

Chapitre 2 :
Rechercher, analyser et organiser l'information

METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

a. La méthodologie documentaire

a. Définition

C'est l'ensemble des étapes permettant de chercher, identifier et trouver des documents relatifs à un sujet par l'élaboration d'une **stratégie de recherche**.

b. Pourquoi ?

Dans un contexte de surabondance d'informations (infobésité) et de diversité de ses supports, les processus de **recherche documentaire** et de **validation de l'information** requièrent la mise en application d'une méthodologie efficace.

b. Une ou des méthodes pour la recherche documentaire ?

Il existe différentes méthodes permettant de définir une bonne **stratégie de recherche** documentaire. Celles-ci reposent néanmoins toujours sur quelques **principes clés**, que nous allons voir successivement.

c. Objectifs de la méthodologie

La finalité d'une bonne méthodologie de recherche est de faciliter la production d'un travail universitaire alliant **richesse documentaire** et **rigueur scientifique**. Elle va s'articuler autour de 5 étapes successives :

- 1) Préparer sa recherche
- 2) Sélectionner les sources d'information
- 3) Chercher et localiser les documents
- 4) Évaluer la qualité et la pertinence des sources
- 5) Mettre en place une veille documentaire

d. Les buts de la recherche

Les questions préalables :

1. Quelle est la **nature du travail** à produire ?

- exposé, mémoire, article, rapport d'étude, etc.
2. Quel est le **niveau attendu de l'information** ?
 - information de base : un ou deux ouvrages et une encyclopédie suffiront
 - information plus pointue ou plus développée : se diriger vers des articles de périodiques, conférences, rapports, thèses, normes...
 3. Quelle est la **nature de l'information** recherchée ?
 - développements sur un sujet, données statistiques, schémas techniques, etc.
 4. Quel est le **degré d'actualité de l'information** recherchée ?
 - des documents d'archives aux derniers résultats connus de la recherche...

1. Préparer sa recherche

Principe : Aller du général au particulier.

Il s'agit de **questionner le sujet dans toutes ses dimensions**, de le formuler en une **phrase courte**, de sélectionner les **concepts importants** et de chercher des **synonymes**.

Cette étape doit permettre de poser la **problématique**, de cerner les **besoins documentaires** et de sélectionner les **concepts/mots clés** nécessaires à l'interrogation des sources documentaires. Pour clarifier le sujet et l'appréhender globalement, on peut consulter des documents qui donnent une vue d'ensemble sur la question.

1.1 Définir le sujet

Choix du sujet

Vos **connaissances préalables** et vos **intérêts personnels** sur le sujet ainsi que sa **pertinence** par rapport à l'enseignement auquel il se rattache sont des éléments fondamentaux qui doivent guider votre choix.

Première approche documentaire

Pour **clarifier le sujet et l'appréhender globalement**, on peut consulter des documents qui donnent une vue d'ensemble sur la question.

Quels types de documents ?

A ce stade, la documentation utilisée concernera essentiellement **des dictionnaires et encyclopédies** (support papier ou en ligne), des **manuels** ou des **articles de synthèse**.

Recommandations

Il peut-être utile de dresser une liste des **différents aspects de la question** qui apparaissent au cours de ces premières recherches ainsi qu'une liste des points sur lesquels vous avez déjà des idées.

1.2 Cerner le sujet

La méthode QQQOCP :

c'est un moyen mnémotechnique permettant de retenir un ensemble de questions simples qui vont être utilisées pour **cerner**, **préciser** et **approfondir** un sujet :

Qui ? = Quels sont les acteurs, les personnes impliquées ?

Quoi ? = Quels sont les aspects qui m'intéressent ?

Quand ? = Quelle est la période concernée ?

Où ? = Le sujet est-il circonscrit à une zone géographique précise ?

Comment ? = Quelles approches ou points de vue faut-il considérer ? (historique, sociologique, économique, politique, etc.)

Pourquoi ? = Quelle est l'importance du sujet dans le contexte actuel ?

1.3 Formuler le sujet

Une phrase courte

Le sujet doit être exprimé en une **phrase courte**, si possible sous forme de **question** et à l'aide de **termes significatifs**. Cet **énoncé de recherche** doit être le plus précis possible.

Des concepts clés

Chaque terme de l'énoncé est important et va correspondre à des **concepts/mots-clés** qui vont servir à élaborer les **équations de recherche**.

Une sélection de termes

Il est conseillé pour chaque concept, de rechercher un ou plusieurs **synonymes** ou **termes associés** ainsi que leur **traduction en langue anglaise**.

1.4 Restreindre ou élargir le sujet

A l'issue de cette étape, **deux types de difficultés** peuvent se présenter :

Difficulté n° 1 : le sujet est trop général, trop vaste.

Risques majeurs :

- Surabondance de la documentation ;
- Traiter le sujet de manière superficielle en voulant être exhaustif

Que faire ?

Restreindre le sujet en se concentrant sur un aspect de la question, en délimitant une zone géographique ou une période donnée. Ce choix ne sera pas sanctionné s'il est argumenté.

Difficulté n° 2 : le sujet est trop précis, trop pointu.

Risques majeurs :

- Très ardu à traiter
- Difficulté à repérer la documentation
- Nécessité d'interroger de nombreuses sources.

Que faire ? Mettre le sujet en perspective.

Remplacer le sujet dans un contexte plus large vous permettra d'aborder des aspects de la question auxquels vous n'auriez pas pensé dans un premier temps et ainsi d'élargir sa portée.

2. Sélectionner les sources d'information

Après avoir **analysé et délimité le sujet**, il faut choisir les meilleures sources d'information pour effectuer la recherche documentaire. Cette démarche comprend deux dimensions :

- le **type de documents** que l'on recherche : monographies, articles de revues, thèses, etc.
- le **type de ressources** à interroger : catalogues de bibliothèque, bases de données, moteur de recherche du Web, portails spécialisés, etc.

1.1 Type de documents

Il dépend du **niveau** et de la **nature** de l'information recherchée :

- Les **dictionnaires** et **encyclopédies**, utiles pour comprendre le sujet et le préciser, surtout lorsqu'il s'agit de concepts nouveaux.
- Les **livres ou monographies**, utiles pour approfondir la recherche. Sont inclus dans cette catégorie :
 - les **manuels**, qui font le point sur une question ;
 - les **mementos**, qui permettent de se faire une idée rapide sur un sujet ;
 - les **précis**, qui approfondissent un aspect de la question ;
 - Les **actes de colloques**, qui sont les comptes-rendus d'un congrès.
- Les **périodiques** généralistes ou spécialisés : ils permettent de se tenir informé des derniers **résultats de la recherche** ou de l'actualité d'une **question de société**
- **Thèses, mémoires, rapports de recherche** (la littérature grise) : d'un haut niveau scientifique, ils sont appropriés pour traiter un sujet pointu
- **Documents spécifiques** (cartes, brevets, images, données statistiques, etc.) : leur usage dépendra du domaine disciplinaire ou de l'approche choisie pour traiter un sujet
- **La documentation officielle** : c'est l'ensemble des documents officiels édités par l'État (lois, décrets, règlements, marchés publics, associations, etc.)

1.2 Type de ressources

Il va dépendre de la **nature** du sujet et du **type de document** recherché :

1. **Les catalogues de bibliothèques** : pluridisciplinaires, ils sont incontournables pour trouver de la documentation papier :

- le catalogue de la bibliothèque universitaire d'Avignon
- le catalogue collectif des universités (SUDOC : <http://www.sudoc.abes.fr>)
- le catalogue mondial (Worldcat : <http://www.worldcat.org/>)
- le catalogue de la Bibliothèque nationale de France (<http://catalogue.bnf.fr>)

2. Les bases de données bibliographiques¹

Elles sont constituées d'un ensemble structuré de références bibliographiques sur un sujet, un domaine, un type de document, etc. Elles peuvent contenir une analyse, un résumé et de plus en plus souvent l'accès au texte intégral du document lui-même.

- Bases pluridisciplinaires

- Ex. : Jstor, DOAJ, Web of knowledge

- Bases spécialisées

- Ex. : Lexis Nexis, Doctrinal (droit), Econlit, Business Source (économie), ArXiv.org (mathématiques et physiques)

- Avec accès au texte intégral du document

- Ex. : Cairn, Jstor, Persée, Econlit, Thèses.fr

- Sans accès ou avec un accès partiel au texte

- Ex. : Periodic, Francis, Pascal

3. Les bases de données factuelles

Elles délivrent une information directement exploitable par l'utilisateur

- Ex. : Maitron, Kompass, etc.

4. Les corpus de textes

Ils regroupent des ensembles de textes à caractère thématique ou historique ● Ex. : Brepolis, Classiques Garnier, EEBO, etc.

5. Les ressources du Web

Elles sont innombrables mais leur qualité est extrêmement variable et l'information y est volatile. Quelques sites recommandés pour la recherche d'informations scientifiques et académiques classés par catégorie :

¹ Sont inclus dans cette catégorie, bien que techniquement construits différemment, les abonnements à des bouquets de revues (Cairn, Jstor, Wiley Online Library etc.).

Des moteurs de recherche spécialisés

- Google Scholar (<http://scholar.google.fr/>)
- Google Books (<http://books.google.fr/>)
- Economics Search Engine (<http://ese.rfe.org/>)
- Scirus (<http://www.scirus.com/>)
- Isidore (<http://www.rechercheisidore.fr/>)
- Theses.fr (<http://www.theses.fr/>),
- Profusion Chimie (<http://www.profusion-chimie.lis.fr/>)

Un répertoire de sites

- Open Directory Project (<http://www.dmoz.org/World/Fran%C3%A7ais/>)

Créé en 1998, Il est géré par une vaste communauté d'éditeurs bénévoles provenant du monde entier

Des portails scientifiques ou thématiques

- WorldWideScience (<http://worldwidescience.org>)
- Université en ligne (<http://uel.unisciel.fr>)
- Sciences.gouv.fr (<http://www.science.gouv.fr/>)
- Legifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr/>)
- Centre international de recherche scientifique (<http://www.cirs.fr>)

3. Chercher et localiser les documents

C'est au cours de cette étape que l'on va interroger les différentes sources sélectionnées au moyen d'**équations de recherche**, enregistrer les résultats pertinents des requêtes et se procurer la **documentation primaire**.

Afin de procéder à une recherche documentaire rigoureuse, il est recommandé d'utiliser un **bordereau de recherche** dans lequel seront mentionnées les mots clés de la recherche et ses éventuels synonymes et de tenir un **journal de bord** des recherches.

N.B. : Il est important de noter scrupuleusement les éléments de la référence bibliographique d'un document. Non seulement cela permet de le retrouver, mais également de le citer correctement.

Terminologie

Il convient de distinguer le « **document primaire** » du « **document secondaire** » :

Document primaire

Document présentant une information à caractère original, c'est-à-dire dans l'état où l'auteur l'a écrite ou conçue. C'est le document en lui-même.

Document secondaire

Document comportant des informations de nature signalétique ou analytique sur des documents primaires. Ex : bibliographie, catalogue, index...

Les **notices bibliographiques** décrivant un livre sont donc un **document secondaire**.

Chapitre 3 :

Améliorer la capacité de communication dans des situations d'interaction

LES RÈGLES GÉNÉRALES DE LA COMMUNICATION ÉCRITE

I – Généralités

Ne pas multiplier les objets

Sauf rares exceptions, un même courrier ne devra traiter qu'une seule affaire ; mais une même affaire pourra nécessiter de rapporter plusieurs faits.

Faire un plan

Faire un plan, pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail.

- L'introduction rappelle l'objet de la correspondance (courrier précédent ou affaire concernée) ;
- le développement fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation ;
- la conclusion fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement.

Tenir compte du destinataire

Il n'a pas forcément connaissance de l'affaire : il conviendra de resituer le contexte de la correspondance.

Par ailleurs, tout document administratif pouvant avoir valeur d'acte administratif (opposable aux tiers, contestable, etc.), il faudra toujours veiller à ce qu'il contienne tous les éléments de justification internes, et que le signataire ait bien la compétence pour agir (délégation de signature).

Reformuler sa demande

Reformuler sa demande, dans le cas d'une réponse. Replacer les informations dans leur contexte.

Choisir les arguments

Quand vous écrivez pour convaincre ou pour faire des recommandations, commencez par lister les arguments que vous allez développer. C'est un bon moyen de ne pas en oublier, de pouvoir les situer dans la hiérarchie du plan, pour vous apercevoir que certains d'entre eux sont hors sujet ou peu valides.

Choisir ses mots

En fonction de votre récepteur, vous choisirez les mots qui font *a priori* partie de son langage. Vous éviterez en général les termes techniques, ainsi que les sigles non développés (sauf s'ils entrent dans le champ professionnel direct de l'interlocuteur).

Respecter les règles de lisibilité

- Bannir le jargon de spécialiste et les mots savants ;
- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation ;
- faire des phrases courtes et développer une idée par phrase ;
- alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées ;
- veiller à l'équilibre des paragraphes ;
- si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).

Choisir le ton juste

Évitez le ton affectif ou le ton péremptoire. Vous pouvez utiliser le conditionnel, des adverbes. D'une manière générale, il conviendra de respecter d'une part les règles générales de rédaction de l'administration de l'État (charte graphique), et d'autre part le ton voulu par l'autorité hiérarchique au nom de laquelle vous agissez.

Aller à l'essentiel

Dans un écrit professionnel, l'objectif visé est l'efficacité, qui exige que l'on aille rapidement à l'essentiel.

Citer les faits

Citez toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.

Utiliser des formules positives

Dans le cadre de son action, l'administration est amenée à donner des ordres, des avis, des conseils, des autorisations, etc. En conséquence, on privilégiera la forme affirmative plutôt que les formes négatives : la forme interrogative sera d'usage exceptionnel.

Limiter la redondance

La répétition des informations peut parfois être utile et délibérée. La plupart du temps, elle est involontaire et dénote un manque de rigueur. En vous relisant, supprimez les répétitions ou les redondances.

II – L'usage du français correct : ponctuation, majuscule

Les règles de la ponctuation doivent être scrupuleusement respectées, comme celles de l'orthographe.

A – La ponctuation

Le point (.)

Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement du développement d'une idée.

Le point-virgule (;)

Il sépare et relie les parties d'une "phrase composée", à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais aussi un rapport avec la suivante (qui introduit par exemple un fait nouveau).

La virgule (,)

Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en apposition, propositions incises).

Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination : car, mais, donc, or... mais ne figure pas, en général, devant "et" et "ou".

☐ **Les deux points (:)**

Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence. Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.

☐ **Le point d'interrogation (?)**

Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation. L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que : "*La question se pose de savoir si...*".

N.B. Le point d'interrogation n'est pas nécessaire après une interrogation indirecte.

Ex : *Je me demande s'il ne vaut mieux pas trouver une autre solution.*

☐ **Le point d'exclamation (!)**

Il termine les phrases exclamatives et les interjections.

☐ **Les points de suspension (...)**

Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre.

On ne peut employer "etc + trois points de suspension". Il faut choisir : soit "etc.", soit "...".

☐ **Les parenthèses ()**

Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.

☐ **Les tirets (––)**

Ils sont utilisés de préférence aux parenthèses – en marquant une séparation moins tranchante – dans une phrase administrative où ils jouent le même rôle.

☐ **Les guillemets (" ")**

Ils encadrent une citation, isolent un terme pour le mettre en valeur, marquent l'usage insolite d'un mot. Ils sont employés également pour citer des titres d'ouvrages ou de journaux.

☐ **Les blancs**

Ils servent à séparer les mots. On les trouve aussi après la virgule, le point et les points de suspension ainsi qu'avant et après pour tous les autres signes de ponctuation.

☐ **L'emplacement des signes de ponctuation**

Aucun signe de ponctuation ne se place en début de ligne.

Les parenthèses, les guillemets :

- ouverts : jamais en fin de ligne ;

- fermés : jamais en début de ligne.

□ **L'alinéa**

C'est la séparation que l'on établit en allant à la ligne, c'est-à-dire en laissant incomplète la ligne en cours et en commençant la nouvelle par un retrait.

L'alinéa correspond à une pause très marquée et s'emploie surtout quand on passe d'un groupe d'idées à un autre.

B – L'emploi de la majuscule

□ **Il y a lieu d'utiliser une majuscule :**

Après les points d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase. Mais si l'interrogation ou l'exclamation ne finit pas la phrase, ces signes de ponctuation sont considérés comme une virgule ou un point-virgule et sont alors suivis d'une minuscule.

Attention : pas de majuscule après deux points (:).

Au début d'un courrier, après la formule d'appel :

Ex : *Monsieur le Proviseur,*

Je vous prie de bien vouloir...

Pour les sigles et acronymes, en général. Mais ils peuvent s'écrire en minuscules (sauf la lettre initiale). Il est devenu très courant de les écrire sans espace ni point entre les lettres.

Ex : URSSAF ou Urssaf, CEDEX ou Cédex, mais plutôt : SNCF, CRDP, PAE.

□ **Prennent une majuscule :**

Les noms de lieu : villes, régions, cours d'eau, mers, montagnes, monuments..., de même que les adjectifs qui caractérisent un terme géographique (considérés alors comme nom propre).

Ex : *Le Mont-Blanc, le Bas-Rhin, le lac Majeur, les Pays-Bas...*

Les noms de personne, noms de famille et les prénoms.

Les noms de journaux - ex : le Monde.

Les substantifs dérivés de lieux pour en désigner les habitants - ex : *les Français.*

Mais l'adjectif dérivé d'un nom de lieu prend une minuscule - *ex : le peuple français.*

Certains noms communs prennent une majuscule quand on leur reconnaît une signification particulière ; ils gardent la minuscule dans les autres cas. Il en est ainsi pour de nombreux termes historiques, institutionnels, géographiques.

Ex : la Révolution pour désigner la révolution de 1789.

On met d'ordinaire une majuscule aux noms désignant le domaine traité par un ministre, un ministère...

Ex : le ministère de l'Éducation nationale, le président de la République, le ministre des Affaires étrangères...

Mais on ne met pas de majuscule à président, ministre... sauf dans les formules d'appel et de politesse.

L'État, le Sénat, la Faculté... prennent une majuscule quand ils désignent l'institution, la personne morale.

Les noms d'organismes officiels, d'associations, de sociétés, ont une majuscule au premier mot.

Ex : le Conseil supérieur de la langue française, le Conseil des ministres.

□ La majuscule peut être utilisée en tant que signe de considération :

Quand on s'adresse directement à une personne par écrit, on met généralement une majuscule.

Ex : Madame, Monsieur... (formule d'appel, formule de politesse, adresse).

On la met assez souvent aux noms de dignités, titres et fonctions.

Ex : Monsieur le Recteur, Monsieur le Président, Monsieur le Préfet...

N.B. On met une majuscule à l'adjectif dans Premier ministre en signe de considération.

Certains titres honorifiques ont toujours la majuscule.

Ex : sa Majesté, son Excellence...

Les noms de fêtes prennent une majuscule

Ex : Pâques, Pentecôte, le jour de l'An...

Les jours de la semaine et les mois prennent une minuscule.

Ex : jeudi 15 janvier

L'article prend une majuscule quand il fait partie d'un nom propre.

Ex : Le Havre, La Haye...

L'usage est plus hésitant en ce qui concerne les noms de famille. Les articles la, du, des, prennent généralement une majuscule.

Ex : *La Fayette, Du Barry...*

En revanche, "de" s'écrit avec une minuscule pour la particule nobiliaire (*Monsieur de La Fontaine*), avec une majuscule pour les noms d'origine étrangère.

D'une manière générale, il convient :

De limiter l'emploi des majuscules ;

De les accentuer ;

D'adopter une solution identique dans un même document.

III – Le style administratif

Il résulte de la spécificité de l'action administrative et de ses critères de finalité :

objectivité : pas d'élément subjectif ou d'opinion personnelle ;

équité, égalité, neutralité : les décisions doivent être justifiées par des éléments de droit et être adaptées à la situation rencontrée ;

poursuite de l'intérêt général : l'action de l'administration doit toujours avoir comme objectif la recherche d'un intérêt général identifiable.

Être courtois

Évitez tout jugement de valeur (voir supra).

Être objectif

Les réactions personnelles n'ont aucune place dans les documents officiels.

Le signataire (qui peut être différent du rédacteur) incarne l'État ; il agit, par conséquent, dans le cadre des lois et règlements. Tout ce qui est écrit doit pouvoir être vérifié, notamment grâce aux références faites aux textes officiels.

Être clair

L'administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire (privilégier les mots simples).

Chaque phrase doit être utile, donc apporter une information nouvelle : il vaudra mieux faire deux phrases d'une proposition qu'une phrase de deux propositions.

Être logique

L'écrit doit être construit comme une démonstration (voir pages précédentes "faire un plan").

Être responsable

Le rédacteur écrit au nom de l'autorité publique. Il emploie le "je", marque de la responsabilité assumée..: Pour autant, cela n'autorise pas le rédacteur d'un document à en être automatiquement le signataire. Seul le détenteur de l'autorité administrative détient le pouvoir de signature : mais ce pouvoir peut être délégué par une autorisation expresse et écrite. Par ailleurs, toute délégation de signature est personnelle et nominative : elle doit donc être renouvelée à chaque changement de personne sur le poste.

Employer le vocabulaire administratif

Il existe un vocabulaire administratif original qui exprime la plupart du temps le respect fondamental de la hiérarchie.

Un certain nombre de formules de rédaction sont très utiles dans le contexte administratif, car elles permettent de resituer rapidement les rapports fonctionnels ou hiérarchiques entre rédacteur et destinataire.

1) Les formules de rédaction usuelle

Formules introductives

Faisant référence à un élément précédent :

J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...

Comme suite à votre lettre du..., à votre demande du...

En réponse à votre lettre du..., à votre demande du...

Par lettre du...

Par lettre rappelée en référence...

Par votre communication téléphonique du...

Conformément à la circulaire n°... du...

Vous avez attiré mon attention sur...

Vous avez bien voulu appeler mon attention, me signaler...

J'ai été saisi de...

J'ai été tenu informé de...

Vous m'avez signalé que...

Ne faisant pas référence à un élément précédent :

La lettre peut être introduite par "*J'ai l'honneur...*" suivie, selon le destinataire par :

d'appeler votre attention sur...

de vous informer de...

de vous faire connaître que...

La question m'a été posée de savoir dans quelle mesure...

Il a été porté à ma connaissance que...

Il m'a été signalé que...

Pour une correspondance adressée à un supérieur :

de vous rendre compte...

de vous faire parvenir...

de vous exposer...

de vous demander de bien vouloir...

Pour une correspondance adressée à un égal ou un subordonné :

de vous adresser...

de vous rappeler...

de vous demander de vouloir bien...

de vous faire connaître que....

Formules de demandes

On retrouve les distinctions hiérarchiques dans l'emploi des verbes :

• **le supérieur...**

informe

fait savoir à

fait connaître à

fait observer à

demande à

prie de vouloir bien

engage...

le subordonné...

rend compte de

expose à

sollicite de

propose de

prie de bien vouloir...

➤ <i>Formules d'exposition (termes précis) - verbes à l'indicatif présent :</i>	<i>je confirme j'estime je précise je souligne</i>	<i>je considère je note je rappelle</i>
<i>j'ajoute je constate j'observe je signale</i>		

Ces verbes à l'infinitif sont souvent précédés de : *je me permets de...*
je crois devoir...
je ne peux que...
Ou, d'une manière plus autoritaire : *je prends acte...*
je crois devoir attirer votre attention...
je ne sous-estime pas... mais...

➤ <i>Formules d'exposition (termes plus souples) se trouver appelé à...</i>	<i>prendre note... il n'échappe pas que... ne pas manquer de...</i>	<i>il est entendu que... ne pas ignorer que... je ne perds pas de vue</i>
<i>ne pas douter que... il n'est pas exclu que...</i>		

L'utilisation du verbe "savoir" sert à souligner l'impossibilité théorique d'une éventualité envisagée.
Il ne saurait être question de...
Il ne saurait vous échapper...
Vous ne sauriez ignorer que....

➤ <i>Formules générales</i>	<i>accepter une solution annuler une réunion ajourner une réunion appuyer une requête assurer la diffusion</i>	<i>différer la mise en application apprécier le bien-fondé de accorder une autorisation confirmer les termes de aboutir à une solution</i>
<i>attacher du prix à délivrer une copie décider que constater un fait aborder un point</i>		

➤ *Mots outils pour introduire des paragraphes successifs*
d'une part..., d'autre part...
en premier lieu..., en second lieu...
non seulement..., mais...

tout d'abord..., ensuite..., enfin...
par ailleurs...
en outre...

➤ <i>Expressions qui permettent la transition d'une idée à l'autre, d'un paragraphe à l'autre</i>	<i>À mon sens...</i> <i>En outre...</i>	<i>Pour ma part...</i> <i>Par ailleurs...</i>
<i>À mon avis...</i> <i>En ce qui me concerne...</i>		

➤ <i>Expressions permettant de caractériser l'importance d'un argument ou d'une prescription</i>	<i>À titre secondaire...</i> <i>À titre d'information...</i>	<i>À titre accessoire...</i>
<i>À titre principal...</i> <i>À titre exceptionnel...</i> <i>Ex : Je vous signale, à titre accessoire, que...</i>		

➤ <i>Mots outils qui expriment restrictions et réserves</i>	<i>Mais...</i>	<i>Toutefois...</i>
<i>Cependant...</i>		

➤ <i>Expressions apportant une précision d'ordre temporel</i>	<i>D'ores et déjà...</i>	<i>Sans délai...</i>
<i>Dès maintenant...</i> <i>Sans tarder....</i>		

2) La conclusion
La **conclusion** est en général amenée par des expressions du type :
Aussi,...
suivies de formules selon les cas :

➤ <i>Formules de conclusion (locutions impersonnelles)</i>	<i>Il paraît souhaitable,</i> <i>indispensable,</i> <i>préférable de....</i>	<i>Il vous appartient de...</i> <i>Il est nécessaire,</i> <i>souhaitable,</i> <i>opportun de...</i>
<i>Il convient de...</i> <i>Il y a lieu de...</i> <i>Il importe de...</i>		

Ex : Il y a donc lieu de faire exécuter immédiatement la disposition prévue,
Il est indispensable que vous interveniez efficacement,
Il serait opportun que vous sollicitiez...

➤ Formules de conclusion atténuées par l'emploi du futur ou du conditionnel Je vous serai(s) reconnaissant...
Je vous serai(s) obligé...

➤ Formules de conclusion (locutions impératives) Demander que... Inviter à... Convier à... Prier de... Je me réserve de... Je vous prie de...
Décider que... Engager à...

Ex : J'ai décidé que cette affaire n'aurait pas de suite...
Je demande (ou je désire) que ces prescriptions soient strictement observées...
Je vous prie de me saisir des difficultés éventuelles...
Je vous invite à faire la plus grande diligence...

➤ Formules de conclusion insistantes attacher du prix à... prier de veiller à l'application... je vous serais obligé de...

➤ Autres locutions Je vous enjoins... Je vous convie... Je vous prie... Je vous invite... Je vous engage... Je veillerai à... J'attacherai de l'intérêt à... Je vous saurai(s) gré... Je vous serai(s) reconnaissant de...

Ex : Je vous prie de bien vouloir me rendre compte, pour le..., des dispositions que vous aurez prises.

3) Quelques fautes à ne pas commettre

Expressions incorrectes

De par
Par lettre susvisée.....
Je vous annonce.....
Nous avons convenu de nous revoir.....
Par contre.....
Dans le but.....
Rapport à.....
Baser sur.....
Contacter quelqu'un.....
Solutionner un problème.....
Je vous serais gré.....
Demander à ce que.....
Informé de ce que.....

Expressions correctes

Par
Par lettre visée, rappelée en référence
J'ai l'honneur de vous rendre compte
Nous sommes convenus de nous revoir
En revanche
Afin de
À propos de
Fonder sur
Prendre contact avec quelqu'un
Résoudre un problème
Je vous saurais gré
Demander que
Informé que

➤ *Attention au participe (passé ou présent) en début de phrase !*
Le participe en début de phrase est l'apposition au sujet de la proposition.

Exemple erroné : *Restant à votre entière disposition, veuillez agréer, Madame, mes sincères salutations.* ("restant" n'a pas le même sujet que "veuillez").

Phrase correcte : *Restant à votre entière disposition, je vous prie d'agréer...*

➤ *Attention à l'expression "ci-joint" !*

Notez la règle particulière d'accord : l'expression "ci-joint" s'accorde avec le nom auquel elle se rapporte quand elle est placée après ce nom.

Ex : ...*dont vous trouverez la copie ci-jointe* (adjectif, donc accord).

Elle est invariable lorsqu'elle est placée avant ce nom.

Ex : *Je vous prie de trouver ci-joint la copie de la lettre* (adverbe, donc invariable).

4) Les différents types d'écrits administratifs

la lettre administrative pour laquelle on distinguera deux formes :

- la lettre administrative en forme administrative pure ;

- la lettre administrative en forme personnelle.

la note : note de service, note d'information, etc.;

la convocation ;

le bordereau ;

le compte rendu ;

le rapport ;

le procès-verbal (attention à ne pas le confondre avec le compte rendu).

IV – La lettre administrative

y compris lettre circulaire

Formes /
Eléments

En forme administrative
– *lors d'échanges de correspondance entre des structures administratives*

En forme personnelle
– *à destination de toute personne n'appartenant pas à l'administration*

	<ul style="list-style-type: none">- à destination de toute personne appartenant à l'administration- entre deux services si on veut insister sur le caractère personnalisé et courtois du courrier	
Timbre	<ul style="list-style-type: none">- dans l'angle supérieur gauche, parfois au centre- permet d'identifier l'administration dont émane le document	
Lieu - Date	<ul style="list-style-type: none">- angle supérieur droit – Ville, suivie de la date d'expédition (en entier)	
Adresse	<ul style="list-style-type: none">- sous le lieu et la date- sous le lieu et la date	
Suscription	<ul style="list-style-type: none">- indication de l'autorité qui adresse la lettre- ou en bas, à gauche de la page	
Émetteur	<ul style="list-style-type: none">- intitulé et adresse du destinataire (autorité responsable et non une personne privée)- prénom, nom du destinataire	
Récepteur	<ul style="list-style-type: none">- sa fonction ou sa qualité- adresse (numéro, rue, code postal et ville)	
	<ul style="list-style-type: none">- faire apparaître la marque de la voie hiérarchique (S/C)	
Affaire suivie par...	<ul style="list-style-type: none">- permet d'identifier l'interlocuteur- figure sous le timbre- comporte le numéro de poste et le numéro d'enregistrement	
Objet	<ul style="list-style-type: none">- figure à gauche- mention succincte de la question traitée (un objet par lettre)	
Référence	<ul style="list-style-type: none">- sous l'objet- rappel des documents antérieurs auxquels se reporte le rédacteur	
Pièces jointes	<ul style="list-style-type: none">- leur nombre est porté au bas de la première page du texte à gauche- elles sont jointes en annexe	
Formule d'appel	NON	Ce sont celles du courrier privé : <i>Madame, Mademoiselle, Monsieur, Monsieur le Directeur...</i>
Formule de politesse	NON	Elle reprend nécessairement, dans son libellé, la formule d'appel. Ex. : <i>veuillez agréer, Mademoiselle, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.</i>
Signature		Apposée, en général, au bas du document, à droite, par le détenteur de l'autorité ou un autre signataire : <ul style="list-style-type: none">- <i>signature par délégation</i> : pouvoir prévu par un arrêté pour une durée déterminée ou permanente ;- <i>signature par autorisation</i> : pouvoir donné à une personne désignée pour une catégorie de pièces (lettres, bordereaux...) relevant de son service ;

– *signature par ordre* : fonctionnaire qui signe à la place de son chef direct, momentanément empêché.

Les indications de patronyme du signataire seront indiquées lorsqu'il procède directement à la signature du document : en cas de délégation, le signataire indiquera : "Par délégation, l'Inspecteur ...J. D