapport de stage, reste une difficulté majeure. On ne peut qu'inciter les enseignants à travailler ce point, à travers différents écrits de synthèse, comme le suggère ce tuteur : « Demander des rapports réguliers (et courts, de manière à pouvoir les corriger), concis, avec un vocabulaire adapté (ne pas surcharger le contenu de vocabulaire technique) et clair ».

De surcroit, une réflexion et des activités pédagogiques sur les grandes étapes du processus d'écriture (planification, mise en texte, révision, selon le modèle classique de Hayes et Flower), ainsi que la gestion du brouillon et les opérations de révision sont

également nécessaires[6].

Trois autres difficultés sont citées :

- adapter son message à son public ;
- définir un message à faire passer ;
- prendre des initiatives dans les fiches de procédure à créer.

Ces difficultés renvoient à des compétences communicationnelles fines, liées notamment à la fonction pragmatique des documents, au contexte de production et au destinataire du message. Un tuteur l'exprime ainsi :

> Pouvoir retranscrire un discours par écrit de façon logique est indispensable pour se faire comprendre, que ce soit dans un mail, un petit paragraphe ou dans un rapport complet. La remise en contexte est souvent l'étape la plus compliquée pour le stagiaire qui ne voit pas l'intérêt d'en parler parce que lui connait le sujet, mais pas forcément son lecteur.

L'enseignant d'EC travaillera ce point, mais ces compétences se renforcent précisément en entreprise, sur le terrain, au contact des personnes concernées, ce que souligne ce témoignage d'un tuteur :

> Les pratiques d'écritures dépendent de l'entreprise en question, parfois ne pas rentrer dans les détails pour des courriels par exemple, et d'autre fois expliquer de façon complète le travail technique. Même s'il y a un certain socle de connaissance à maîtriser, le reste dépend de la nature de l'écrit et du contexte de l'entreprise. Il est donc, à mon sens, compliqué de demander à un stagiaire de DUT d'apprendre cet exercice qui sera sûrement abordé différemment dans une autre entreprise pour un autre contexte.

Cette dernière réflexion nous amène à analyser le rôle du maitre de stage dans cet apprentissage de la communication écrite.

Le rôle du maitre de stage dans cet apprentissage

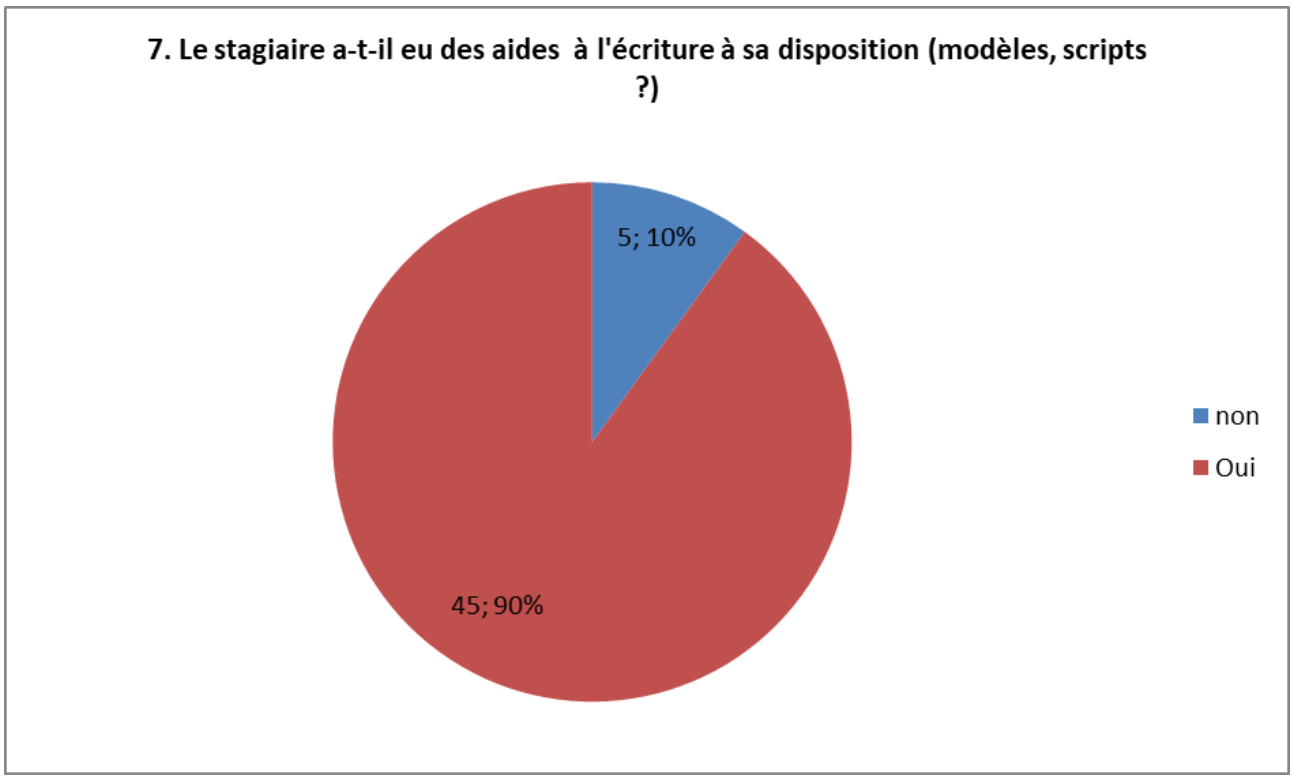


Figure 9 : pourcentage d'étudiants bénéficiant d'aides à l'écriture

Éléments de réponses :
Des fiches d'instruction internes
Dossier stage
Procédures, modes opératoires
Anciens rapports de stage, documentation technique de référence
Word sur PC
De précédents documents. (rapport de stage, manuels utilisateur, etc.)
Des fonds de documents
Modèles de document chartés Orange. Pour éviter les fautes de saisie, possibilité d'utiliser le correcteur d'orthographe de Microsoft Word
Nous avons des modèles LaTeX pour l'intégralité des types de documents à produire.
Modèles
notamment pour la rédaction des annonces de vente
Des modèles sont en place.
En partie (rapports, feuilles d'essai...)
Autres exemples similaires
Des exemples précédents
Certains courriers pouvant être copiés
Traitement de texte, internet
Parfois, il dispose de modèles qu'il obtient en interne ou sur internet.
Exemples et consignes données pour la rédaction
Il dispose de modèles et de procédures pour l'aide à a rédaction de modes opératoires

Figure 10 : exemples d'aides à l'écriture

La question 7 nous éclaire sur les types de ressources que les maitres de stage mettent à disposition. Les notions de « modèles » et d'« exemples » sont suremployées. Les maitres de stage privilégieraient-ils l'imitation chère à l'ancienne classe de rhétorique ? À la suite des réflexions des travaux autour de la didactique de la rédaction professionnelle, nous adhérons parfaitement à l'idée de compléter les connaissances métascripturales (linguistique textuelle, rhétorique, etc.) par la fréquentation et l'imitation de modèles empruntés, dans « la logique de ce que l'on peut qualifier d'*innutrition* en référence à un des principes des poètes de la Pléiade : se nourrir des textes antiques, des textes latins et grecs pour ensuite forger leurs propres textes » (Pereira, 2012, p. 54.). C'est ainsi que nous nous efforçons de récolter des documents issus de l'entreprise (protocoles techniques, etc.) pour en analyser le contenu et la forme, et les utiliser comme modèle.

Les questions 9, 10 et 11 portent plus précisément sur l'intervention du maitre de stage dans l'écriture du rapport de stage.

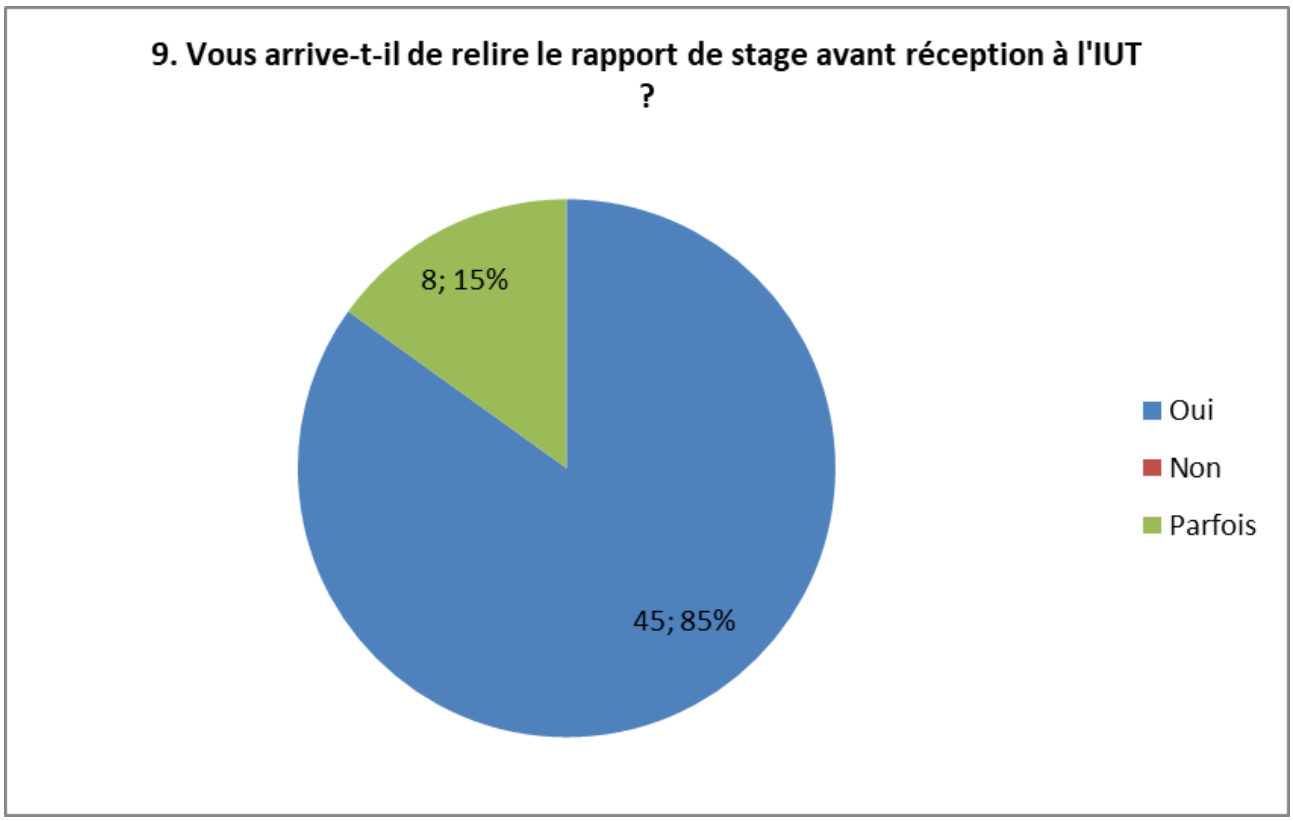


Figure 11 : pourcentage de maitres de stage relecteurs du rapport de stage

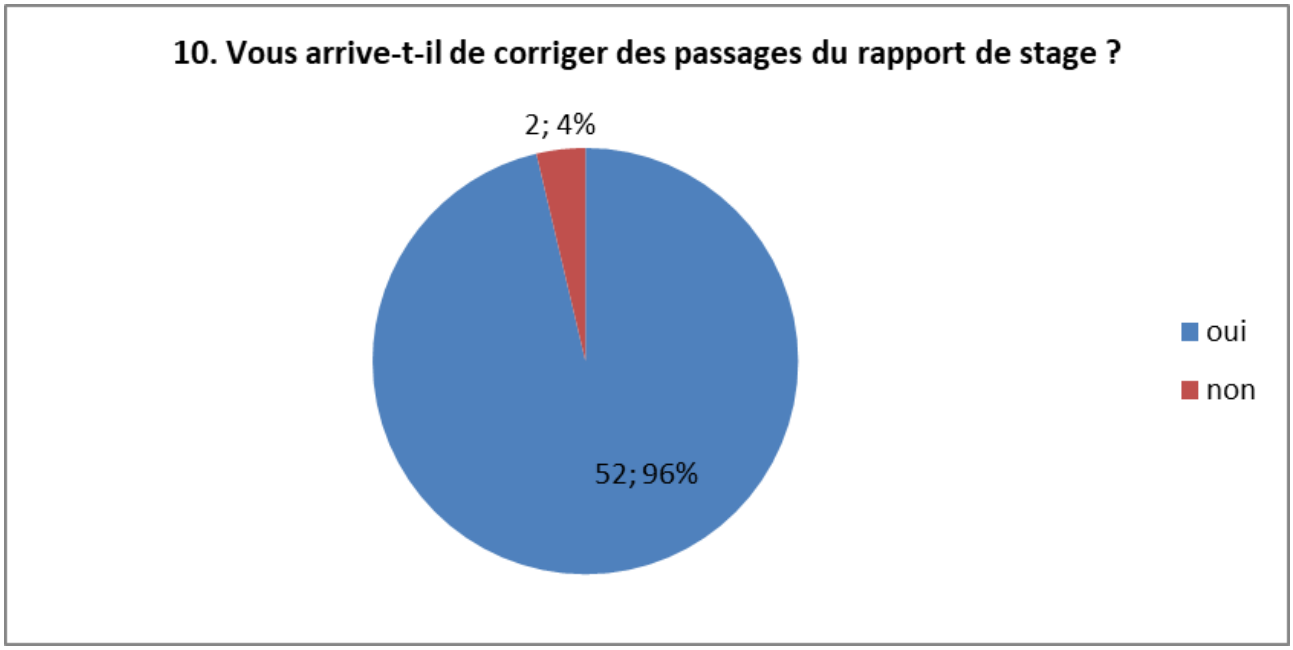


Figure 12 : pourcentage de maitres de stage correcteurs du rapport de stage

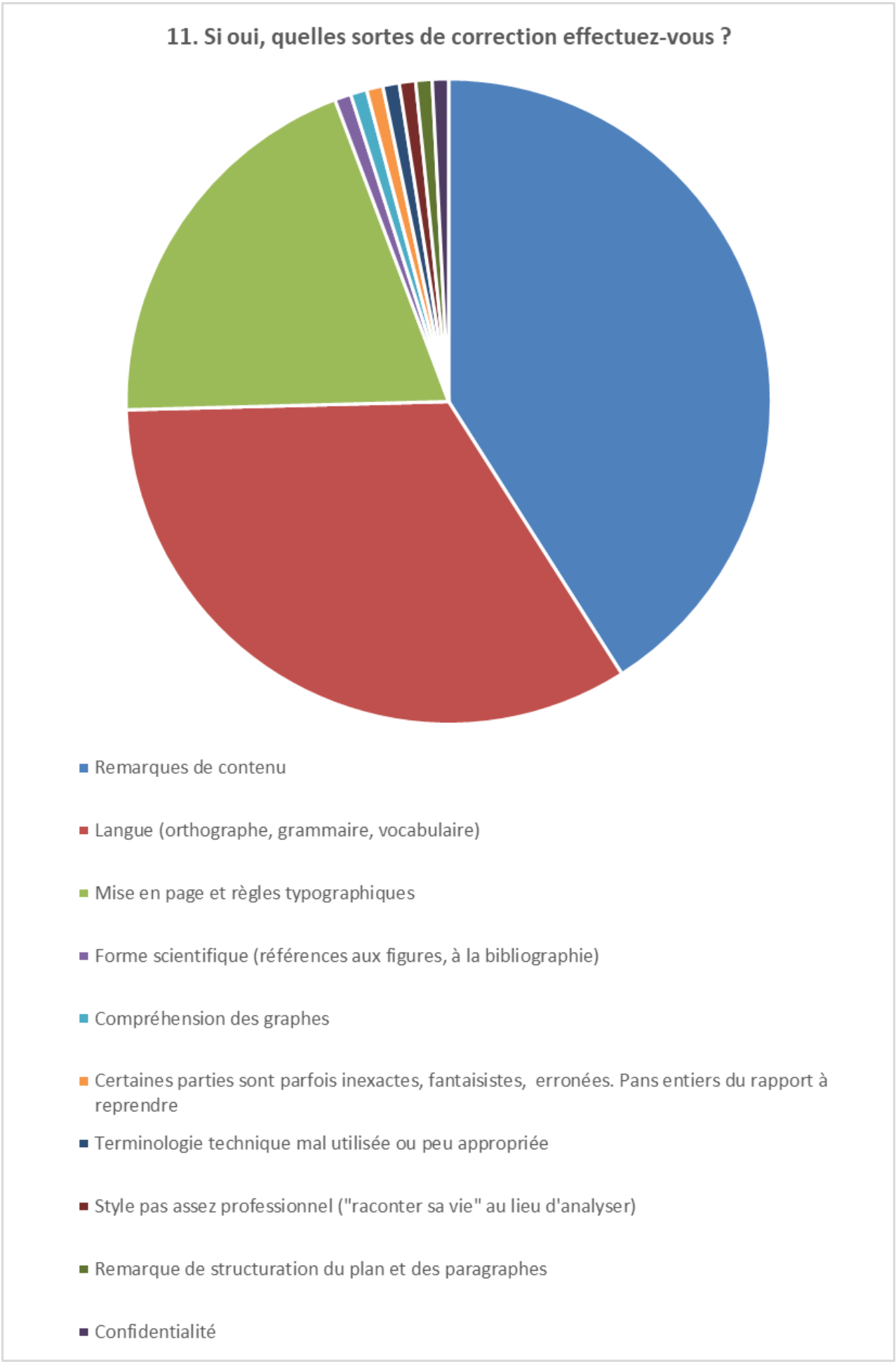

11. Si oui, quelles sortes de correction effectuez-vous ?
Remarques de contenu
Langue (orthographe, grammaire, vocabulaire)
Mise en page et règles typographiques
Forme scientifique (références aux figures, à la bibliographie)
Compréhension des graphes
Certaines parties sont parfois inexactes, fantaisistes, erronées. Pans entiers du rapport à reprendre
Terminologie technique mal utilisée ou peu appropriée
Style pas assez professionnel ("raconter sa vie" au lieu d'analyser)
Remarque de structuration du plan et des paragraphes
Confidentialité

Figure 13 : typologie des corrections effectuées

Ces trois questions apportent les éclairages suivants :

- la très grande majorité des maitres de stage relisent le rapport de stage avant le rendu final. Ils procèdent presque tous à des corrections. Cette pratique est à mettre en rapport avec la question 14 : 91% des maitres de stage estiment que cela fait partie de leur fonction d'aider l'étudiant à mieux rédiger ;

- on relève trois grandes sortes de corrections : des remarques sur le contenu, des corrections linguistiques et des remarques sur la mise en page et les règles typographiques.

Les questions 12 et 13 cherchent à évaluer le degré de progrès que l'étudiant a pu effectuer dans cet apprentissage, en fin de stage :

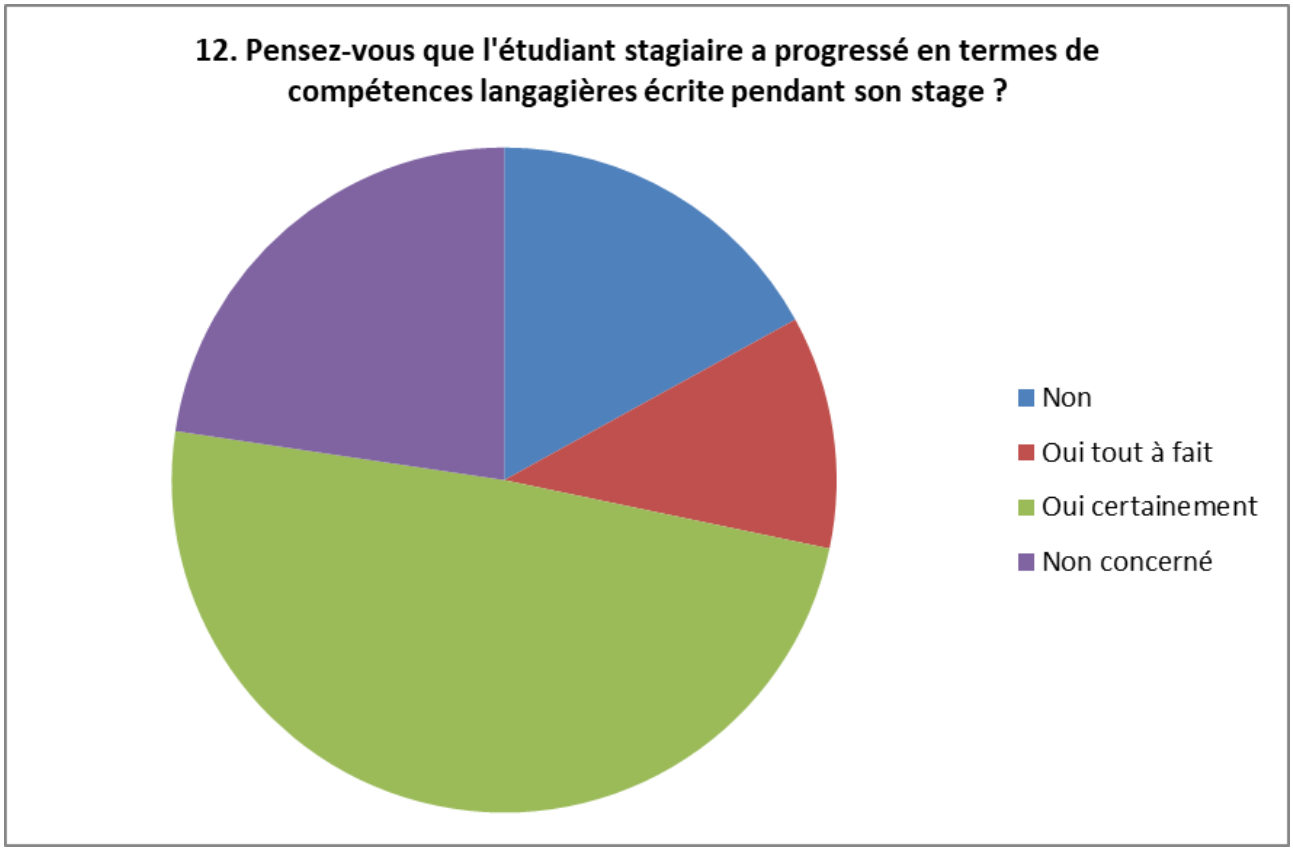


Figure 14 : estimation du niveau de progression en écriture des stagiaires

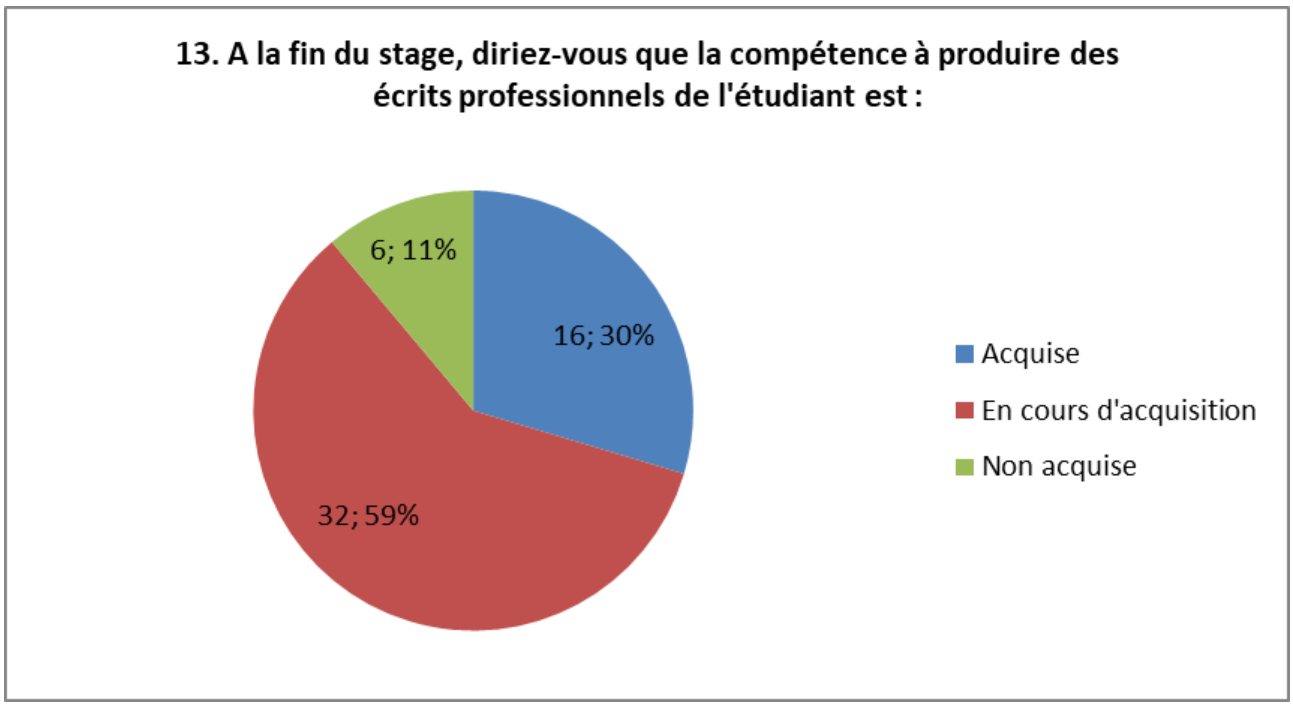


Figure 15 : estimation du niveau de compétence à produire des écrits professionnels

Si l'on additionne à la question 12 les « oui certainement » et les « oui tout à fait », on obtient un taux de 60%. Parmi les 40% restants, 23% se disent « non concerné », 17% répondent négativement. Le taux relativement élevé de « non concerné » peut signifier que le maitre de stage intervient surtout au niveau technique et/ou managérial, qu'il est « non concerné » par l'évaluation de cette compétence, et qu'il laisse au stagiaire une relative ou entière liberté de rédiger son rapport et ses différents écrits. Cela peut paraitre paradoxal, sachant que, comme l'indique la question 10, 96% des maitres de stage déclarent intervenir sur l'écriture du rapport, en apportant des corrections. Une autre interprétation est possible : un certain nombre de maitres de stage préfère ne pas se prononcer sur ce point, pensant ne pas avoir les compétences pour en juger.

Les questions 14 et 15 interrogent cette fonction d'aide à la rédaction.

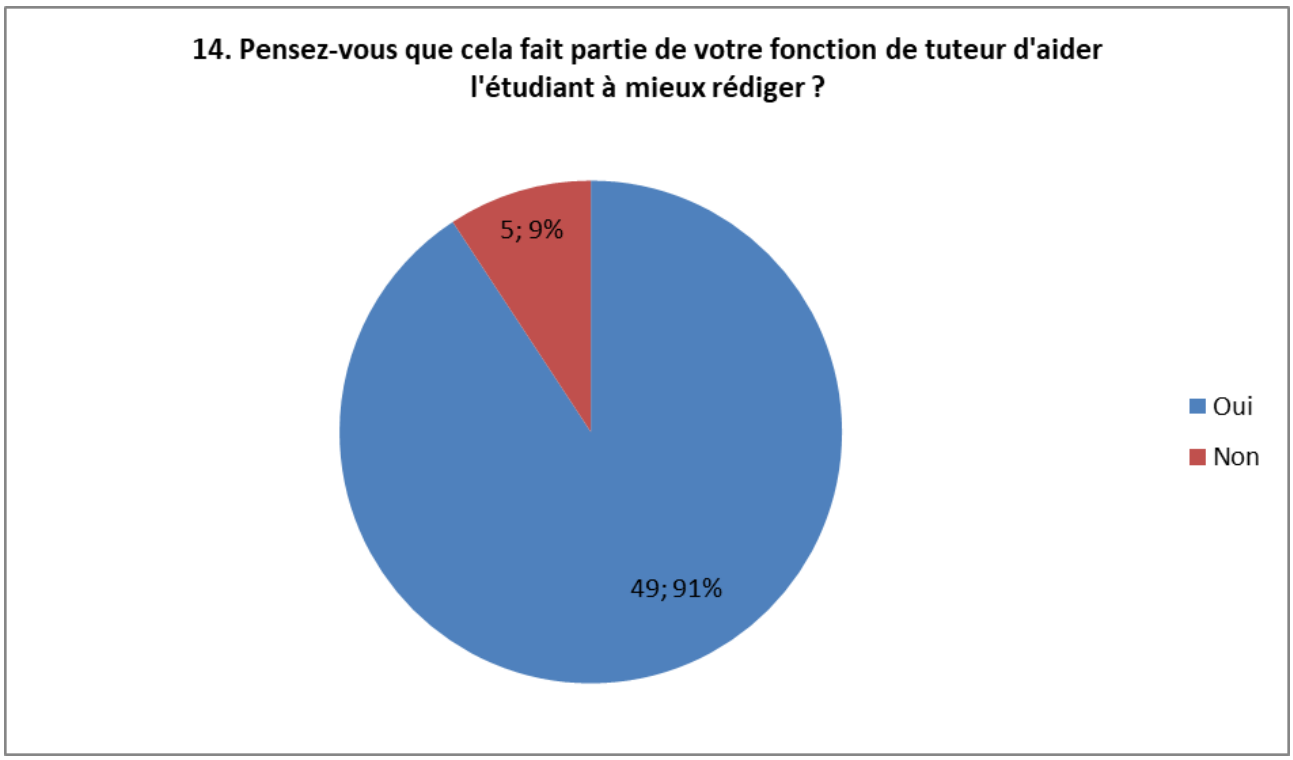


Figure 16 : pourcentage de maitres de stage estimant que cette fonction d'aide à la rédaction fait partie de leur mission

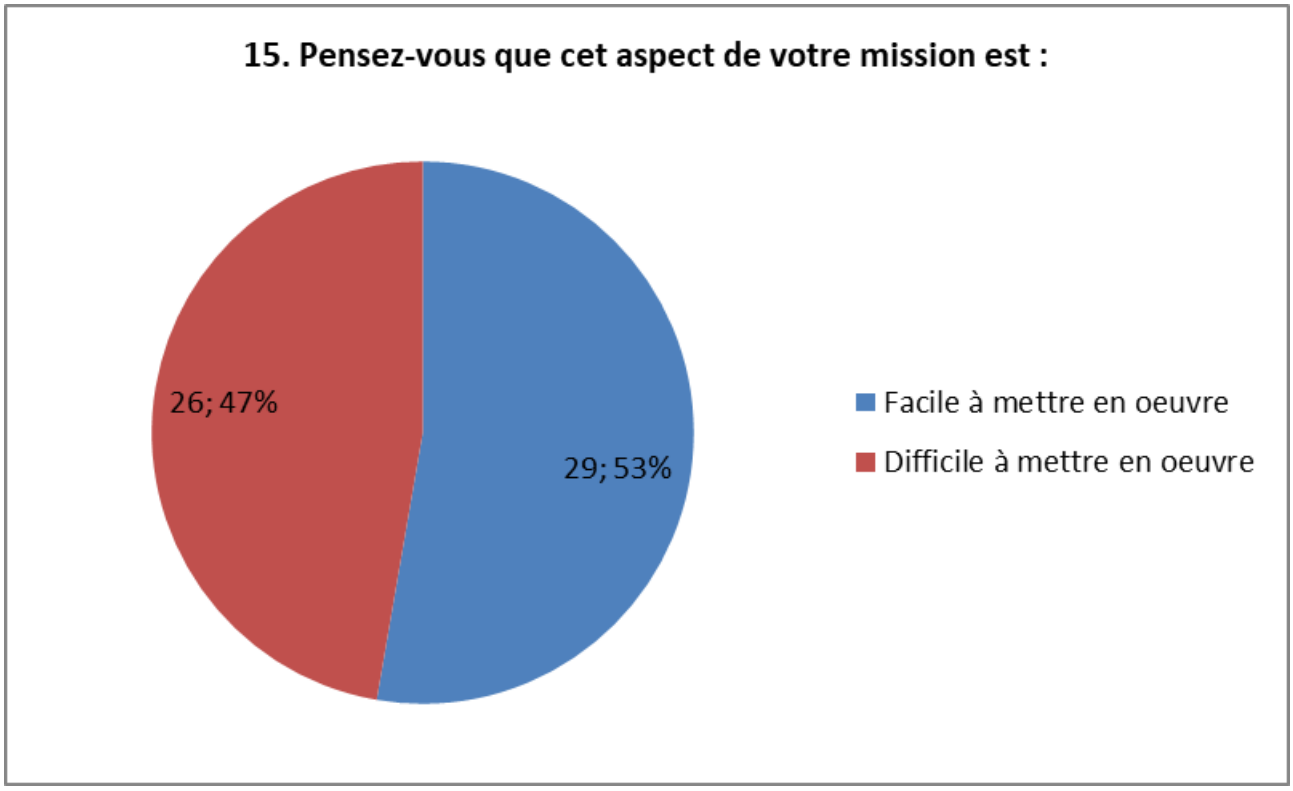


Figure 17 : estimation du niveau de difficulté à mettre en œuvre cette fonction

La très grande majorité des maitres de stage (91%) pensent que cette fonction d'aide à la rédaction fait partie de leur mission. Mais cet aspect de leur mission n'est pas facile à mettre en œuvre pour 47% d'entre eux. Cela confirme ce constat émis en fin de

questionnaire par un maitre de stage : « Difficile de faire comprendre à l'étudiant la nécessité de bien s'exprimer par écrit (éviter les pertes de temps, les quiproquos, les incompréhensions »). Un autre maitre de stage pense que « les étudiants ont besoin de pratiquer davantage ».

Il serait bien sûr plus éclairant de mener des entretiens qualitatifs avec quelques maitres de stage sur ce point.

Conclusion

Les pratiques de communication évoluent, au gré des besoins des acteurs, des innovations technologiques et des évolutions des professions. Les genres professionnels écrits suivent cette évolution. Une partie de ces genres est cependant plus ou moins stabilisée : il semble nécessaire que l'enseignant d'EC prenne une part active dans l'apprentissage de ces « genres routiniers professionnels » (Gajewska, 2016, p. 7). Mais cette enquête démontre aussi l'existence d'une grande variété de pratiques d'écriture en entreprise. Plutôt que de s'épuiser à enseigner cette taxonomie, il nous semble plus judicieux de :

- montrer aux étudiants qu'au travail, les activités liées à l'écriture, mais aussi à la lecture, représentent un temps quotidien non négligeable, voire important, selon les missions effectuées (Moatty, Rouard, 2009, p. 59). Cela d'autant plus qu'à l'ère électronique, l'ordinateur favorise la prolifération des écrits dans l'entreprise ;
- rappeler aux étudiants la distinction entre les « écrits pour soi » et les « écrits pour autrui » et les contraintes que cette distinction crée ;
- les informer du circuit parfois complexe dans lequel s'insère l'écrit en entreprise. Au sein d'un service, l'écrit, qui vient souvent après une phase de lecture de documents, est rédigé par une ou plusieurs personnes. À cela s'ajoutent des contraintes de mise en circulation des écrits et de confidentialité. Le document écrit est alors vérifié, examiné, validé par la hiérarchie, et modifié selon les évolutions nécessaires. On pense par exemple aux modes opératoires, aux protocoles. Pour répondre à ces « compétences sociales » de l'écriture, considérée dans sa dimension relationnelle, il parait nécessaire de développer l'écriture collaborative en IUT, lors de TP consacrés à l'écriture de synthèse ou de dossiers, ou lors des projets tutorés ;
- leur donner les moyens d'atteindre les qualités plébiscitées de l'écriture professionnelle (concision et clarté notamment).

En complément, même à une échelle modeste, ce genre d'enquête ne peut être que bénéfique pour chacune des parties en présence, étudiant-tuteur-enseignant. Du reste, concernant cette mission d'accompagnement dans la rédaction professionnelle, un maitre de stage conclut : « Il faudrait effectivement que cela fasse partie de la mission du tuteur, mais c'est un aspect qui n'a jamais été abordé, par aucune partie (ni les profs, ni les étudiants, ...). »

Un autre tuteur suggère de jouer sur le calendrier afin de mieux assumer son rôle de relecteur : « Il faudrait décaler de quelques jours la date de fin de fin de stage, de la restitution du rapport écrit pour que le maitre de stage ait un regard plus affiné sur celui-ci ».

Toutes les personnes interrogées sont ainsi sensibilisées au sujet et mesurent le poids de cette question. On peut souhaiter une coopération renouvelée ou approfondie entre les enseignants et les maitres de stage, car, chacun, à son niveau, a des connaissances à partager.

Par ailleurs, il nous semble nécessaire de dialoguer avec ces acteurs de terrain, notamment afin de faire évoluer des représentations de l'apprentissage de l'écrit parfois simplistes, ou de nuancer un certain désabusement, tel qu'il est exprimé dans ce dernier témoignage, même si le conseil l'accompagnant – le test de mise en œuvre par un panel d'utilisateurs – est judicieux :

> Pour l'orthographe ou la grammaire, cela me semble trop tard. Vous pouvez leur faire rédiger des modes opératoires et les faire lire et commenter par les autres élèves, voire essayer de les mettre en application pour s'assurer que le texte est compréhensible et utilisable.

Enfin, soyons réalistes et longanimes : nos étudiants bénéficient de cours et d'exercices dans ce domaine, que les équipes enseignantes dispensent avec énergie et parfois avec passion. Mais il leur faut acquérir de la maturité et être confrontés à la difficulté pour effectuer un saut qualitatif. La compétence à rédiger avec qualité des documents professionnels s'acquiert et se renforce tout au long de la vie. D'autant plus que, au-delà du court terme, l'enseignant d'expression-communication prépare également les étudiants aux écrits professionnels et universitaires plus complexes, au gré des poursuites d'études et des ambitions professionnelles de chacun. Préparation indispensable comme le rappelle justement un tuteur : « la maitrise du français est un préalable indispensable pour poursuivre des études supérieures. »

Bibliographie

Bernié, Jean-Paul (2002). L'approche des pratiques langagières scolaires à travers la notion de « communauté discursive » : un apport à la didactique comparée ? *Revue française de pédagogie*, volume 141. Vers une didactique comparée. pp. 77-88. URL : https://www.persee.fr/doc/rfp_0556-7807_2002_num_141_1_2917.

Beretti, Nicolas (2012). *Stop au PowerPoint ! Réapprenez à penser et à présenter*. Paris : Dunod.

Bucheton, Dominique et Chabanne, Jean-Charles (2000). Les écrits "intermédiaires". *La Lettre de la DFLM*, n°26, p. 23-27. URL : https://hal.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/921924/filename/ecrits_inter.pdf

Boch, Françoise et Frier Catherine, (dir.) (2015). *Ecrire dans l'enseignement supérieur. Des apports de la recherche aux outils pédagogiques.* Grenoble : Ellug.

Fabre, Claudine (1990). *Les brouillons d'écoliers ou l'entrée dans l'écriture*, Grenoble : Céditel / L'atelier du texte.

Cros, Françoise, Lafortune, Louise et Morisse, Martine (dir.) (2009). *Les écritures en situations professionnelles*. Québec : Presses de l'université du Québec.

Ganier, Franck (2013). *Comprendre la documentation technique.* Paris : PUF.

Ganier, Franck, Écrire pour transmettre des connaissances procédurales : le cas des documents techniques procéduraux. *Pratiques*, n° 171-172 : L'écriture professionnelle. [En ligne], 2016, mis en ligne le 07 février 2017[consulté le 16 aout 2020]. URL : http://journals.openedition.org.docelec.u-bordeaux.fr/pratiques/3168 ;

Gajewska, Elzbieta (2016). Préparer à communiquer par écrit dans l'entreprise : courrier traditionnel vs courrier électronique. *Pratiques,* n° 171-172 : L'écriture professionnelle. [En ligne], 2016, mis en ligne le 07 février 2017 [consulté le 17 octobre 2020]. URL : http://journals.openedition.org.docelec.u-bordeaux.fr/pratiques/3231

Jaffré, Jean-Pierre (2004). La litéracie : histoire d'un mot, effets d'une notion. *In* Barré-de Miniac Christine, Brissaud Catherine et Rispail Marielle (dir.). *La littéracie. Conceptions théoriques et pratiques d'enseignement de la lecture-écriture*. Paris : L'Harmattan.

Labasse, Bertrand (2009). L'écrit professionnel : ambiguïté et identités d'un objet académique. *Pratiques*, n°143-144, p. 233-248.

Lagrana, Fernando (2015). *Courrier électronique et comportements*. *Usages et mésusages*. Londres : ISTE Editions.

Moatty, Frédéric et Rouard, Françoise (2009). Lecture et écriture au travail : les enjeux en termes de formation et de conditions de travail. *Formation emploi*, n°106. p. 59-73. URL : http://journals.openedition.org/formationemploi/1943

Niwese, Maurice, Lafont-Terranova, Jacqueline et Jaubert, Martine (dir.) (2019). *Écrire et faire écrire dans l'enseignement postobligatoire. Enjeux, modèles et pratiques innovantes* Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.

Pelletier, Julie et Lachapelle, Guillaume (2016). *Français écrit au collégial et marché du travail*. *Regards sur la formation technique et les attentes des employeurs des domaines d'emploi afférents en matière de production d'écrits professionnels.* Québec : Cégep de Sherbrooke.

Pereira, Marie-Emmanuelle (2012). *Un exemple de didactique de la rédaction professionnelle : quels choix pour quel impact sur les productions des étudiants ?* Mémoire de Master 2 recherche. Sciences de l'homme et Société, Université Stendhal

Grenoble 3. Dumas. URL : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00743360/document

Annexe : questionnaire de l'enquête

Enquête sur les pratiques d'écriture à l'IUT et sur les compétences à produire des écrits professionnels

Enseignants de communication en IUT, et membres actifs de l'Association des Enseignants de Communication en IUT (www.aeciut.fr), nous sommes dans une démarche d'amélioration permanente de nos dispositifs pédagogiques. Dans ce cadre, nous vous adressons ce questionnaire concernant les compétences à produire des écrits professionnels de vos futurs techniciens. Compétence clé, la maitrise du français est en effet un facteur qui affecte l'employabilité et le devenir des étudiants. Vous encadrez ou avez encadré des stagiaires en DUT, et nous nous permettons de vous solliciter afin de recueillir votre sentiment sur cette thématique, et d'actualiser la liste des pratiques d'écriture que l'étudiant est susceptible de rencontrer. On constate en effet une prolifération des activités langagières dans les organisations actuelles : cette enquête de terrain constitue donc le moyen d'identifier de nouvelles formes, et sera un point de départ pour renouveler les dispositifs pédagogiques et les contenus afin de mieux répondre à vos besoins.

Soyez convaincus que vos réponses à ce questionnaire nous aideront à construire conjointement les connaissances et techniques professionnelles afin de renforcer la maitrise des discours écrits. Nous vous remercions de votre participation, et nous ne manquerons pas de vous envoyer des informations en retour sur ce thème.

1. Quels sont les écrits que le stagiaire peut être amené à rédiger ?

Écrits généraux

â¡ Compte-rendu â¡ Diaporama de présentation

â¡ Rapport (d'analyse, de non-conformité, d'étonnement, etc.)

â¡ Courriel â¡ Lettre â¡ Note de service â¡ Note de synthèse

â¡ Bons de commande â¡ Demandes d'intervention Autres :

Documentation technique

â¡ Cahier de laboratoire â¡ Procédure â¡ Fiche d'instruction

â¡ Protocole â¡ Mode opératoire â¡ Manuel technique

â¡ Manuel utilisateur â¡ Cahier des charges â¡ Enquête/ questionnaire

â¡ Rédaction web â¡ Poster Autres :

2. À combien estimez-vous le volume d'écrit que l'étudiant produit par semaine ?

â¡ Moins d'une page â¡ L'équivalent d'une à deux pages â¡ Plus de deux pages

â¡ Quatre pages et au-delà

3. Comment situez-vous vos attentes concernant les capacités à communiquer par écrit de vos stagiaires :

â¡ Très fortes â¡ Plutôt fortes â¡ Modérées

4. Comment évaluez-vous ces capacités ?

â¡ Conformes aux attentes â¡ Plutôt inférieures aux attentes â¡ Très inférieures aux attentes

5. Quels seraient les points critiques repérés ?

â¡ Plagiat

â¡ Connaissance partielle des règles d'orthographe usuelles (accord sujet / verbe, accord adjectif /nom – accord du participe passé, etc.)

â¡ Emploi d'un vocabulaire pauvre, peu varié, ou imprécis

â¡ Difficulté à construire une phrase grammaticalement correcte

â¡ Difficulté à structurer logiquement son texte

â¡ Autres :

6. La connaissance des ressources du traitement de texte est-elle ?

â¡ Suffisante â¡ Insuffisante

7. Le stagiaire a-t-il des aides à l'écriture à sa disposition (modèles, scripts) ?

â¡ Oui â¡ Non â¡ Parfois

8. Selon vous, quelles sont les trois qualités essentielles d'un écrit professionnel ?

- - -

9. Le rapport de stage

9.1. Vous arrive-t-il de relire le rapport de stage avant réception à l'IUT

â¡ Oui â¡ Non â¡ Parfois

9.2. Vous arrive-t-il de corriger des passages du rapport de stage ?

â¡ Oui â¡ Non

9.3. Si oui, quelles sortes de correction effectuez-vous ?

â¡ Remarques de contenu â¡ Langue (orthographe, grammaire, vocabulaire)

â¡ Mise en page et règles typographiques

10. Pensez-vous que l'étudiant stagiaire a progressé en termes de compétence langagière écrite pendant son stage en entreprise ?

â¡ Non â¡ Oui tout à fait â¡ Oui certainement â¡ Non concerné

11. À la fin de son stage, diriez-vous que la compétence à produire des écrits professionnels de l'étudiant est :

â¡ Acquise â¡ En cours d'acquisition â¡ Non acquise

12. Pensez-vous que cela fait partie de votre fonction de tuteur d'aider l'étudiant à mieux rédiger ?

â¡ Oui â¡ Non

13. Pensez-vous que cet aspect de votre mission est :

â¡ Facile à mettre en œuvre â¡ Difficile à mettre en œuvre

14. En conclusion, avez-vous des remarques et suggestions à émettre sur les pratiques d'écriture en entreprise ?

Nom, prénom :

Département d'IUT du stagiaire :

Durée du stage :

Contact :

Pascal Plouchard

Département Mesures Physiques

15 rue Naudet, 33170 Gradignan

IUT de Bordeaux

pascal.plouchard@u-bordeaux.fr

---

[1] Nous reprenons la définition de Cros (2009) concernant l'écriture professionnelle : « *toute écriture mise en œuvre à l'occasion de gestes professionnels. Il en est ainsi de l'ordonnance pour le médecin, du compte rendu pour l'assistante sociale, etc*. », note page 128.

[2] Conception renforcée par la profusion de titres destinés aux acteurs de l'entreprise sortant sur le sujet du « bien écrire », qui accordent une large place aux aspects orthographiques et grammaticaux de la langue, sans prendre en compte les nombreux apports de la didactique de l'écrit, comme si ceux-ci n'avaient pas eu lieu. Prenons par exemple un ouvrage publié en 2016 : *Améliorez vos écrits professionnels*, de Patricia Maillet (Bertrand-Lacoste). Sur 107 pages, l'auteure en consacre 65 (soit 60% du volume) à des points divers de grammaire et d'orthographe. Ces points ne sont pas inutiles pour le lecteur, mais ils ne servent au mieux qu'à « améliorer » en surface ses écrits, comme le suggère le titre de cet ouvrage. Restant au niveau de recommandations pratiques, ils ne sont d'aucune aide pour acquérir une véritable compétence scripturale en contexte professionnel.

[3] www.arobase.org, le guide l'email. Les chiffres 2020 de l'email. URL : https://www.arobase.org/actu/chiffres-email.htm

[4] Dossier d'architecture technique.

[5] Cahier des charges.

[6] Claudine Fabre (1990) a mis en évidence quatre grandes opérations principales : le remplacement, l'ajout, la suppression et le déplacement. Cf. également le rôle central des écrits intermédiaires dans le processus d'écriture (Chabanne et Bucheton, 2000, p. 23-27).