

LES RÈGLES GÉNÉRALES DE LA COMMUNICATION ÉCRITE

Catherine VALLEE
*Attachée principale d'administration scolaire et universitaire (APASU),
Université de Poitiers*

Janvier 2006

IMPORTANT:

Ces règles ne sont pas spécifiques à la communication administrative,
mais à toute 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...**

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| <i>informe</i> | <i>demande à</i> |
| <i>fait savoir à</i> | <i>prie de vouloir bien</i> |
| <i>fait connaître à</i> | <i>engage...</i> |
| <i>fait observer à</i> | |

- **le subordonné...**

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| <i>rend compte de</i> | <i>propose de</i> |
| <i>expose à</i> | <i>prie de bien vouloir...</i> |
| <i>sollicite de</i> | |

➤ **Formules d'exposition (termes précis) - verbes à l'indicatif présent :**

| | | |
|--------------------|--------------------|---------------------|
| <i>j'ajoute</i> | <i>je confirme</i> | <i>je considère</i> |
| <i>je constate</i> | <i>j'estime</i> | <i>je note</i> |
| <i>j'observe</i> | <i>je précise</i> | <i>je rappelle</i> |
| <i>je signale</i> | <i>je souligne</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...

➤ **Formules d'exposition (termes plus souples)**

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| <i>se trouver appelé à...</i> | <i>prendre note...</i> | <i>il est entendu que...</i> |
| <i>ne pas douter que...</i> | <i>il n'échappe pas que...</i> | <i>ne pas ignorer que...</i> |
| <i>il n'est pas exclu que...</i> | <i>ne pas manquer de...</i> | <i>je ne perds pas de vue</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....

➤ *Formules générales*

attacher du prix à
délivrer une copie
décider que
constater un fait
aborder un point

accepter une solution
annuler une réunion
ajourner une réunion
appuyer une requête
assurer la diffusion

différer la mise en application
apprécier le bien-fondé de
accorder une autorisation
confirmer les termes de
aboutir à une solution

➤ *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...

➤ *Expressions qui permettent la transition d'une idée à l'autre, d'un paragraphe à l'autre*

À mon avis...
En ce qui me concerne...

À mon sens...
En outre...

Pour ma part...
Par ailleurs...

➤ *Expressions permettant de caractériser l'importance d'un argument ou d'une prescription*

À titre principal...
À titre exceptionnel...

À titre secondaire...
À titre d'information...

À titre accessoire...

Ex : Je vous signale, à titre accessoire, que...

➤ *Mots outils qui expriment restrictions et réserves*

Cependant...

Mais...

Toutefois...

➤ *Expressions apportant une précision d'ordre temporel*

Dès maintenant...
Sans tarder...

D'ores et déjà...

Sans délai...

2) La conclusion

La **conclusion** est en général amenée par des expressions du type :

Aussi,...

Dans ces conditions,...

En conséquence,...

suivies de formules selon les cas :

➤ *Formules de conclusion (locutions impersonnelles)*

| | | |
|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <i>Il convient de...</i> | <i>Il paraît souhaitable,</i> | <i>Il vous appartient de...</i> |
| <i>Il y a lieu de...</i> | <i>indispensable,</i> | <i>Il est nécessaire,</i> |
| <i>Il importe de...</i> | <i>préférable de....</i> | <i>souhaitable,</i> |
| | | <i>opportun 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) obligé... Je vous serai(s) reconnaissant...

➤ *Formules de conclusion (locutions impératives)*

| | | | |
|-----------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|
| <i>Décider que...</i> | <i>Demander que...</i> | <i>Convier à...</i> | <i>Je me réserve de...</i> |
| <i>Engager à...</i> | <i>Inviter à...</i> | <i>Prier de...</i> | <i>Je vous prie de...</i> |

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*

| | | |
|---------------------------|--------------------------|---|
| <i>Je vous enjoins...</i> | <i>Je vous invite...</i> | <i>J'attacherai de l'intérêt à...</i> |
| <i>Je vous convie...</i> | <i>Je vous engage...</i> | <i>Je vous saurai(s) gré...</i> |
| <i>Je vous prie...</i> | <i>Je veillerai à...</i> | <i>Je vous serai(s) reconnaissant de...</i> |

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 | En forme administrative | En forme personnelle |
| Eléments | <ul style="list-style-type: none"> ▪ lors d'échanges de correspondance entre des structures administratives ▪ à destination de toute personne appartenant à l'administration | <ul style="list-style-type: none"> ▪ à destination de toute personne n'appartenant pas 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 ▪ indication de l'autorité qui adresse la lettre ▪ intitulé et adresse du destinataire (autorité responsable et non une personne privée) ▪ faire apparaître la marque de la voie hiérarchique (S/C) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ sous le lieu et la date ▪ ou en bas, à gauche de la page ▪ prénom, nom du destinataire ▪ sa fonction ou sa qualité ▪ adresse (numéro, rue, code postal et ville) |
| Suscription Émetteur Récepteur | | |
| 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 | <p>Apposée, en général, au bas du document, à droite, par le détenteur de l'autorité ou un autre signataire :</p> <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 ; ▪ <i>signature par ordre</i> : fonctionnaire qui signe à la place de son chef direct, momentanément empêché. <p>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."</p> | |

A – La construction de la lettre

Qu'elle soit de forme administrative ou personnelle, la lettre obéit aux mêmes règles de rédaction.

➤ L'introduction

- présente l'affaire, la question ou le problème que l'on va traiter, de façon rapide et complète ;
- résume les idées essentielles de la demande ;
- doit toujours reprendre l'ensemble des éléments nécessaires à la parfaite compréhension du problème posé, mais aussi brièvement que possible.

➤ Le développement

- examine sur le fond l'affaire, la question ou le problème traité. C'est dire l'importance de l'argumentation qui s'appuiera sur les textes réglementaires et législatifs, mais aussi sur les faits réels ;
- expose les faits et les arguments de manière progressive (c'est-à-dire des moins importants à ceux qui justifient la décision) ;
- est équilibré entre ses différentes parties, séparées par des transitions qui permettent de respecter l'unité et la progression ;
- respecte la lettre des cinq "C" : clair, complet, concis, convaincant (objectifs), correct (poli, d'une bonne tenue).

➤ La conclusion

- est l'aboutissement logique de l'introduction et du développement ;
- fait connaître, d'une manière précise et sans ambiguïté possible, la décision de l'administration (que la réponse soit affirmative, négative ou d'attente).

Les expressions "vouloir bien" et "bien vouloir" sont souvent employées dans les formules de conclusion. Il est bon de préciser que :

- l'expression bien vouloir donne une idée de déférence, de courtoisie. Elle est utilisée par le subordonné s'adressant à son supérieur ;
- vouloir bien est un commandement caché. Celui qui l'utilise veut obtenir gain de cause. Ainsi, c'est le supérieur qui l'emploie en s'adressant à un subordonné. En effet, l'adverbe "bien" suivant le verbe accentue la signification de celui-ci.

➤ La formule de politesse

Utilisée uniquement dans la lettre en forme personnelle.

| Ton | Liste des formules | Commentaires éventuels |
|--|--|---|
| Très déférent | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je vous prie d'agrée, M..., mes sentiments respectueux et dévoués. ▪ Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments respectueux. ▪ Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments les plus dévoués. ▪ Veuillez agréer, M..., l'assurance de ma parfaite considération. ▪ Je vous prie d'agrée, M..., l'hommage de mon respectueux dévouement. ▪ Je vous prie d'agrée, M..., les assurances de ma haute considération. ▪ Veuillez agréer, Madame, l'hommage de mon respect. | <p>Agréer : employé avec salutations ou sentiments.</p> <p>Expression : employé avec les sentiments mais jamais avec les salutations.</p> <p>Formule surtout utilisée en situation très administrative.</p> <p>Formule également très administrative employée pour s'adresser à des personnes hiérarchiquement haut placées.</p> <p>Formule très déférente pour s'adresser à une femme.</p> |
| Neutre | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je vous prie d'agrée, M..., mes salutations distinguées. ▪ Je vous prie de recevoir, M..., mes salutations distinguées. | Formule, peut-être, la plus courante. |
| Plus aimable | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veuillez agréer, M..., l'expression de mes sentiments distingués. ▪ Je vous prie de croire, M..., à l'expression de ma considération distinguée. ▪ Je vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments distingués. | <p>N.B. : une femme doit éviter de présenter ses sentiments à un homme.</p> <p>"L'assurance" : moins déférent que "les assurances".</p> |
| Sec | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veuillez agréer, M..., mes salutations distinguées. | |
| Irrité | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je vous adresse, M..., mes salutations distinguées. | |
| Amical et très amical (messages courts) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veuillez agréer mes meilleurs sentiments. ▪ Salutations distinguées. ▪ Sincères salutations. ▪ Bien cordialement. ▪ Amicalement vôtre. | |

NB ① : un homme n'adresse jamais ses sentiments à une femme, à moins qu'ils ne soient "respectueux", mais présente :

- à une dame (mariée, veuve, divorcée) : ses hommages,
- à une jeune fille, à une femme célibataire : son respect,
- à une célibataire âgée : l'hommage de son (profond) respect.

NB ② : la lettre administrative n'est jamais adressée directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable. Elle fait apparaître la marque de la voie hiérarchique. Tout courrier à une autorité supérieure doit être transmis par l'intermédiaire de l'autorité hiérarchique directe dont dépend l'auteur de la lettre.

Exemples :

| | |
|---|---|
| <p>Les Inspecteurs de l'Éducation nationale</p> <p>à</p> <p><i>Monsieur R....</i> <i>Professeur stagiaire de Lettres-Histoire</i></p> <p>S/C de Madame ou Monsieur le Proviseur</p> | <p><i>Le principal du collège ...</i></p> <p>à</p> <p><i>Monsieur le Recteur de l'académie de...</i></p> <p>S/C de Monsieur l'Inspecteur d'académie <i>Directeur des services départementaux de l'Éducation nationale</i></p> |
|---|---|

Cette procédure a deux justifications :

- elle informe les différents échelons de l'administration de ce qui se passe à la base,
- elle permet à ces échelons intermédiaires de donner éventuellement un avis propre à éclairer l'autorité supérieure.

Il n'est fait exception à cette règle que pour des circonstances graves ou urgentes ; dans ce cas, l'original de la lettre est transmis par la voie hiérarchique et une copie du document est directement adressée au destinataire avec la mention : "*Copie transmise directement vu l'urgence*".

B – Maquette de lettre en forme administrative

**TIMBRE
OU
ATTACHE**

(Académie, rectorat, service)

(Adresse, téléphone)

LIEU d'origine et **DATE**

**Titre de l'autorité représentant le
service (Recteur, Inspecteur
d'Académie)**

SUSCRIPTION

Fonction du destinataire, adresse)

Affaire suivie par *(nom de la personne)*

Objet :

Références de l'affaire (éventuellement) :

INTRODUCTION

DÉVELOPPEMENT

CONCLUSION

SIGNATURE

2 cm mini



2 cm mini



PIÈCES JOINTES :

C – Maquette de lettre en forme personnelle

**TIMBRE
OU
ATTACHE**

LIEU d'origine et **DATE**

Autorité administrative émettrice

Suscription

OBJET : (Le moins souvent possible)

APPEL

INTRODUCTION

DÉVELOPPEMENT

CONCLUSION

FORMULE DE POLITESSE

SIGNATURE

PIÈCES JOINTES

(ADRESSE)

V – La note

La note est un document interne destiné :

- à un supérieur hiérarchique ou à un autre service pour résumer un dossier ou faire le point sur une question ;
- à un subordonné pour donner des indications (instructions) de travail.

Elle peut également accompagner un document pour l'expliquer.

Elle comporte le timbre, l'objet, la référence, la suscription : "*note à l'attention de...*" suivi du destinataire qualifié par son titre.

Traitant d'une affaire courante, la note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Elle se caractérise par sa brièveté et sa concision.

➤ Différents types de notes :

note de service :

Informar le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service, mettre en place un dispositif.

note de transmission :

Pour accompagner un dossier.

note explicative :

Donner au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité ;

note impérative :

Constater des erreurs, des manquements.

note de synthèse :

Rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires. Elle permet de prendre des décisions.

VI – La convocation

C'est un document destiné à convier une ou plusieurs personnes à une réunion. Il prend la forme d'une lettre administrative à forme personnelle ou d'une note.

Il comporte : l'objet de la réunion, l'ordre du jour, la date et l'heure, le lieu exact, la personne qui présidera, les personnes invitées. Il peut indiquer les travaux préparatoires à exécuter ou les documents à apporter.

On convoque de supérieur à subordonné, sinon on invite.

VII – Le bordereau

Cet imprimé est destiné à l'acheminement des pièces d'un service administratif à un autre, chaque fois que cette transmission n'implique pas de commentaires qui justifieraient la rédaction d'une lettre d'accompagnement.

Il reprend les mentions habituelles de la correspondance administrative et comporte un tableau en 3 colonnes (suivant exemple page suivante).

➤ Le recours au bordereau est surtout utile :

- lorsque la transmission comporte plusieurs pièces : le double du bordereau permet au service expéditeur de conserver une trace des documents transmis ;
- dans le cas d'un envoi conjoint, d'éviter les confusions en regroupant les documents ayant trait au même objet ;
- lorsque la pièce transmise est un original, le double du bordereau permet de situer rapidement le détenteur de la pièce en question.

➤ Dans la colonne "observations", les mentions suivantes peuvent être portées :

- **copie à ...** : indiquant la liste des destinataires ;
- **pour attribution** : dans ce cas, l'expéditeur se dessaisit définitivement des pièces et le destinataire doit statuer sur l'affaire. Éventuellement peut figurer la mention : "*en vous priant de bien vouloir me tenir informé de votre décision ou de la suite donnée à cette affaire*" ;
- **pour information** : le destinataire n'a pas à intervenir, mais peut conserver pour son information les pièces qui lui sont transmises ;
- **à toutes fins utiles** : le destinataire est libre de donner suite ou non à l'affaire ;
- **en communication** : dans ce cas, le destinataire doit renvoyer le document à l'expéditeur après en avoir pris connaissance ;
- **pour suite à donner** : le destinataire est obligé de donner une suite, mais ne rend pas compte ;
- **pour avis** : le destinataire doit donner un avis motivé sur l'affaire qui lui est soumise ;
- **pour signature ou pour visa** : transmission à une autorité hiérarchique qui devra signer le document ou y apposer son visa ;
- **pour éléments de réponse** : le destinataire devra fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires au service expéditeur afin de lui permettre de rédiger la réponse à une question posée.

ACADÉMIE DE
RECTORAT DE

20 boulevard XXX
BP 2609

Secrétariat IEN

☎ : 03 22 ...

PB/WX n°/98-99

Affaire suivie par Mme W...

BORDEREAU D'ENVOI

P... B...
Inspecteur de l'Éducation nationale

à

| Indication des pièces | Nombre | Observations |
|-----------------------|--------|--------------|
| OBJET : | | |

À X, le

P... B...

VIII – Le compte rendu

Parfois appelé improprement "procès-verbal", il décrit des faits écoulés. C'est un document qui restitue tout ou partie du contenu d'une réunion ou d'une activité. Le compte rendu est à la fois la mémoire individuelle et la mémoire du groupe. En cas de nécessité, on peut s'y référer pour vérifier ce qui s'est passé.

Le compte rendu exhaustif consiste en une retransmission intégrale du contenu d'une réunion ou d'un débat. Ce peut être par exemple le cas pour une conférence ou un discours.

Le compte rendu sélectif, ou relevé de conclusions, note les décisions prises et rend compte des informations les plus importantes à retenir. Cette sélection se fait en fonction d'un objectif et des besoins du destinataire.

Quel plan adopter ?

➤ L'introduction

Elle comprend :

- la date, le lieu et l'heure de la réunion,
- l'objet ou l'ordre du jour,
- les nom et qualité du président,
- les noms et qualités des participants,
- les noms et qualités des personnes excusées ou représentées.

➤ Le plan chronologique

Il rend compte des événements dans l'ordre exact où ils se sont déroulés.

➤ Le plan thématique

Il est le plus utile pour rendre compte d'une réunion. En effet, quand une réunion a un thème précis, il est inutile de rapporter les digressions et les répétitions difficilement évitables dans une discussion.

➤ La conclusion

Elle utilise habituellement la formule suivante : "L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à ... heures".

Le rédacteur doit s'imposer un maximum d'objectivité, même s'il opère des sélections.

NB : si un vote intervient, ne pas omettre d'indiquer sa nature (à bulletins secrets ou à mains levées) et ses résultats (x voix pour, x voix contre...).

IX – Le rapport

C'est une des manières dont on rend compte à une autorité responsable d'une question importante en lui proposant des solutions. C'est un document qui sert, à partir de l'étude d'un problème ou de l'analyse d'une situation, à donner un avis motivé, à proposer une action.

Il se différencie de la note, qui expose toujours brièvement des affaires courantes, comme du compte rendu et du procès-verbal, qui se bornent à décrire ce qui s'est passé. Le rapport s'appuie sur des faits, événements ou actions décrits pour dégager certaines informations qui permettront au rédacteur de donner un avis motivé et de conseiller une action.

C'est un document démonstratif qui doit aider à la prise de décision. Il comporte généralement un nombre de pages important (minimum 10 à 15 pages, voire beaucoup plus) et est précédé d'une lettre de présentation.

Le rapport requiert des qualités de synthèse, de précision et de clarté.

➤ Présentation du document

On retrouve les mentions habituelles des autres documents administratifs : timbre, date et lieu, objet, référence. Il arrive parfois que l'on trouve l'objet du rapport incorporé dans le titre.

La suscription doit indiquer la qualité du rapporteur et celle du destinataire.

➤ Schéma

Les idées et les faits rapportés doivent s'enchaîner dans un ordre logique.

Le rapport est structuré et présente un plan avec :

- **une introduction**, qui peut comporter la référence aux faits ou aux instructions qui sont à l'origine du document. Un véritable exposé peut être nécessaire pour bien faire connaître l'objet du rapport. Néanmoins, l'introduction doit être la plus concise possible.
- **un développement**, dont le nombre de parties sera adapté à chaque cas particulier. Il pourra énoncer les faits en première partie, puis les conséquences de ces faits en seconde partie, et examiner diverses solutions possibles.
- **une conclusion**, qui exposera éventuellement des propositions de décision. Elle ne doit pas apporter d'informations nouvelles, ni résumer ce qui précède. Une formule finale peut être utilisée : "si ces propositions recueillent votre agrément, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me renvoyer le présent rapport revêtu de votre approbation".
- **la signature** : le rapport est daté et signé par son rédacteur.

Le rapport doit être objectif, indépendant et complet.

➤ Différents types de rapports

- d'activité
- d'opportunité
- d'évaluation pédagogique, d'inspection, de jury...

➤ Qualités requises

Le rapport doit reposer sur des faits précis, des idées rationnelles et proposer des solutions recevables.

Le rédacteur, relatant des faits ou des idées, doit s'efforcer de produire un document :

- **objectif** : en ne se fondant que sur des données vérifiées et tenues pour exactes (on n'affirme rien qu'on ne puisse justifier) ;
- **complet** : en n'omettant aucun aspect de la question traitée ;
- **synthétique** : en examinant les différentes données de la question pour les présenter sous la forme d'un ensemble cohérent.

Le rapporteur doit toujours viser à l'efficacité, c'est-à-dire rédiger un document utile au destinataire.

Dans la mesure du possible, il répondra aux questions : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? pour aboutir à des propositions nettes et claires.

Même si le rapport implique généralement une prise de position de la part du rédacteur, le destinataire doit pouvoir, à sa lecture, se prononcer sans difficultés sur une des solutions proposées.

X – Le procès-verbal

Souvent confondu, à tort, avec le compte rendu, le procès-verbal répond à une nécessité juridique très précise et limitée : il doit en effet être utilisé pour retranscrire les délibérations des instances ayant un pouvoir délibératif au sein de certaines structures : conseils d'administration, commissions paritaires, comités techniques paritaires, etc.

➤ Le procès-verbal de réunion (ou de délibération)

Il est établi par un (ou des) participant(s). Il permet de légitimer les décisions prises au cours de la réunion.

Il doit comporter un certain nombre d'éléments comme : nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour...

S'agissant d'instances ayant voix délibérative, les réunions comportant des votes sont soumises à des conditions de quorum.

Pour être valide, le procès-verbal doit être approuvé par les participants. La plupart du temps en début de la séance suivante.

➤ Le procès-verbal de constatation

Il fait la description d'un fait ou d'un événement qui pourrait être ultérieurement contesté. C'est sur la base de procès-verbaux de constatation que des actions en justice peuvent être intentées.

Documents officiels, les procès-verbaux doivent être archivés chronologiquement par catégorie dans un dossier réservé à cet effet.

XI – Sources et bibliographie

- *La correspondance administrative* de l'académie d'Orléans-Tours (juin 1994)
 - *La rédaction administrative livret 1 CDFA - Ministère de l'éducation nationale*
 - *La lettre administrative livret 2 CDFA - Ministère de l'éducation nationale*
 - *Guide pratique de la correspondance administrative de Pierre Verdier - Éditions Berger-Levrault*
 - *La lettre administrative, catégorie C, de F. Delval - La documentation française*
 - *Guide pédagogique pour l'écriture et la disposition des textes - CERPET.30*
-