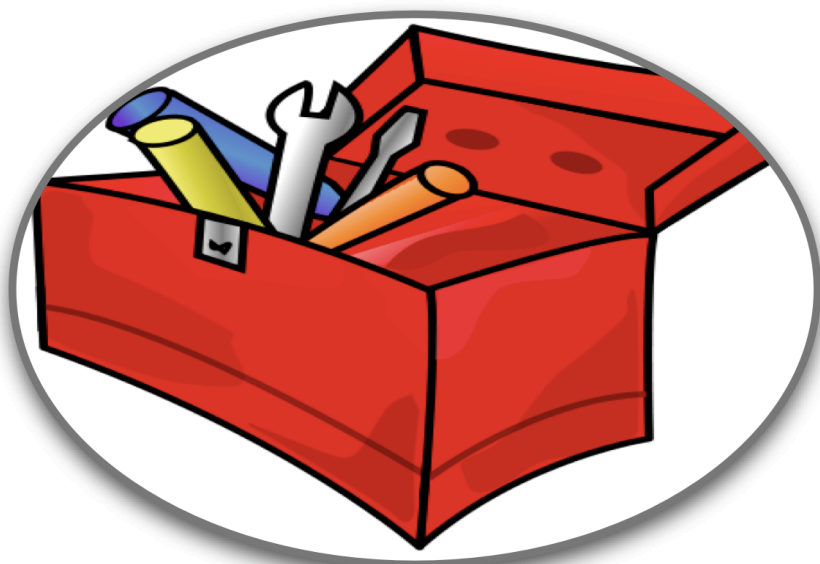


Guide de méthodologie du travail intellectuel

La boîte à outils pour penser en travail social



Rédaction :
Jean-Philippe Laperrière

Coordination :
Marie-Chantal Doucet
Linda Denis
Jacques Hébert

École de travail social de l'UQAM

Version 1.0 (2013)

Table des matières

Préface	i
Introduction	1
Outils de références	2
L'École de travail social	3
Les ressources enseignantes	3
Le corps professoral	4
Groupes professionnels	5

Commencer tôt : l'intégrité scientifique	7
Comment citer ses sources	8
Répondre à une question d'examen universitaire	10
Lire et prendre des notes de manière efficace	12
Réaliser une fiche de lecture	13
Le compte rendu et le résumé	14
Des trucs pour les travaux en équipe	16
Grille suggérée pour les projets d'équipe	17
L'exposé oral	18
La structure d'un texte ou son plan général	20
La mise en page, en bref	22
Une introduction au travail de recherche	23
L'entretien de recherche	24
Des boîtes à outils	25

Préface

Les trois arguments qui établissent la pertinence de cet outil pédagogique :

1. *L'argument scientifique*: Le travail social est le dépositaire pragmatique de l'ensemble des sciences humaines. Sur le plan universitaire, il s'inscrit dans la Faculté des sciences humaines et doit satisfaire les critères de rigueur scientifique auxquels s'attend une Faculté universitaire. Confrontés à la double difficulté qui consiste d'une part, à articuler les dimensions individuelles et sociales des problèmes sociaux et d'autre part, à la nécessaire problématisation des domaines théoriques et pratiques, les enseignements doivent être en concordance avec ce qui est attendu d'une discipline universitaire complexe. La proximité avec l'objet d'étude et l'intérêt que suscite la subjectivité de « l'autre » ne doit pas dispenser les étudiantes et les étudiants de la rigueur dans ses observations et de nuancer ses positions et engagements. Les affirmations doivent donc être fondées sur une littérature pertinente, répondant aux critères de la science.

2. *L'argument académique*: Dans la perspective d'un programme de doctorat en travail social qui s'ajoutera bientôt à la Faculté des sciences humaines, une pédagogie donnant plus d'importance au travail intellectuel dès le baccalauréat pourrait amener les étudiantes et les étudiants tôt dans leur cheminement, à choisir de poursuivre un cursus académique dans le champ du travail social. Les étudiantes et les étudiants pourraient aussi se positionner avantageusement dans les demandes de bourses afin de poursuivre des études supérieures en présentant des projets de recherche originaux et rigoureux.

3. *L'argument professionnel*: La profession de travailleur social s'inscrit sur un échiquier qui va en se complexifiant. Elle doit faire ressortir ses spécificités non seulement sur les plans du savoir-être et du savoir-faire, mais bien aussi sur le plan du savoir. Cette zone de rationalité doit être davantage développée. Les professionnels doivent savoir organiser leur pensée, développer un esprit de synthèse soulever les questionnements se rapportant à leur

profession et affiner leurs compétences réflexives afin de présenter des argumentations écrites (savoir écrire) et orales (savoir dire) pour une contribution pertinente et recherchée dans le monde professionnel (comités multidisciplinaires; évaluations, discussions de cas, rapports d'expertise devant les tribunaux; etc.).

Le comité pédagogique

Introduction

Plusieurs livres de méthodologie existent, mais celui-ci s'adresse en particulier aux étudiantes et aux étudiants de 1^{er} cycle en travail social à l'UQAM. C'est une première édition qui regroupe les types de travaux les plus fréquents au baccalauréat, mais il peut être aussi très utile pour la maîtrise.

Les fiches qui ont été préparées dans ce guide ne sont pas exhaustives. En revanche, elles peuvent être embrassées d'un seul regard, notamment pour encourager la lecture rapide. Elles sont un guide pour la réalisation des exercices souvent exigés par les professeures et professeurs. Ce cahier est donc un outil destiné à faciliter l'explication des travaux courants. Les consignes propres à chaque cours ont préséance sur lui.

Ce document est une introduction qui reprend les éléments les plus importants – ou ceux qui ont le plus attiré notre attention – pour chacun des travaux choisis. Il présente aussi des trucs utiles, parfois inconnus. Une courte bibliographie complète chacune des fiches. Ce sont nos sources, mais aussi des ouvrages à consulter pour en apprendre davantage.

Avoir de la méthode?

Les travailleuses et les travailleurs sociaux sont des intervenants sociaux au sens large, mais leur formation rigoureuse en fait des professionnels. Leur vision riche du social leur permet de travailler dans des conditions de travail très complexes (précarité, exclusion, souffrance, etc.). Le travail social, ce n'est pas seulement un champ clinique, c'est aussi un métier qui évolue à travers la société et qui se nourrit de la recherche (Mayer, 2002).

Certaines chercheuses et des chercheurs voient dans le travail social un art en interaction avec la rigueur scientifique qui fait partie intégrante du travail social. Ils et elles illustrent ainsi qu'une réalité est toujours teintée d'un point de vue, du regard particulier que l'on porte sur elle. D'ailleurs, plusieurs sources théoriques éclairent le travail social. Ce qui permet à ce champ

de refléter et de s'ajuster aux transformations sociales (Mayer, 2002).

La formation universitaire prend ici toute son importance. Le baccalauréat comme diplôme de base, et la formation de niveau maîtrise qui est de plus en plus encouragée pour répondre à la complexification du social. Les établissements d'enseignement ont un rôle clef à cet égard : réfléchir sur l'avenir et enseigner la discipline. Autrement dit, l'Université est responsable de la formation pratique et théorique des intervenantes et intervenants sociaux et elle doit s'ajuster en continu aux enjeux de société. Les modèles d'intervention variés permettent la cohabitation des théories du social. Et pour interagir avec cet objet complexe, le bagage de connaissance de la formation en travail social est très important (Mayer, 2002).

Le baccalauréat en travail social est une formation générale qui répond bien aux besoins de la société. De plus, la qualité des méthodes de travail assure aux étudiantes et étudiants la possibilité d'assumer plusieurs fonctions dans différents milieux institutionnels et communautaires (Mayer, 2002).

Bref, le travail social est passionnant. C'est un métier de première ligne dans un quotidien toujours en changement. D'ailleurs, l'évolution des conceptions du social et de la norme caractérise les problèmes sociaux, la matière première des travailleurs sociaux (Dorvil et Mayer, 2001).

Références et pour en savoir plus :

Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*, Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.

Dorvil, H. et R. Mayer (dir.) (2001). *Problèmes sociaux – tome I. Théories et méthodologies*. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

Outils de références

Voici des livres, documents ou sites web utiles pour en apprendre davantage sur le travail intellectuel.

Becker, H (2003). *Les ficelles du métier*, Paris, La Découverte.

Becker, H. (2004). *Écrire les sciences sociales*, Paris, Economica.

Bédard, S. (2005). *Normes de présentation des travaux. Baccalauréat en sociologie*, UQAM, version électronique : <http://www.sociologie.uqam.ca/upload/files/info_etu/guide_travaux_bacc.pdf>.

Béland, B., et G. Levac (2011). *Guide de la communication orale et écrite*, Montréal, Groupe Modulo.

Bernheim, J.C. (1999). *Petit guide de rédaction des travaux*. Université de Montréal, Faculté de l'éducation permanente, version électronique :

<<http://www.fep.umontreal.ca/policesecurite/bernheim.pdf>>.

Botbol, N.A. et I. Moncion (2009). *Guide de méthodologie en science politique : à l'usage des étudiants de premier cycle*, Montréal, Centre Paolo-Freire.

Bouthat, C. (1993). *Guide de présentation des mémoires et des thèses*, UQAM, Décanat des études avancées et de la recherche.

Chevalier, B. (2010). *Lecture et prise de notes*, Paris, Armand Colin.

Cossette, P. (2009). *Publier dans une revue savante, Les 10 règles du chercheur convaincant*, Québec, PUQ.

Gingras, F.P. (2005). « Guide de présentation des travaux universitaires », Université d'Ottawa, <<http://aix1.uottawa.ca/~fgingras/metho/guide-fr.html>>, consulté le 20 janvier 2013.

Goulet, L., G. Lépine et L. Kurtzman (1987). *Cahier de méthodologie*, Montréal, Université du Québec à Montréal.

InfoSphère (2011). « Sciences humaines et sciences de la gestion », UQAM, <http://www.bibliotheques.uqam.ca/infosphere/sciences_humaines/index.html>, consulté le 20 janvier 2013.

Kaufmann, J.C. (2007). *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin.

Malo, M. (1996). *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*, Montréal, Québec Amérique.

Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire et sa thèse. Côté jeans et côté tenue de soirée*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Mucchielli, R. (2011). *Le travail en équipe*, Issy-les-Moulineaux, ESF.

NPS (s.d.). « Guide pour la présentation des articles », <<http://www.nps.uqam.ca/appel/guide.php>>, consulté le 21 janvier 2013.

Poirier, P. (s.d.) « Méthodologie du travail intellectuel », UQAM, département de philosophie, <<http://www.er.uqam.ca/nobel/philuqam/metho/>>, consulté le 21 janvier 2013.

Prégent, R. (1990). *La préparation d'un cours*, Montréal, Éditions de l'École Polytechnique de Montréal.

Ramat, A. (2008). *Le Ramat de la typographie*, Montréal, Aurel Ramat.

Simard, J.P. (1984). *Guide du savoir-écrire*, Montréal, Les éditions de l'homme.

UQAC (2011). « Guide de formation pratique en travail social », UQAC, <http://www.uqac.ca/departements/travail_social/stages/guide.php>, consulté le 21 janvier 2013.

Villeneuve, L. (2011). *Comment travailler en équipe de façon efficace : guide d'information destiné aux étudiants*, Québec, Presse de l'Université de Québec.

L'École de travail social

L'École de travail social de l'UQAM veut « former des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux responsables, critiques et compétents, capables d'intervenir avec autonomie et créativité dans une perspective de défense des droits des exclus et des plus démunis de notre société ». Depuis 1995, le département et le module se sont associés pour devenir une École (en 1999). De cette manière, ils ont créé un espace commun propre à cette discipline qui « vise à stimuler l'appartenance, l'intégration et l'interaction entre les acteurs concernés » (ÉTS, 2012).

D'ailleurs, l'École a choisi de parler de « travail social » et non de « service social ». Selon Robert Mayer (2002), cette expression est plus pertinente. Elle s'inspire du *social work* et cette nuance permet la rupture avec certaines allégeances : la religion et ce que l'on appelait les agences de services sociaux. La critique féministe a apporté beaucoup sur ce point.

Trois champs d'activité caractérisent l'École de l'UQAM :

L'enseignement – au premier cycle – est centré sur les connaissances indispensables à l'intervention. À la maîtrise (avec mémoire et un profil stage/essai), il permet aux étudiants de se spécialiser ou de faire de la recherche.

La recherche et sa promotion. En effet, l'École est un véritable creuset qui assure l'évolution du travail social en tant que champ disciplinaire.

La participation active (par la voie de l'enseignement, de la recherche ainsi que de ses liens avec le milieu) oriente le développement pédagogique et social des étudiantes et des étudiants, tout comme le soutien aux collectivités.

« L'École de travail social veut assurer une présence active, pertinente et critique », pour une société plus juste et solidaire, notamment en milieu urbain (ÉTS, 2012).

Référence et pour en savoir plus :

École de travail social UQAM (ÉTS), 2012, <<http://www.travaillsocial.uqam.ca/>>, consulté en août 2012.

Mayer, Robert, 2002. *Évolution des pratiques en service social*, Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur.

Les ressources enseignantes

Les professeures et les professeurs ainsi que les chargées et chargés de cours de l'École de travail social forment une grande équipe. Ensemble, ils regroupent les différents aspects du travail social. N'hésitez pas à entrer en contact avec eux.

Une carte heuristique (à la page suivante) vous permet de le voir rapidement (pour les professeures et les professeurs). En ce qui concerne les chargées et les chargés de cours, se référer au site de l'École de travail social (http://www.travaillsocial.uqam.ca/Page/gens_chargescours.aspx).

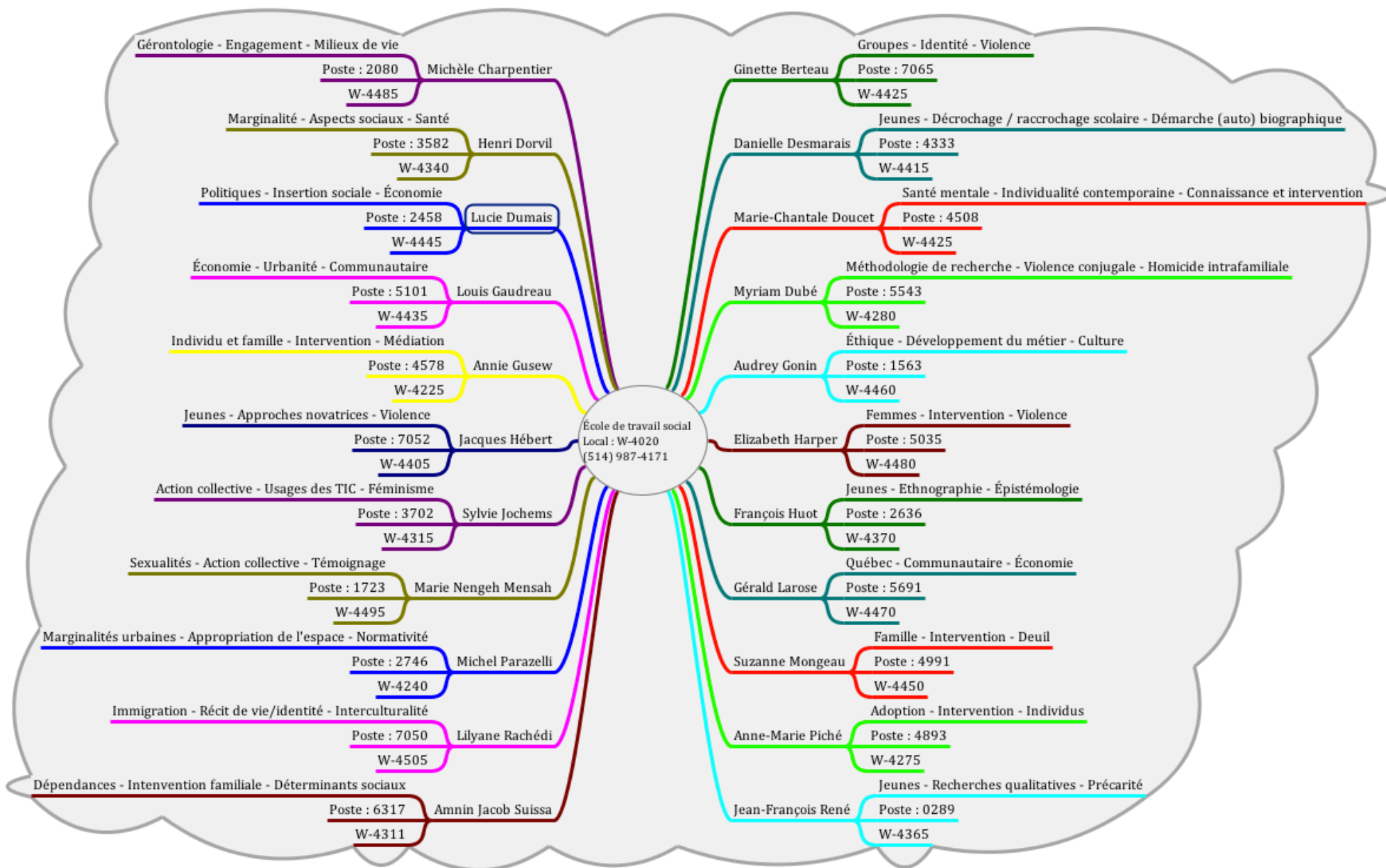
Le « mind mapping » est une manière originale de présenter des informations. Pour plusieurs, elle est une façon plus ergonomique de prendre des notes (*voir la fiche* : Lire et prendre des notes de manière efficace).

Cette carte a été réalisée avec Freeplane 1.2.18 pour Mac OS.

! Saviez-vous que !

Tous les téléphones de l'UQAM sont sur un réseau interne. Ainsi, à partir d'un téléphone rouge vous pouvez facilement joindre vos professeurs (signalez simplement les 4 chiffres de leur poste téléphonique). Si vous êtes à l'extérieur de l'UQAM, vous devez d'abord signaler le numéro général : (514) 987-3000, puis le poste souhaité.

Le corps professoral



Groupes professionnels

Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS)

<http://www.caswe-acfts.ca/>

« L'Association canadienne des écoles de service social est un organisme non-gouvernemental pancanadien auquel adhèrent des établissements d'enseignement et des personnes qui leur sont associées. Elle s'est donnée comme mandat d'améliorer les normes, l'efficacité et la pertinence de l'enseignement du service social et de l'activité savante dans cette discipline au Canada ainsi qu'à l'étranger, participant activement dans ce dernier cas aux travaux d'associations internationales. »

Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale (AIFRIS)

<http://www.aifris.org>

Cette « association internationale a pour but de promouvoir le développement scientifique, pédagogique, professionnel et le rayonnement international de l'intervention sociale. Elle vise, dans un esprit pluraliste, à développer les moyens d'échange entre formateurs, chercheurs et professionnels de l'intervention sociale. »

Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ)

<http://www.attrueq.org>

Depuis 1993, l'ATTRueQ regroupe « les travailleurs et travailleuses de rue du Québec, et autres partenaires, afin d'assurer le développement et la reconnaissance du travail de rue au sein de la société québécoise ».

Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

<http://www.optsq.org/>

L'OPTSTCFQ a « reçu de l'État le mandat de réglementer et de surveiller des activités professionnelles qui comportent des risques de préjudice pour le public. Ainsi, [il] a pour principale fonction d'assurer la protection du public. À cette fin, il doit notamment contrôler l'exercice de la profession par ses membres. L'OPTSTCFQ est aussi un « lieux de professionnalisation pour [ses] membres et un lieu d'expertise dans leur domaine au bénéfice de la société ».

Regroupement, Échanges, Concertation des Intervenantes et des Formatrices en Social (RÉCIFS)

La raison d'être du RÉCIFS est de « créer un nouveau véhicule en dehors de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux puisque le but premier de l'Ordre est la défense du public et non la critique des conditions de travail de ses membres. Ce regroupement se veut aussi un mouvement de la base des travailleuses, en dehors des structures syndicales afin de permettre à toute intervenante sociale d'y adhérer librement, sans remettre en cause son allégeance. »

(*Manifeste* du *RÉCIFS*,
[http://www.riocm.ca/assets/files/Mardis%20RIOCM/Manifeste%20du%20RECIFS 25 05-2011.pdf](http://www.riocm.ca/assets/files/Mardis%20RIOCM/Manifeste%20du%20RECIFS%2025%2005-2011.pdf))

**Regroupement québécois des intervenantes et intervenants
en action communautaire en CSSS (RQIIAC)**

<http://www.rqiiac.qc.ca>

Depuis 1988, cette « association personnifiée sans but lucratif, [...] réunit sur une base volontaire les praticiens de l'organisation communautaire des Centre de santé et de services sociaux de toutes les régions du Québec ».

Commencer tôt : l'intégrité scientifique

L'intégrité scientifique est un sujet dont on entend parler de plus en plus fréquemment. Plusieurs politiques récemment mises en place en font d'ailleurs la promotion. Et pourtant, malgré le consensus sur son importance, il y a peu d'information disponible sur l'étendue des infractions, qu'il y a lieu de croire assez importante. Deux raisons majeures expliqueraient ce vide informationnel et compliquent la tâche de sa promotion : il n'existe pas de définition univoque sur l'intégrité scientifique et les données (des infractions) sont difficiles à produire.

Dans son livre sur le sujet Pierre Cossette (2007) précise que l'inconduite en recherche repose sur son contraire : la notion d'intégrité, c'est-à-dire l'absence de mauvaises conduites. Ce qui reste encore assez flou puisqu'il y a plusieurs manières de mal se conduire. Par exemple : vouloir tromper, omettre des informations, utiliser le faux, etc. En revanche, il appert que l'intention est très importante dans l'inconduite, ce qui comprend une multiplicité de comportements communs adoptés pour en retirer des avantages. Pour cette introduction, nous nous en tiendrons à une version écourtée de la définition de Pierre Cossette : *une inconduite est un acte qui va à l'encontre des règles explicites ou implicites d'une communauté pour la réalisation d'un travail*. Plus précisément pour nous, l'Université ou votre ordre professionnel.

Ainsi, l'intégrité scientifique est la responsabilité de chacun, c'est-à-dire de tous ceux et celles qui participent au projet scientifique. Tous les étudiants sont interpellés, notamment en ce qui concerne le plagiat, l'autoplégat et toutes les formes de tricheries.

Vous vous en doutez, l'inconduite se justifie très bien pour des raisons personnelles ou de contexte. Tout le monde sent bien la pression pour l'excellence universitaire et la rapidité du travail. Mais aucune « bonne raison » ne vous déresponsabilise d'une inconduite. Il faut miser sur la qualité de vos travaux et non sur la quantité.

Pour prévenir tout problème : *optez pour la transparence!* On ne pourra jamais vous reprocher de dire la vérité. Par conséquent, dans vos travaux : citez vos sources d'inspiration, faites bien vos citations (*voir la fiche : Comment citer vos sources*). Il n'y a aucun problème à copier-coller les mots d'un auteur *si cette phrase est bien identifiée*.

Soyez assuré que le plagiat se repère assez facilement : changement de ton dans le texte, syntaxe différente, etc. En outre, le moteur de recherche *Google* est très performant pour retrouver des bouts de phrases. Vous devez aussi faire confiance au professeur (ou correcteur) qui aura rapidement une impression de déjà-vu, notamment parce qu'il connaît bien l'objet du cours.

Un exemple

Tout ce qui n'est pas de vous doit être identifié. Par exemple, vous ne savez certainement pas la population exacte de la ville de Montréal. Une fois cette information connue, citez votre source, votre travail gagnera en légitimité.

Pour plus d'exemples : www.bibliotheques.uqam.ca/plagiat

! Saviez-vous que !

L'UQAM a une politique très claire sur l'intégrité scientifique. Depuis janvier 2009, le principe de tolérance zéro est appliqué et les sanctions peuvent être sévères : d'un échec à l'expulsion définitive. N'hésitez pas à consulter le site internet pour plus d'informations : www.integrite.uqam.ca

Références et pour en savoir plus :

Cossette, P. (2007). *L'inconduite en recherche*. Enquête en sciences de l'administration, Québec, PUQ.

Comment citer ses sources

Un texte scientifique ou universitaire est le fruit d'une recherche. Plusieurs ressources vous seront nécessaires pour le documenter. De plus, vous aurez sûrement recours à des arguments développés par d'autres personnes. Tout ce travail doit être clairement relevé dans votre texte (soyez transparent !). On doit donc retrouver facilement dans vos écrits vos sources d'inspiration ou d'information.

Autrement dit, lorsque vous faites référence aux idées d'un autre ou à des informations trouvées dans un livre ou un site internet. Vous devez le citer (*voir aussi la fiche sur l'intégrité scientifique*). Vous devez d'autant plus le faire de manière très précise si vous reprenez « entre guillemets » les mots exacts de l'auteur. On parle alors d'une citation.

La méthode de citation « auteur date » est dorénavant la plus employée. Par conséquent, lorsque vous faites référence aux idées ou à des informations trouvées dans un livre ou autre, votre phrase doit se terminer par une mention claire à ce sujet.

Lorsque vous citer une idée ou une information, celle-ci doit être suivie du nom de l'auteur et la date de publication : (nom de l'auteur, date).

Lorsque vous faites une citation « entre guillemets ». Vous devez ajouter la page du livre : (nom de l'auteur, date : pages).

S'il y a plusieurs auteurs, pour la première occurrence préciser tous les auteurs. Pour les fois suivantes, faire suivre le nom du premier auteur par « *et al.* » : (nom de l'auteur *et al.*, date).

Si vous citer dans votre document deux livres d'une même année et d'un même auteur, la date est suivie d'une lettre : a, b, c, etc. : (nom de l'auteur, 2012a, 2012b).

Un exemple

Faire référence à une idée ou à une information prise dans un document, c'est la reformuler pour en extraire l'essentiel. Ce n'est pas changer seulement quelques mots.

Si je décris l'histoire de la ville de Montréal, je reprends les arguments développés par quelqu'un d'autre sans nécessairement entrer dans les détails.

Un exemple de reformulation : La rue Sainte-Catherine est une artère importante de la ville de Montréal. Elle s'est dessinée progressivement tout en agissant sur la cité (Linteau, 2010).

J'aurai aussi pu avoir recours à des citations (pour dire la même chose) :

« La rue Sainte-Catherine existe depuis déjà 250 ans et son histoire est un peu celle de la ville tout entière. » (Linteau, 2010, p. 9)

« La rue Sainte-Catherine a une naissance plutôt indisciplinée. Elle n'est pas le produit d'un tracé bien net, [...]. » (Linteau, 2010, p. 15)

Linteau, P.A. (2010). *La rue Sainte-Catherine. Au cœur de la vie montréalaise*, Montréal, Les Éditions de l'Homme.

Enfin, votre document doit se terminer par une **bibliographie**. Elle est *obligatoire* et seuls les documents cités s'y retrouvent.

Plusieurs normes ont cours dans les magazines scientifiques ou les institutions universitaires. Voici, en bref, celles des *Presses de l'Université du Québec*.

Pour un livre : auteurs (date). *Titre*, lieu et maison d'édition.

Pour un article : auteurs (date). « Titre de l'article », *titre de la revue*, volume, numéro, pages.

Pour un chapitre : auteurs (date). « Titre du chapitre », *dans* directeurs d'édition, *Titre*, lieu et maison d'édition, pages.

Site Web : auteurs, (date). *Titre de la page* dans *Titre du site*, en ligne, <adresse électronique>. Consulté le (mettre la date).

Des exemples

(tirés de « Norme de présentation des manuscrits » aux PUQ)

Un livre : Gagnon, J., M.N. Germain et R. Tremblay (2000). *La présentation d'une bibliographie*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Un article : Germain, M.N. et R. Tremblay (2000). « Le contenu, la présentation et les références d'un ouvrage », *La revue du livre*, vol. 13, no 6, p. 21-44 (aussi : 13, 6, 21-44).

Un chapitre : Germain, M.N. et R. Tremblay (2000). « Le contenu, la présentation et les références d'un ouvrage », dans J. Gagnon et al. (dir.), *La présentation d'une bibliographie*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 21-44.

Un site Web : Gagnon, J. (2000). « La présentation d'une bibliographie », Internet Média, <<http://www.internetmedia.com/articlegagnon>>, consulté le 7 avril 2004.

! Saviez-vous que !

Plusieurs outils informatiques existent pour faciliter la rédaction de bibliographies, mais aussi pour gérer les citations dans le texte. Il y a Zotero, un logiciel libre qui s'intègre à votre navigateur Firefox, mais il y a aussi EndNote qui vous est offert par la bibliothèque de l'UQAM.

Pour plus d'exemples et des explications détaillées :

« Norme de présentation des manuscrits », Presses de l'Université du Québec, <<http://www.puq.ca/formulaires/normes-presentation-manuscrits.pdf>>, consulté en juin 2012.

Pour en savoir plus :

Bédard, S. (2005). « Normes de présentation des travaux », UQAM, Département de sociologie, <http://www.sociologie.uqam.ca/upload/files/info_etu/guide_travaux_bacc.pdf>, consulté en juin 2012.

Bouthat, C. (1993). *Guide de présentation des mémoires et thèses*, Montréal, Décanat des études avancées et de la recherche de l'UQAM.

Malo, M. (1996). *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*, Montréal, Québec Amérique

Passerieux, C. et L. Verreault (2011) « 7. Évaluer et citer ses sources », *InfoSphère, Sciences humaines et sciences de la gestion*, UQAM, <http://www.bibliotheques.uqam.ca/infosphere/sciences_humaines/index.html>, consulté en septembre 2012.

Répondre à une question d'examen universitaire

Répondre à une question, ce n'est pas tout dire. En d'autres termes, la correctrice ou le correcteur ne doivent pas chercher votre réponse parmi toutes vos idées écrites en vrac.

Tout d'abord, il faut bien lire la question pour s'assurer de bien lui répondre. Tous les éléments de réponse doivent se rapporter à l'objet de la question. Il est inutile de tout dire au risque d'être hors sujet.

Pour éviter cela, il faut cerner les éléments de réponse les plus pertinents (en fonction du contexte et des consignes). Le *contexte* sous-entend l'interlocuteur ou l'interlocutrice et les *consignes* les contraintes qui vous sont imposées pour répondre à la question. Le correcteur ou la correctrice en est bien conscient, ce qui veut dire qu'une réponse faite dans le cadre d'un examen est généralement plus courte et moins exhaustive que celle qui pourrait être réalisée dans le confort de votre foyer.

Dans le contexte universitaire, l'examen a habituellement pour objectif d'évaluer votre compréhension, il est donc doublement important de s'assurer de vos choix. Comme nous l'avons souligné, il est inutile de tout dire, mais le lecteur ou la lectrice doit comprendre rapidement pourquoi vous avez choisi ces éléments de réponse. De plus, il est nécessaire de les expliciter, vous ne pouvez pas tenir pour acquis que le lecteur ou la lectrice sait de quoi vous parler. N'hésitez pas à vous poser la question : qu'entends-je par cet élément de réponse?

Enfin, il est essentiel de respecter les consignes. Le nombre de pages ou de ligne (par exemple) laisse entendre que l'évaluateur ou l'évaluatrice s'attend à retrouver tous les éléments de réponse malgré les contraintes. Il faut donc faire des choix judicieux pour ne pas se perdre dans les détails. Pour vous faciliter la tâche, il peut être utile de reprendre totalement ou en partie la question. Ce qui permet au lecteur ou à la lectrice de bien comprendre à quoi vous répondez. Enfin, démontrer

quelque chose, c'est utiliser des arguments, ce n'est pas commenter (« je pense que... »). Autrement dit, les éléments de réponse ne sont pas votre point de vue, mais le fruit d'une analyse : vous avez construit un argument!

! Saviez-vous que!

Même dans un examen il faut citer ses sources, ses inspirations. D'autant plus, si c'est un examen fait à la maison puisque vous avez accès à vos notes. En d'autres termes, il faut mentionner ce qui se réfère au cours ou à votre culture générale. En revanche, les explications, les analyses (rapprochement ou oppositions entre les idées) et vos conclusions vous appartiennent.

Références et pour en savoir plus :

Goulet, L., Lépine, G. et L. Kurtzman (1987). *Cahier de méthodologie*, Montréal, UQAM.

Un exemple : Qu'est-ce que l'UQAM?

Circonscrire : Les éléments de réponse doivent se rapporter à l'UQAM. Il n'est pas question du système universitaire québécois en général.

Expliciter : L'UQAM est une université publique québécoise, *c'est-à-dire* un établissement de haut savoir créé par le gouvernement du Québec (uqam.ca).

Choisir : Certains éléments de l'histoire du Québec se rapportent à la fondation de l'UQAM (les années 60), mais est-il nécessaire d'en parler? Penser aux contraintes : longueur du texte, concision, pertinence, etc.

Reprendre la question : « L'UQAM est... » permet au lecteur de comprendre à quoi vous répondez.

Argumenter : L'UQAM est une université d'envergure, elle compte plus de 40 000 étudiants. Malgré ce nombre, cet établissement mise depuis ses débuts sur la disponibilité de ses enseignants (uqam.ca).

Lire et prendre des notes de manière efficace

Lire pour apprendre, ce n'est pas comme le faire pour se divertir : les objectifs sont différents. Voici donc quelques trucs pour être plus efficace.

*Les astuces précédées d'un astérisque sont réservées aux lecteurs plus aguerris.

Optimiser vos conditions matérielles. C'est-à-dire votre environnement de travail : éclairage, crayons, papier, lieu propice, etc. Vous resterez plus concentrés.

Baliser votre lecture. Donnez-vous des objectifs ! Précisez ce que vous voulez savoir et imposez-vous une durée : par exemple, une heure par chapitre. Les petites contraintes peuvent se révéler très efficaces pour se concentrer sur l'essentiel, ne pas se disperser ou perdre son temps. Toutefois, c'est d'autant plus vrai avec l'expérience. Au début, donnez-vous plus de temps. Comprendre : prenez le temps.

Explorer/repérer/élaguer. Une lecture *exploratoire* peut être un bon moyen pour être efficace, pour se familiariser avec un texte. Il est recommandé de prendre le temps de *repérer* la structure du texte (titre, sous-titre, introduction, conclusion, etc.) pour faciliter votre lecture et la compréhension du texte.

*Il peut être inutile de tout lire ! En outre, se concentrer sur ce qui vous intéresse le plus (*élaguer*), vous permet de vous concentrer sur le plus important. Vous pourrez donc en lire plus, en moins de temps.

Annoter/noter/commenter votre texte. Vous pouvez aussi faire des fiches, ou même les deux. *Annoter* le texte, vous permet de relever ce qui vous est le plus utile. N'hésitez pas à *noter* les idées principales du texte ou ce qui compte le plus en fonction de vos objectifs (des arguments pour vous justifier, etc.). *Commenter* vos soulignements en marge : 1^{ere} idée, 2^e, etc. ou les thèses pour et contre. Il est inutile de surligner ce qui n'est pas pertinent pour votre travail. Il ne faut donc pas hésiter à

trier vos annotations pour en faire une fiche (*voir la fiche de lecture*). Plus synthétique, celle-ci vous permettra de retrouver ce que vous cherchez rapidement pour classer vos idées (dans un plan de travail, par exemple).

***Lire rapidement.** Il faut se concentrer sur l'essentiel. Si votre objectif est de faire un résumé du texte, concentrez-vous sur la structure du texte, sur les idées principales. De ce fait, il peut être inutile de relire un passage moins bien compris si vous avez compris l'idée principale (et que vous êtes capable de la résumer). Pour les mêmes raisons, si votre objectif est de trouver des arguments. Soyez habiles et concentrez-vous tout de suite sur ce qui vous intéresse pour éviter d'avoir à trier vos notes par la suite.

! Saviez-vous que !

Le schéma heuristique est un moyen encore méconnu pour prendre des notes, mais celui-ci pourrait être le bon pour vous. Plus intuitif, il s'apparente à un nuage de mots interreliés au centre : c'est le noyau de la carte. Cette méthode, plus en accord avec notre manière naturelle de penser, peut vous aider, notamment si vous avez de la difficulté avec l'annotation hiérarchique : 1, 1.1, 1.2, 1.3, etc. ; 2, 2.1, 2.2, 2.3, etc.

Freeplane, un logiciel libre (mais il y en a d'autres) qui pourrait vous aider pour réaliser ces cartes (pour un exemple, voir la carte des professeures et des professeurs).

Références et pour en savoir plus :

Chevalier, B. (2010). *Lecture et prise de notes*, Paris, Armand Colin.

Goulet, L., Lépine, G. et L. Kurtzman (1987). *Cahier de méthodologie*, Montréal, UQAM.

Kaufmann, J.C. (2007). *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin.

Réaliser une fiche de lecture

(InfoSphère UQAM, exemple revu)

Référence complète du document : nom des auteurs ; titre et sous-titre (s'il y a lieu); lieu et maison d'édition; collection (s'il y a lieu) date d'édition; nombre de pages et localisation du document (pour le retrouver facilement).

Le sujet et des mots-clefs (vous pouvez vous inspirer de la notice complète du document à la bibliothèque et la préciser en fonction de vos besoins).

Un résumé : il comprend la position de l'auteur, ses arguments, ses hypothèses ses idées importantes, sa conclusion.

Les définitions et citations à retenir : Par exemple, des phrases que l'on juge pertinentes. Elles doivent être reproduites fidèlement. Elles doivent aussi être placées entre guillemets (« ») et la page de l'ouvrage d'où elles ont été tirées doit être indiquée.

Des commentaires personnels : votre opinion du document (en général), votre critique notamment sur la perspective de l'auteur, les arguments retenus pour votre travail, etc.

*Toutes les sections proposées ne sont pas toujours nécessaires, mais plus elles sont complètes, moins vous aurez besoin de consulter le document source.

Référence et pour en savoir plus :

Passerieux, C. et L. Verreault (2011). *Infosphère. Sciences humaines et sciences de la gestion*, <http://www.bibliotheques.uqam.ca/infosphere/sciences_humaines/index.html>, consulté en août 2012.

Un exemple

(InfoSphère UQAM, exemple revu)

Référence : Beitone, A. *et al.* (1991) *Dictionnaire des sciences économiques*. Paris, A. Colin, 354 p.

Localisation : UQAM. Centrale : références : HB 61 D48

Résumé : Ce dictionnaire est une lecture d'ensemble du domaine et de son vocabulaire pour faciliter l'apprentissage.

Sujet : Le travail et les femmes.

Citations :

Définition du mot travail : « Le travail désigne une activité humaine qui peut être :

a) salariée lorsqu'elle a lieu dans le cadre d'une entreprise ou d'une administration; la rémunération du travail est alors le salaire ou le traitement;

b) indépendante, lorsqu'elle est effectuée par des agriculteurs, des artisans ou des membres de professions libérales; la rémunération du travail est alors une composante du revenu mixte;

c) domestique, lorsqu'elle est effectuée au sein du ménage : préparation des repas, entretien de l'intérieur du logement, peinture du logement, etc. Ce type de travail ne donne lieu à aucune rémunération. » (P.336)

Commentaire : En établissant une distinction entre les formes rémunérées et non rémunérées du travail, cette définition tient compte d'un aspect souvent négligé du travail féminin : le travail domestique.

Le compte rendu et le résumé

Le compte rendu et le résumé sont très semblables, voire synonymes. Toutefois, contrairement au premier, le second n'a qu'un seul sens : reprendre avec concision un contenu plus exhaustif. De son côté, le compte-rendu répond à différents besoins, dont celui d'informer autrui (compte-rendu d'une réunion, etc.). Il est donc plus complexe que le résumé.

Le **résumé** se concentre sur l'essentiel d'un document. Il faut donc, dans un premier temps, bien lire et relever les idées principales de l'auteur (*voir la fiche : Lire et prendre des notes de manière efficace*). Une fois cela fait, il est de nouveau recommandé de vous faire un plan qui reprend, en quelque sorte, la structure originale du document.

Le résumé reprend la forme classique d'un texte (*voir la fiche : Structure d'un texte*). Dans l'introduction, vous devrez présenter le thème et le sujet du livre ainsi que sa nature (essai, enquête, etc.). Ce sera votre *sujet amené* (présentation générale) et votre *sujet posé* (objet spécifique du document). Le *sujet divisé* présentera les grandes sections de votre texte.

Dans le *développement*, il faut reprendre les idées principales du texte original, mais de manière plus succinctes. Vous devez présenter l'intention de l'auteur sans entrer dans les détails. Toutefois, il n'est pas exclu d'avoir recours à des exemples ou à des citations si les mots de l'auteur sont tout particulièrement importants.

La *conclusion* se limite à une synthèse. Le résumé ne comprend pas d'analyse, il est factuel.

Il est conseillé de bien relire votre résumé pour s'assurer que vous vous êtes concentré sur l'essentiel. Il sera peut-être nécessaire de le réduire encore.

Le résumé devrait représenter entre 10 et 20 % du document original. Un chapitre de 10 à 20 pages donnera environ de 2 à 4 pages, mais ce n'est qu'un guide, pas une consigne stricte.

Le **compte rendu**, notamment « le **critique** » comprend aussi une analyse personnelle. Cette dernière plus systématique qu'une opinion, doit être argumentée.

Comme pour le résumé, l'introduction du compte rendu présente le document, mais on y ajoute plus d'éléments. Il est recommandé de présenter l'auteur et sa perspective, de mettre en contexte (historique, idéologique, etc.) l'ouvrage ce qui vous permettra, après avoir résumé le document, d'en faire l'analyse.

Votre réflexion du texte comprendra deux critiques. La première (la *critique interne*) porte sur le texte en lui-même. Est-il pertinent, cohérent, bien argumenté, clair, etc. ? Recommanderiez-vous ce livre ? Qu'avez-vous aimé ou détesté (d'un point de vue scientifique) ?

La *critique externe* positionne l'ouvrage par rapport à d'autres travaux de l'auteur ou non. Vous pourriez aussi positionner le livre dans le champ (la discipline) ? Est-il un classique, est-il désuet ? Pourquoi ?

Votre conclusion fera la synthèse des différents éléments que vous avez développés dans le résumé et dans la critique tout ouvrant votre perspective (et celle du lecteur) à autre chose (d'autres livres, perspectives ou auteurs).

Une opinion, une analyse et une critique?

Une *opinion*, notamment la vôtre, c'est ce que vous pensez personnellement, à propos d'une question. Vous tenez donc cette idée pour *vraie*. Par exemple : ce restaurant est très bon et pas trop cher !

Pour réaliser une *analyse*, vous devez découper en différents éléments l'objet sur lequel elle porte, pour démontrer, expliquer une intention. Par exemple : dans ce restaurant les viandes sont préparées avec soin. Un grillardin, formé à l'école d'hôtellerie, s'assure de leur cuisson en appliquant des normes strictes : elles ont été édictées par la cuisine moléculaire.

Une *critique*, est l'« examen d'un principe, d'un fait, en vue de

porter sur lui un jugement » (Le Robert, 2006). Par exemple : ce restaurant est abordable si l'on tient compte du professionnalisme des cuisiniers par rapport au prix des plats. Pour des assiettes comparables, on paye 5 \$ de plus dans les autres bistrot de ce quartier.

Une opinion n'a pas sa place dans un travail universitaire, à moins qu'on vous en fasse la demande explicite. L'analyse et la critique cohabitent très souvent : une bonne analyse vous permet d'élaborer une critique rigoureuse. Cette dernière repose donc sur une argumentation étayée.

Un exemple :

Les exemples sont un excellent moyen pour bien saisir ce que sont un résumé et un compte-rendu. François-Pierre Gingras de l'Université d'Ottawa a produit un site web riche en exemples. En outre, c'est un guide pas à pas. N'hésitez pas à y naviguer !

Gingras, F-P. (2005). *Le résumé. Cybermétho*. En ligne, <http://aix1.uottawa.ca/~fgingras/cybermetho/modules/resume.html>. Consulté en aout 2012.

Gingras, F-P. (2005). *Le compte rendu critique. Cybermétho*. En ligne, <http://aix1.uottawa.ca/~fgingras/cybermetho/modules/comptere rendu.html>>. Consulté en aout 2012.

Références et pour en savoir plus :

Goulet, L., Lépine, G. et L. Kurtzman (1987). *Cahier de méthodologie*, Montréal, UQAM.

Malo, M. (1996). *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*, Montréal, Québec Amérique.

Simard, J.P. (1984). *Guide du savoir-écrire*. Montréal, Édition de l'Homme.

Des trucs pour les travaux en équipe

Les travaux en équipe peuvent se révéler très décevants même s'ils ont plusieurs avantages dont celui de pouvoir partager ses idées. Ils sont tout particulièrement riches pour développer des problématiques complexes et peuvent être préalables à l'embauche. Voici quelques astuces à essayer, mais ce n'est pas toujours possible.

Pour « **construire** » une **équipe** de travail, plusieurs moyens s'offrent à vous : amis, voisins de table, collègues de cours communs, etc. Mais le hasard n'est pas toujours heureux. Il est recommandé de *prendre le temps* de valider vos choix. Il ne faut donc pas hésiter à se *présenter aux autres* et à *échanger ses points de vue* pour s'assurer que vous êtes sur la bonne voie pour travailler ensemble. Vous pourrez constater ensemble les ressources à partager et construire une motivation commune. En outre, il faut faire état des conditions (et contraintes) de travail de chacun par exemple, vos *disponibilités* personnelles et respectives pour vos éventuelles rencontres. *Si vous vous sentez mal à l'aise*, il est peut-être mieux de revoir vos choix et de corriger le tir dès le début. Vous seriez peut-être plus heureux dans une autre équipe.

Lors de votre **première rencontre**, il est recommandé de faire un bilan des connaissances et des intérêts de chacun pour trouver l'objet (le but) du travail. Une séance de remue-ménages peut être un excellent moyen pour réaliser cette étape, notamment pour dégager vos objectifs communs. Vous pourrez ainsi préparer un plan de travail (qui pourra être revu et corrigé par la suite).

Il faut dès le début déterminer les moyens choisis par votre équipe pour réaliser le projet : allez-vous réaliser des entrevues? Des lectures plus approfondies sont-elles nécessaires? Serait-il intéressant de mieux se renseigner auprès de certaines personnes pour mieux cerner votre objet? Il faut aussi évaluer le temps nécessaire pour la réalisation du travail et préparer un échéancier des différentes étapes. D'ailleurs, chacune d'elles sera

distribuée aux membres de l'équipe en fonction des spécialités de chacun. N'oubliez pas d'échanger vos coordonnées et de préciser le meilleur moyen de vous joindre. Il est d'ailleurs recommandé de prévoir la prochaine rencontre pour vous aider à respecter votre échéancier et faciliter sa préparation.

Lors des **prochaines rencontres** de votre équipe : soyez organisé ! Un ordre du jour et la rédaction de compte-rendu peuvent grandement dynamiser vos rencontres.

Les **notes de groupe** sont légitimes lorsque tout le groupe s'est mis au travail. Une bonne planification permet un partage plus juste des tâches. Il ne faut pas avoir peur de la confrontation et des mises au point, mais si des problèmes insolubles sont rencontrés. Adressez-vous à l'enseignante ou l'enseignant.

! Saviez-vous que !

Si vous êtes à l'aise avec les outils informatiques, un groupe Google ou un dossier partagé (Dropbox) peuvent faciliter vos échanges de documents et d'informations. Mais assurez-vous que tous les membres du groupe maîtrisent ces outils. Au risque de compliquer les choses.

Références et pour en savoir plus :

Goulet, L., Lépine, G. et L. Kurtzman (1987). *Cahier de méthodologie*, Montréal, UQAM.

Mucchielli, R. (2011). *Le travail en équipe*, Issy-les-Moulineaux, ESF.

Prégent, R. (1990). *La préparation d'un cours*, Montréal, Éditions de l'École Polytechnique de Montréal.

Villeneuve, L. (2011). *Comment travailler en équipe de façon efficace : guide d'information destiné aux étudiants*, Québec, Presse de l'Université de Québec.

Grille suggérée pour les projets d'équipe

(Goulet, Lépine et Kurtzman [1987], grille revue)

Titre du travail	<i>Dès le début, trouver un titre peut vous aider à orienter votre travail. Vous pourrez le changer par la suite.</i>
L'équipe	<i>Numéro de téléphone, courriels, disponibilité de chacun, etc.</i>
Objectifs et orientation du travail	<i>Pour vous aider à identifier ce que vous voulez faire.</i>
Plan du travail	<i>Faire un plan évolutif (introduction; 1re, 2e, etc. partie; conclusion) facilite la division du travail. Il vous permet aussi de vous concentrer sur ce qu'il y a à faire. Toutefois, il doit s'ajuster au rythme des progrès et des changements.</i>
Stratégies et tactiques	<i>Dès le début, identifiez ce que vous allez faire pour atteindre vos objectifs et les moyens pressentis. Tout en respectant la perspective (l'orientation) que vous avez choisie.</i>

Échéancier	Que faire?	Pour quand?	Qui le fera?
1re étape Mise en commun des idées Rencontre avec le professeur (question, prise de rendez-vous)			
2e étape Mise en commun de ce qui a été fait : D'autres idées : Rencontre avec le professeur (question, prise de rendez-vous)			
3e étape...			
Avant-dernière étape : présentation du travail			
Étape finale : Bilan et recommandations : Autres :			

L'exposé oral

Une présentation orale peut être faite collectivement ou individuellement, l'important est de favoriser la compréhension et le dynamisme (pour garder les auditeurs à l'écoute).

Pour être le plus clair et le plus concis possible, il est recommandé de faire un plan de votre présentation, lequel sera l'assise de vos diapositives (si vous choisissez d'en préparer). Il est d'ailleurs nécessaire que vous développiez ce plan oralement plutôt que de lire un texte. Cette technique vous permet d'improviser, de vous adapter à l'auditoire.

Dans **l'introduction**, vous devez d'abord vous présenter, exposer le but (objectif) et la thèse (la perspective, votre conception du problème) de l'exposé ainsi que les sections, les idées principales (arguments) qui seront développées (*sujet amené, posé et divisé*). Pour faire une introduction dynamique, vous pouvez commencer par une citation, une question au groupe ou faire un lien avec un événement-choc de l'actualité. Pour ensuite présenter le plan sommaire de votre exposé.

Votre *développement* peut être divisé par thèmes, qui chacun regroupent différents points qui seront exposés en détail oralement.

Comme pour un texte (*voir la fiche : la structure d'un texte ou son plan général*), la *conclusion* fait un résumé de l'ensemble et ouvre la réflexion sur une nouveauté, un second degré.

En tout temps, n'hésitez pas à revenir sur un point, à répéter un élément important, à poser des questions à l'auditoire, à bien exploiter vos supports visuels pour garder le contact avec le public. D'une certaine manière, ce dernier est en rétroaction en temps réel, vous devez donc vous ajuster.

Si vous utilisez un programme de présentation (PowerPoint, Keynote, etc.), assurez-vous d'utiliser une version compatible avec l'ordinateur à votre disposition. Pour éviter des problèmes,

optez pour une version légèrement antérieure (par exemple : 2003).

Dans votre présentation miser sur les images et sur la couleur tout en restant simple. Les effets trop compliqués créent parfois des problèmes techniques ce qui pourrait ajouter à votre stress.

Ne mettez pas trop de texte sur chacune des pages (5 ou 6 lignes (ou 8 mots), tout au plus). On ne doit pas lire votre présentation sur vos diapositives, elles accompagnent votre discours. Vous pouvez utiliser des points de marquage (puces) qui facilitent la lecture. Si vous avez beaucoup d'éléments, regroupez-les par thème ou faites un schéma ce qui vous permettra de présenter vos points oralement. La police de caractère est aussi importante et de bonne taille (au moins 30 points). Et les couleurs doivent être contrastées.

! Saviez-vous que !

Tous les ordinateurs peuvent lire une présentation en PDF. Par conséquent, faites toujours une version PDF de votre présentation. Elle pourra être utilisée en mode plein écran partout. Vous serez alors assuré de ne jamais être pris au dépourvu. Si vous n'avez pas Adobe, vous pouvez installer une imprimante virtuelle (PDFCreator, etc.) sur votre ordinateur, ce qui vous permettra de créer des fichiers PDF.

Références et pour en savoir plus :

Botbol, N.A. et I. Moncion, (2009). *Guide de méthodologie en science politique*, Montréal, Centre Paulo-Freire Goulet, L.,

Lépine, G. et L. Kurtzman (1987). *Cahier de méthodologie*, Montréal, UQAM.

Éléments à surveiller en vrac

(inspiré du *diagnostic personnalisé* de l'ACFAS 2011)

Le **présentateur** doit fait face à l'auditoire. Il ne lit pas ses notes et il est dynamique. Il respecte le temps alloué, il a donc choisi son contenu. Il ne parle pas trop vite, s'exprime clairement (articulation) et est un bon vulgarisateur (mots simples, approche didactique). Il n'utilise pas de code, d'abréviation sans les expliquer. Il répond aux questions avec assurance.

La **structure de la présentation** est éloquente. L'introduction permet de capter l'attention, préciser l'objet du propos et son contexte. Le développement fait bien ressortir les arguments et insiste sur les éléments les plus importants. Les différentes parties de l'argumentaire se suivent. La conclusion reprend les points importants tout en insistant sur la thèse (l'objet principal) de l'exposé.

Votre **support visuel** accompagne votre exposé. Il est sobre, constant et contrasté. Il n'y a pas trop de texte, les polices de caractères sont de bonne taille. Les graphiques sont éloquents, colorés et pas surchargés. Les diapositives sont titrées. Aucune diapositive ne fait allusion à des informations non mentionnées dans l'exposé. Les animations, s'il y en a, sont réduites au maximum (pour éviter trop de distraction).

La structure d'un texte ou son plan général

Un texte structuré est un texte qui se lie facilement. Même les concepts les plus complexes, lorsqu'ils sont bien présentés, peuvent se lire aisément. Autrement dit, la construction de votre texte est primordiale pour faciliter la vie à la lectrice ou au lecteur. Un texte rigoureux n'est pas une énigme.

La structure de base d'un texte est toujours la même. Et pourtant, malgré sa simplicité, elle est trop souvent négligée. Son respect assure un texte fluide et vous serez mieux compris et évalué. Le lecteur ou la lectrice ne doivent pas chercher à vous comprendre, ni tenter (avec beaucoup d'effort) de trouver vos arguments. Être limpide peut être très profitable.

Tous les textes commencent par une **introduction**. Elle présente le sujet traité et annonce les grandes lignes du document. Le lecteur ou la lectrice peuvent anticiper ce qui va suivre même s'il ne connaît pas le détail (qu'il découvrira à la lecture de votre document). Tout débute avec le *sujet amené* qui, du général au particulier, va introduire le *sujet posé* : l'objet précis de votre travail. L'introduction se termine avec le *sujet divisé* qui présente brièvement les grandes sections de votre document (par exemple, vos arguments). Autrement dit, l'articulation de votre pensée.

Le **développement** (le corps du texte) expose ce que vous avez annoncé dans votre introduction, mais en détail. Chacune de vos idées maîtresses occupe au moins un paragraphe dans lequel se développent vos idées secondaires. Les paragraphes permettent de repérer aisément les étapes de votre pensée (*voir aussi la fiche : Lire et prendre des notes de manière efficace*).

La **conclusion** est l'aboutissement du texte. Elle boucle la boucle et répond aux questions que vous vous êtes posées. D'ordre général, elle est composée de deux parties : la *synthèse* et l'*élargissement*. Vous devez donc, dans un premier temps, reprendre brièvement vos principaux arguments. Ensuite, vous terminez avec une ouverture vers d'autres perspectives, c'est-à-

dire présenter au lecteur ou à la lectrice de nouvelles avenues à votre objet ou des analogies possibles.

On ne le dira jamais assez : l'exercice du plan est toujours aussi pertinent. Prendre le temps d'en faire un vous permettra de faire le ménage dans vos idées et facilitera grandement la rédaction de votre texte. Il en existe plusieurs formes (*voir* Simard [1984 : 223-231] :

Par exemple, le *plan analytique* comprend deux grandes parties. Dans la première, vous exposez les faits et les idées sur un sujet, et ce, de manière objective. Dans la seconde, vous les commentez et les critiquez.

! Saviez-vous que !

On recommande d'ordre général de donner priorité aux phrases courtes. Leur lecture est plus agréable et elles sont plus faciles à saisir. En d'autres termes, il est recommandé d'étayer une seule idée par phrase.

Les logiciels de révision sont de plus en plus performants et peuvent vous aider à écrire. Par exemple, *Antidote 8* ne corrige pas seulement vos fautes d'orthographe, mais il peut vous aider à réviser votre syntaxe et la typographie. Il est offert sur les ordinateurs de la bibliothèque.

Références et pour en savoir plus :

Goulet, L., Lépine, G. et L. Kurtzman [1987]. *Cahier de méthodologie*, Montréal, UQAM.

Malo, M. [1996]. Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise, Montréal, Québec Amérique

Simard, J.P. (1984). *Guide du savoir-écrire*. Montréal, Édition de l'Homme.

Un exemple de plan

Voici le plan simplifié d'un petit travail de recherche (environ 10 pages) sur les cuisines collectives dans Hochelaga Maisonneuve. Le plan est un outil évolutif, il devra être plus détaillé pour travailler à la rédaction.

(voir aussi la fiche : une introduction au travail de recherche)

Question :

Pourquoi des cuisines communautaires dans Hochelaga?

Hypothèse :

Ces cuisines répondent à des besoins spécifiques du quartier.

Introduction (10 %, 1 à 1,5 p.) :

Sujet amené : Perte des savoirs culinaires, on ne sait plus cuisiner.

Sujet posé : Il existe des projets d'éducation à la cuisine : les cuisines communautaires

Sujet divisé : Nous développerons les enjeux, nous présenterons les cuisines et les changements observés

Développement (80 %, 8 à 12 p.) : ici 3 sections

1. Autonomie et sécurité alimentaire (problématique)
2. Exemple d'un organisme (cuisine choisie) et historique du projet
3. Changements observés (lien avec la problématique), témoignages, impact sur la vie de quartier

Conclusion (10 %, 1 à 1,5 p.) :

Synthèse : Rappel de la problématique, apports et nouveaux projets

Ouverture : Cuisines communautaires par rapport à d'autres projets comparables.

La mise en page, en bref

Un travail soigné et fidèle aux règles de présentation facilite la lecture et n'est pas sans effet sur le correcteur ou la correctrice. Il est plus agréable à lire, mais aussi à évaluer parce qu'il permet de mieux cerner les éléments de votre texte.

La **page couverture** est essentielle, mais elle peut être faite en « en-tête » pour économiser le papier. *Elle doit comprendre* : votre nom, votre code permanent, le nom de l'exercice, le titre du travail, le nom du professeur ou de la professeure, le sigle et le titre du cours, l'institution et la date.

Le **choix du papier** est le format « lettre », c'est-à-dire une feuille blanche de 8,5 par 11 pouces. Par défaut, les marges du document sont d'un pouce. Elles sont importantes, notamment pour annoter votre travail.

Votre document doit être **paginé** (en haut ou en bas, à droite) et **broché**. Il est ainsi plus aisé à lire, à feuilleter et à corriger.

Choisissez une **police de caractère** adéquate (Time New Roman est tout indiquée). La taille (12 points) est parfaite pour le corps du texte, mais les titres peuvent être légèrement plus gros (14 points et plus, s'il y a plusieurs titres et sous-titres).

Votre document doit être **justifié**, c'est-à-dire aligné à gauche et à droite de la page. L'espacement (**l'interligne**) doit être de 1,5. Il doit aussi compter des paragraphes, ce qui permet de bien diviser vos idées (une idée par paragraphe). En outre, chacune des sections de votre travail est identifiée par un sous-titre.

En tout temps, rappelez-vous que ce qui vous est agréable lorsque vous lisez un texte ou un livre le sera aussi dans votre texte.

Enfin, portez une attention particulière à l'orthographe et à la grammaire qui sont aussi évaluées. Certains logiciels de révision peuvent vous être très utiles. *Antidote est offert sur les ordinateurs de la bibliothèque de l'UQAM.*

Exemple de page de couverture en « en-tête »

Travail final	Moi, J'esuis
L'histoire de l'intervention sociale	MOIJ 0101 0100
M. Untel, TRS-1001 : Introduction au travail social	
UQAM, 1er janvier 2012	

! Saviez-vous que !

Dorénavant, plus personne ne travaille sur une machine à écrire (dactylo) et pourtant, il n'est pas rare de constater que les ressources des traitements de texte sont mal utilisées. N'hésitez pas à améliorer vos connaissances avec ces outils. Plusieurs ateliers sont offerts à l'UQAM par le SITel (sitel.uqam.ca).

La gestion des travaux longs (plusieurs dizaines de pages) est grandement simplifiée lorsque l'on maîtrise ses outils. Bédard (2005) peut vous être utile pour apprendre les rudiments de la mise en page avec Microsoft Word 2003. N'hésitez pas à le télécharger.

Références et pour en savoir plus :

Bédard, S. (2005). « Normes de présentation des travaux ». En ligne,

<http://www.sociologie.uqam.ca/upload/files/info_etu/guide_travaux_bacc.pdf>. Consulté en juin 2012.

Malo, M. (1996). Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise, Montréal, Québec Amérique.

Ramat, A. (2008). *Le Ramat de la typographie*, Montréal, Aurel Ramat.

Une introduction au travail de recherche

Le travail de recherche est le pain quotidien du milieu universitaire. S'il peut sembler linéaire, il ne l'est pas dans les faits, puisqu'un aller-retour entre les différentes sections de l'ouvrage doit être fait constamment. Cela représente une certaine difficulté tout en étant très stimulant! *La démarche présentée ici est une voie possible. D'autres approches, notamment plus inductives, peuvent être empruntées.*

Tout travail de recherche commence par une **question** en lien avec un sujet plus général. Elle peut venir spontanément ou être le fruit d'une réflexion soutenue. Elle n'est jamais (sauf à la toute fin) complètement définitive puisqu'elle s'ajustera au projet de recherche tout au long du processus. *Par exemple : Qui a recours aux cuisines communautaires ?* Cette question peut être un point de départ. Elle n'est pas fermée (elle ne se répond pas par un oui ou un non), mais il est certain qu'elle devra se préciser.

Construire sa **problématique** est la première grande étape pour peaufiner sa question de recherche. Pour cela, il faut lire *sans trop lire*. Il n'est pas nécessaire de tout savoir, mais il est essentiel de bien cerner sa question, c'est-à-dire de bien préciser le contexte, d'articuler les faits et les enjeux. Autrement dit, la problématique, *c'est un questionnement autour de différentes réalités mises en relation : c'est un état des lieux dans lequel s'inscrit la question de recherche et sa pertinence*. Elle justifie la façon dont le sujet sera traité. En découleront des **hypothèses** qui sont des réponses provisoires à votre question. Elles guident le déroulement de votre recherche et orientent vos prospections documentaires. Pour notre exemple, on peut penser que les cuisines collectives répondent d'abord aux besoins des plus pauvres.

Le **cadre théorique** qui succède à la problématique est lui aussi le fruit d'un va-et-vient entre les processus de réflexion. En mot simple, *c'est la lunette à travers laquelle vous allez regarder le problème*. Il est donc directement lié à votre question et aux problèmes qui vous intéressent. En d'autres termes, *c'est votre*

perspective. Dans notre exemple, vous développerez peut-être sur les déterminants sociaux (pauvreté, scolarité) qui sont des facteurs qui permettent de réfléchir sur les éléments sociaux qui pèsent sur les individus.

Une fois le problème bien cerné tout comme votre perspective, vous pourrez (enfin) réaliser **votre terrain** : des entrevues, une analyse statistique, etc. Pour notre exemple, vous choisirez peut-être de faire un sondage afin de cerner le profil des utilisateurs des cuisines communautaires.

Tout ce travail se termine par la présentation de vos **résultats** suivie d'une **analyse** et d'une **discussion**. Vos données doivent être présentées objectivement. Cette rigueur vous permettra ensuite de tenter une explication, une lecture personnelle des résultats obtenus en fonction de votre problématique (la recherche préliminaire) et de votre angle d'analyse, c'est-à-dire votre cadre théorique.

Toutes les sections de votre œuvre doivent être cohérentes entre elles. Rien ne doit être superflu, d'où l'importance d'un aller-retour continu. Pour un plan sommaire d'un petit projet de recherche, voir l'exemple de la fiche : la structure d'un texte.

! Saviez-vous que !

Le travail de recherche est difficile pour tout le monde, même pour les chercheurs et chercheuses les plus expérimentés. Il ne faut pas se décourager, c'est le seul moyen d'arriver à ses fins. En tout temps, n'hésitez pas à vous faire lire par un pair ou un ami. Ce qui vous paraît évident ne l'est peut-être pas! Vous pourrez alors corriger le tir!

Références et pour en savoir plus :

- Becker, H (2003). *Les ficelles du métier*, Paris, La Découverte.
- Becker, H. (2004). *Écrire les sciences sociales*, Paris, Economica.
- Cossette, P. (2009). *Publier dans une revue savante*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

L'entretien de recherche

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour répondre à des questions de recherche. Les approches quantitatives peuvent être très intéressantes, notamment si vous vous voulez chiffrer les effets d'un déterminant (par exemple, à l'aide d'un sondage), hiérarchiser des facteurs environnementaux, etc. De leur côté, les méthodes qualitatives sont toutes aussi intéressantes — pour d'autres raisons — en particulier, si vous voulez dégager le sens d'une conduite ou faire émerger de l'inconnu. L'entretien compréhensif s'inscrit dans cette perspective.

Avant de réaliser un entretien compréhensif, on doit se poser une question de recherche, laquelle s'inscrit dans une problématique, etc. (*voir la fiche : une introduction au travail de recherche*). Toutefois, « le terrain n'est plus une instance de vérification d'une problématique préétablie, mais le point de départ de cette problématisation » (Kaufmann, 2007 : 23). La souplesse est donc très importante, parce que vous ne savez pas avec exactitude ce que vous allez trouver.

Votre échantillon devra être choisi avec soin, pour répondre à votre question de recherche. Vous devrez définir précisément ce que vous cherchez : le qui et le quoi? Ainsi, la population ciblée par vos entretiens ne sera pas trop grande et la quantité de personnes rencontrées variera en fonction du degré de saturation de vos entretiens, c'est-à-dire lorsque vous n'apprendrez plus rien.

L'entretien se tiendra sur le ton du dialogue, mais vous devrez être à la fois effacé et attentif. Vous devez guider la conversation sans suggérer de réponses. Par conséquent, vos questions doivent être ouvertes (ne pas se solder par un oui ou par un non), construites pour creuser des thématiques et ouvrir le dialogue : faire parler. Le nombre exact de questions n'a pas vraiment d'importance, mais la conversation doit durer au moins 60 minutes. La question : « Que faites-vous avec votre ordinateur? » ouvre la voie à une multitude de réponses. Les suivantes devront relancer l'interlocuteur ou l'interlocutrice

pour aller plus loin, mais vous vous limitez à des pistes. Soyez empathique, laissez de côté vos préjugés. Votre esprit doit être ouvert à l'inconnu, il faut épuiser le thème. Si votre interviewé ou votre interviewée se sent écouté, il ou elle se laissera aller à une infinité de détails et de sentis.

La transcription fidèle (verbatim) de vos entretiens est essentielle pour les analyser. Plusieurs possibilités s'offrent à vous en fonction de vos objectifs. Vous vous concentrerez donc sur ce qui vous intéresse le plus : les raisons évoquées, le sens donné à tel comportement, les avantages, les arguments contre, le plaisir, etc. Une analyse systématique de tout ce qui a été dit vous permettra de répondre à votre question de recherche et donnera même une place à l'inconnu.

! Saviez-vous que !

La transcription (verbatim) représente un très gros travail et beaucoup de patience. Mais parce que l'enregistrement des entretiens peut être facilement réalisé avec les petits appareils numériques disponibles au Service de l'audiovisuel de l'UQAM (SAE), des logiciels comme *Express Scribe* vous permettent de les écouter à répétition, de les ralentir, etc.

De plus, si vous avez les moyens, des logiciels payants de reconnaissance vocale comme *Dragon NaturallySpeaking* (v.12) peuvent vous aider à aller plus vite. Vous pourrez alors *réciter* vos verbatim. Il reconnaît votre voix !

Références et pour en savoir plus :

Kaufmann, J.C. (2007). *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin.

Des boîtes à outils

! Saviez-vous que !

La bibliothèque centrale de l'UQAM n'est pas seulement un entrepôt de livres et de ressources documentaires. Des personnes ressources, spécialisées dans votre champ d'études, sont là pour vous aider à trouver vos documents, mais aussi tout simplement pour vous aider à chercher.

Le bibliothécaire de référence à la bibliothèque centrale pour le travail social et la sociologie est M. Serge Gariépy. Son bureau est au A-R150 et vous pouvez le joindre par téléphone au poste 7887 ou par courriel : gariepy.serge@uqam.ca. En outre, il a préparé une page consacrée au travail social :

http://rondeau.labunix.uqam.ca/subsplus/subjects/travail_social

Bases de données de recherche :

Le premier outil à connaître à la bibliothèque de l'UQAM est *Virtuose*. Ce moteur de recherche permet de faire un examen exhaustif dans tous les documents physiques et virtuels de l'UQAM : virtuose.uqam.ca/

De la même manière, *Colombo* (<https://fr.crepuq.vdxhost.com/>), l'outil de recherche du prêt entre bibliothèques (PEB) permet d'étendre le catalogue de l'UQAM à autres bibliothèques universitaires. En outre, le PEB vous permet d'emprunter des livres ailleurs sans vous déplacer (des frais s'appliquent). Il existe aussi *Worldcat* (www.worldcat.org/) qui regroupe encore plus d'institutions.

À l'UQAM, d'autres outils existent pour faire des recherches dans les revues scientifiques. Les *bases de données*

(metarecherche.uqam.ca/) sont regroupées par disciplines, ce qui vous permet de faire une recherche plus ciblée. *Social Services Abstracts*, par exemple, fera le travail pour vous dans différentes revues scientifiques.

Plusieurs autres outils web sont à considérer comme *Google Scholar* (scholar.google.ca/).

Enfin, n'hésitez pas à demander votre carte CREPUQ qui vous donne accès à toutes les bibliothèques du réseau.

* : les serveurs mandataires (Proxy) vous permettent, de la maison, d'utiliser la majeure partie des ressources de la bibliothèque. Vous devez toutefois configurer vos navigateurs internet à cet effet : <http://www.bibliotheques.uqam.ca/acceder-aux-ressources>

Trucs pour vos mots-clefs pour vos recherches :

* : l'astérisque permet de tronquer les mots pour élargir votre recherche. Ainsi, si vous écrivez « interv* » dans la fenêtre de recherche le moteur de recherche comprendra : intervenir, intervention, intervenant, etc.

« » : les guillemets vous permettent de forcer la recherche sur une expression exacte. Autrement dit, le fureteur ne peut décomposer vos mots-clefs. Par exemple, « travail social » ne peut pas être déposé en *travail* et en *social*.

? : le point d'interrogation vous permet d'ouvrir la recherche à plusieurs orthographes. Par exemple, avec « d?nt », l'outil de recherche comprend : dont, dent, dant, etc.

InfoSpère (UQAM) et Cybermétho (uOttawa)

Un outil conçu par le personnel de la bibliothèque de l'UQAM pour apprendre à développer ses habiletés de base en recherche

http://www.bibliotheques.uqam.ca/infosphere/sciences_humaines/index.html

Ainsi qu'une banque de ressources en ligne pour la formation à la recherche en sciences sociales : *Cybermétho*.

<http://aix1.uottawa.ca/~fgingras/cybermetho/modules/resume.html>

Des dictionnaires de références :

Barker, R. (2003). *The social work dictionary*, Washington, NASW Press.

Barreyre, J.Y. et B. Bouquet (2006). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Paris, Bayard.

National Association of Social Workers (1994). *Social work abstracts*, Washington, D.C.

Pierson, J. et M. Thomas (2010). *Dictionary of social work : [the definitive A to Z of social work and social care]*, Maidenhead, Open University Press.

Rullac, S. et L. Ott (2010). *Dictionnaire pratique du travail social*, Paris, Dunod.

Bases de données documentaires :

Lorsque vous connaissez les documents que vous cherchez, notamment dans les revues scientifiques. Vous pouvez utiliser la base Virtuose pour le localiser. Si l'article dont vous avez besoin n'existe qu'en version papier, vous devrez vous présenter à la bibliothèque. Le PEB peut aussi vous être très utile, si l'UQAM ne possède pas d'abonnement (ou le numéro) que vous cherchez.

Lorsque vous aurez localisé la revue dont vous avez besoin, il est fort possible qu'il soit disponible en version électronique. Vous serez donc transporté vers des bases documentaires comme *Érudit* ou *Cairn* (et bien d'autres) pour télécharger l'article désiré.

Ces bases peuvent être consultées directement (sans passer par Virtuose) d'autant plus si vous avez configuré vos serveurs mandataires. Vous pouvez aussi y faire des recherches par mots-clefs.

Des revues pertinentes au travail social :

Encore plus ciblées, certaines revues scientifiques ou professionnelles s'adressent directement au travail social. En voici quelques exemples :

Nouvelles pratiques sociales

(www.nps.uqam.ca/) :

La revue Nouvelle pratiques sociales (NPS) veut être un « lieu de réflexion sur les pratiques sociales favorisant la coopération entre des chercheurs soucieux de produire une revue de transfert des connaissances avec des personnes issues des milieux de pratique conjuguant ainsi les exigences de la rigueur scientifique et celles de la pertinence sociale ».

Fondée en 1988, la revue publie deux numéros par année. Elle est disponible à prix concurrentiel pour les étudiants tout en étant *disponible sur la base [Érudit.org](http://www.eric.ed.gov/)*.

Bulletin interaction communautaire

(www.rqiac.qc.ca/bulletin_interaction.php).

Archives disponibles en ligne.

Économie et solidarités

(www.ciriec.uqam.ca/pages/revue_presentation.php). Une

« revue destinée aux praticiens », *disponible sur la base [Érudit.org](http://www.eric.ed.gov/)*.

Intervention

(www.optsq.org/portailCommunications_/publications/revue-intervention) : la revue de l'Ordre, *disponible à la bibliothèque centrale de l'UQAM*.

Le travailleur social canadien

(www.casw-acts.ca/fr/publications-de-lacts) : la revue officielle de l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS), *disponible à la bibliothèque centrale de l'UQAM*.

Les politiques sociales (www.lespolitiquessociales.org) : une « revue scientifique, internationale et multidisciplinaire », *disponible à la bibliothèque centrale de l'UQAM*.

Pensée plurielle - parole, pratique et réflexion du social (http://www.indexsavant.com/index.php?title=Pens%C3%A9e_plurielle). « Un espace d'analyses et de confrontations » sur l'intervention sociale, *disponible sur la base [Cairn.info](http://www.eric.ed.gov/)*.

Recherches féministes (www.fss.ulaval.ca/lef/revue/): Pour « les personnes qui s'intéressent au changement dans les rapports sociaux de sexe et dans la production des connaissances ». *Elle est disponible sur la base [Érudit.org](http://www.eric.ed.gov/)*.

Reflets: revue d'intervention sociale et communautaire (www.sciencesociales.uottawa.ca/reflets/fra/) : Une revue qui s'intéresse à la prévention et à la promotion, *disponible sur la base [Érudit.org](http://www.eric.ed.gov/)*.

Revue canadienne de service social (www.caswe-acts.ca/fr/Revue_canadienne_de_service_social_32.html) : une revue savante bilingue publiée par l'Association canadienne pour la formation en travail social, *disponible sur la base [Proquest](http://www.proquest.com)*.

Revue développement social (<http://www.revueds.ca/>) : « lieu d'échange entre les différents acteurs du développement social ».

Service social :

(www.svs.ulaval.ca/revueservicesocial/default2.asp) : revue de l'École de service social de l'Université Laval, fondée en 1951, *disponible sur la base [Érudit.org](http://www.eric.ed.gov/)*.

Sociologie et société (www.pum.umontreal.ca/catalogue/revues/sociologie-et-societes) : « Une revue de sociologie générale, ouverte à l'interdisciplinarité », *disponible sur la base [Érudit.org](http://www.eric.ed.gov/)*.