

THEMATIQUE 1 : LA REDACTION DE CORRESPONDANCE

Les administrations de l'État sont, chacune, au centre d'un vaste réseau de relations avec les usagers, les élus, les collectivités territoriales, les syndicats, les associations ou groupements divers, les autres services publics.

Ces communications prennent différentes formes : orales bien sûr, mais aussi écrites. Elles permettent de constituer la mémoire des services, de fixer des éléments de certitude, de fonder des décisions. La lettre administrative et la note font partie des écrits utilisés le plus couramment.

Elles sont regroupées sous le terme de « courrier ». Pour établir un panorama général des moyens d'échange de l'administration, il faut les resituer au sein de la typologie des différents écrits.

LA LETTRE ADMINISTRATIVE

- **Deux types de correspondances : la lettre en forme administrative et la lettre en forme personnelle**
- **La présentation de la lettre**
- **Les caractéristiques de la correspondance administrative**

I. LES TYPES DE CORRESPONDANCES

- **La lettre en forme administrative :**

On l'utilise: - d'une manière générale, avec les services publics; - pour toute la correspondance relative à la situation professionnelle des fonctionnaires.

La lettre en « forme administrative » est toujours échangée entre deux services publics ou entre des unités administratives différentes. Elle a donc pour caractéristique principale de ne comporter ni formule d'appel ni formule de politesse.

- **La lettre en forme personnelle :**

La lettre est en « forme personnelle » lorsque, en tant que fonctionnaire, vous devez vous adresser à des personnes étrangères à l'administration : particuliers, élus, représentants d'associations, de syndicats, chefs d'entreprise, parents d'élèves, présidents d'association, c'est-à-dire toute personne se trouvant hors des circuits strictement administratifs.

Elle débute par une formule d'appel : Monsieur, Madame, Mademoiselle, et se termine par une formule de politesse : Veuillez agréer, Monsieur, Madame, Mademoiselle, l'expression de ma considération distinguée...

- **Remarque :** Cette « forme » est également utilisée entre deux services publics dans les occasions où le caractère courtois doit être souligné, par exemple lorsqu'il s'agit d'une réponse à une demande d'intervention ou lorsque qu'une école sollicite une aide, une subvention, ou enfin pour une question qui n'est pas uniquement un problème de l'établissement.

II. LA PRESENTATION DE LA LETTRE

Le timbre ou l'attache :

Il est placé en haut et à gauche de la lettre, il identifie l'administration émettrice et permet donc de déterminer l'origine du document.

Exemple :

Académie d'Orléans-Tours
Rectorat Division du Personnel
21, rue Saint-Etienne 45043 ORLEANS CEDEX
Tél : 38.79.38.79

Le lieu d'origine et la date :

Le lieu d'origine précède la date, en haut et à droite de la lettre : il s'agit de la localité dans laquelle se situe l'émetteur de l'écrit.

Remarque : afin de rester dans la « norme administrative », vous vous attacherez à ne pas dépasser deux jours pour répondre.

En tout état de cause, la loi du 12 avril 2000 relative à l'amélioration des relations entre les administrations et les citoyens impose de donner une réponse dans un délai de deux mois. Si cette règle n'est pas respectée, le destinataire peut considérer qu'il s'agit d'un refus tacite et déclencher une procédure contentieuse. Si vous devez entreprendre des recherches ou si vous attendez vous-même une réponse, il est important de faire une « réponse d'attente » à la personne qui vous a écrit. Normalement, la date portée sur un courrier est celle du jour de la signature de ce courrier. Elle doit être écrite en entier, sans abréviation.

La suscription ou réclame :

Elle est placée sous la date et désigne dans l'ordre :

- la qualité de l'expéditeur, c'est-à-dire celle de l'autorité signataire ;
- le destinataire ;
- la voie hiérarchique (lorsqu'il y a des échelons entre l'émetteur et le destinataire).

La suscription figure sous le lieu et la date :

Exemple :

L'Inspecteur d'Académie (émetteur)
Directeur des Services Départementaux de l'Education Nationale du CHER
à
Monsieur le Principal du collège Anatole France (destinataire)
18000 BOURGES

Une lettre en forme administrative fait apparaître la marque de la voie hiérarchique.

Exemple :

Monsieur le Principal du Collège A. France, à ORLEANS
à Monsieur le Recteur de l'Académie d'ORLEANS- TOURS
S/c de Monsieur l'Inspecteur d'académie
Directeur des Services Départementaux de l'Education Nationale du LOIRET.

L'autorité signataire :

C'est le responsable de la structure émettrice de la lettre. Il est désigné uniquement par son titre (sa fonction), suivi de la préposition « à ». L'autorité signataire ne fait pas précéder son titre de « Monsieur » ou « Madame ».

Le destinataire :

C'est également le titre ou la fonction qui doit être mentionné ici, précédé cette fois de « Monsieur » ou « Madame ». L'adresse est indiquée à la suite.

Remarque : il est important de noter que les noms patronymiques du signataire et du destinataire ne doivent pas être mentionnés dans cette forme de lettre. Enfin, si le nom de la personne en charge du dossier est connu, il peut être utile d'ajouter, après l'indication du destinataire, le nom du fonctionnaire responsable précédé de la mention : « à l'attention de ».

La voie hiérarchique :

La hiérarchie administrative est constituée d'échelons allant du responsable (par exemple, le directeur académique) jusqu'à l'enseignant.

La correspondance administrative doit être transmise dans le respect de la voie hiérarchique : elle doit obligatoirement transiter par l'autorité intermédiaire, c'est-à-dire « sous le couvert » de cette autorité lorsqu'il y a des échelons intermédiaires entre l'émetteur et le destinataire.

Avant d'évoquer le formalisme relatif à la notion de « sous couvert », il convient de prendre en compte trois principes qui conditionnent la présentation.

1. Dans les échanges entre deux administrations, il ne faut pas écrire directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable : recteur pour un rectorat, directeur pour une direction départementale, maire pour une commune, etc.
2. Dans les échanges entre services dépendant d'une même administration, la correspondance est toujours acheminée par la voie hiérarchique, c'est-à-dire que tout courrier adressé à une autorité supérieure doit l'être « sous le couvert » (S/c) de l'autorité dont l'auteur de la lettre dépend.
3. La voie hiérarchique doit être respectée, quelle que soit la position hiérarchique du destinataire par rapport à celle de l'émetteur. Ces obligations permettent aux échelons intermédiaires d'être informés et éventuellement d'émettre un avis sur l'objet de la correspondance.

La mention : « Dossier suivi par ... »

Cette mention est obligatoire. La réglementation relative à l'amélioration des relations entre l'administration et le public impose de décliner clairement le prénom, le nom et la qualité de la personne chargée du traitement d'un dossier ou d'une affaire, afin de permettre à l'usager, le cas échéant, de prendre contact avec la personne compétente pour obtenir des renseignements ou des explications complémentaires. Cette mention est indiquée sous le timbre.

Les formules d'identification : objet, références et pièces jointes

- L'objet précise le thème de la correspondance et résume l'essentiel de la question traitée. L'objet figure à gauche. C'est la mention très succincte de la question traitée.

Exemple : Réunion de préparation de la rentrée 1994

- Les références, placées juste sous t'objet, rappellent les documents antérieurs : visites, appels téléphoniques, textes réglementaires (classés par ordre d'importance et chronologiquement)

Le corps de la lettre

Il occupe la partie centrale de la page.

La signature

Elle est placée en bas à droite sous le corps de la lettre. Soit le détenteur de l'autorité signe, soit il s'agit d'un autre signataire. Dans ce dernier cas, plusieurs cas de figure se présentent :

- ✓ **la signature par délégation** : cette mention ne peut être utilisée que lorsque le signataire possède bien ce pouvoir et uniquement dans les domaines prévus par un arrêté. La délégation peut être donnée pour une durée déterminée ou permanente. La signature est précédée et suivie des indications de titre et de patronyme de l'intéressé. Exemple : Pour le Recteur et par délégation Le Secrétaire Général de l'Académie Monsieur X N.B. : Le titre ne doit pas apparaître s'il est déjà mentionné dans la suscription.
- ✓ **la signature par autorisation** est le pouvoir donné à une personne de signer une catégorie de pièces (lettres, bordereaux ...) relevant de son service. Exemple : Pour le Recteur et par autorisation Le Chef de la Division du Personnel Monsieur Y
- ✓ **la signature pour ordre** est usitée par le fonctionnaire qui signe à la place de son chef direct, momentanément empêché ou absent.

III. **LES CARACTERISTIQUES : REGLES ET PARTICULARITES DU STYLE ADMINISTRATIF**

Le style de la rédaction administrative se distingue des autres modes de rédaction par plusieurs caractéristiques que l'on peut résumer ci-après :

1-La précision, l'objectivité et la clarté

Le style administratif doit être d'une grande précision dans l'usage des termes et des phrases pour éviter des interprétations erronées ou incorrectes par le destinataire quel qu'il soit, un supérieur, un subalterne ou alors un citoyen.

Il est également indispensable de faire preuve d'objectivité à travers un déroulement d'idées harmonieux logique et agencé ; la subjectivité dans les rapports entre l'autorité et les autres... parties ternit un tant soit peu l'image de **puissance publique** qu'incarne l'Administration.

La clarté dans le discours administratif met fin aux spéculations d'une part et situe l'objet de l'affaire dans son contexte réel d'autre part. C'est là, la traduction de la concision qui offre, à son tour, l'aisance dans l'analyse... Cette démarche vise une unité d'action et d'initiative et de compréhension, si l'on peut dire, car agissant pour atteindre un même objectif.

Le langage de l'administration doit être, comme on dit, une langue véhiculaire donc commune à tous les citoyens ou destinataires.

2-La prudence

Cela signifie qu'il faut éviter d'être affirmatif et de trancher une affaire dont on ne maîtrise pas les tenants et les aboutissants ou alors lorsqu'il s'agit de faits qui restent à vérifier car le rédacteur engage l'Etat dont il risque de porter atteinte à sa crédibilité. On utilise dans ce cas le temps du conditionnel.

3-La responsabilité

A travers le style administratif, transparait le souci permanent du rédacteur de s'adresser de manière responsable. Cela transparait pour du moins ceux qui se conforment aux règles draconiennes dans les mots utilisés et dans la transcription de l'identité du signataire du document. A ce propos l'usage du sujet indéfini « on » est banni et l'adoption de la première personne du singulier « je », reste une preuve de cet esprit de responsabilité.

En outre ce qui est consigné dans le document administratif doit être convaincant, crédible et vérifiable.

4-Le respect et la courtoisie

L'administration s'impose le respect envers le citoyen car elle est à son service. La dignité de l'Administration se traduit par cette courtoisie et la considération portée à son interlocuteur.

La lettre administrative à caractère personnel se distingue des autres, par la formule d'appel « Monsieur, Madame ou Mademoiselle » d'une part et par la formule de politesse en conclusion telle que « Veuillez agréer Monsieur, Madame ou Mademoiselle mes salutations les meilleures... » d'autre part., pour marquer son respect et son autorité selon la position du rédacteur dans sa hiérarchie.

Il doit également éviter des expressions « de rue » et familier et des insultes... donc éviter des expressions désobligeantes ou blessantes, des refus brutaux, des ordres rigides...

5-L'autorité

Sans qu'il soit empreint de menaces ou de pression lorsqu'on s'adresse à un usager du service public ou aux agents publics, la formulation du contenu de la correspondance doit donner l'impression de la présence de l'autorité et de la fermeté ce qui suggère au retour des égards et de la confiance mais non de la peur ou de l'appréhension.

6-La sobriété et la simplicité

Ce qui veut dire qu'il faut éviter le style compliqué des phrases longues, obscures et des répétitions par l'usage «de mots pompeux et creux » d'une part et des surcharges des redondances d'autre part. Par contre il est conseillé de tendre surtout vers un style direct, clair avec des mots expressifs par rapport à l'idée générale développée, dans son document.

7-La neutralité

Celle-ci se retrouve dans le ton du style adopté et ce eu égard à la notion de la neutralité et de l'égalité de tous devant le service public, du moment que la mission de l'Administration est de se comporter de la même manière envers tous dans l'exercice de ses prérogatives.

Ces caractéristiques du style administratif, pour qu'elles apparaissent, exigent du rédacteur une réflexion préalable à l'acte de rédiger et s'astreindre par lui-même à les respecter, mais doit se poser certaines questions élémentaires qu'on a tendance à oublier et qui rappelle la méthode « Quintilien ».

IV. FORMULATIONS UTILISABLES :

Je vous serais très obligé de...	<ul style="list-style-type: none">- vous faire connaître ...- vous adresser...
J'ai l'honneur de	<ul style="list-style-type: none">- vous faire parvenir...- vous demander de bien vouloir...- vous suggérer...- vous proposer -

Avec connotation hiérarchique : du supérieur au subordonné

J'ai l'honneur de...	<ul style="list-style-type: none">- vous faire savoir qu'une réunion aura lieu le... à laquelle vous êtes convié ou bien à laquelle je vous prie d'assister...
Je vous...	<ul style="list-style-type: none">- prie de veiller à la parfaite exécution de cette tâche....- prie de bien vouloir me transmettre...- ordonne d'être dorénavant présent à 7h30 à poste.....- engage à faire preuve de plus de circonspection à l'avenir.....- envoie ci-joint pour étude...
J'attache:	<ul style="list-style-type: none">- le plus grand prix - à la réalisation rapide de ce projet.- de l'intérêt - aux résultats de cette campagne.- un grand intérêt....- le plus grand intérêt

Avec connotation de subordination : du subordonné au supérieur hiérarchique

Je vous suis ou serais	<ul style="list-style-type: none">- très obligé de la bienveillante attention que vous voudrez bien porter à ma demande (à ma requête)....- vous saurais gré de bien vouloir m'accorder l'autorisation de...
------------------------------	---

Le respect de la hiérarchie se réalise aussi à travers : vous faire connaître ...- vous adresser...

Principe de précaution et de prudence

L'exigence de la responsabilité impose à l'Administration de mettre à l'abri des représailles ses sources d'information.

Ainsi, il est exigé de tout signataire d'éviter de citer nommément les personnes qui lui fournissent les informations.

La prudence est un autre principe de la responsabilité dans l'administration. Ainsi, le conditionnel doit être utilisé dans la rédaction de toute décision lorsque celle-ci dépend d'une autorité autre que le signataire.

De plus, lorsque le rédacteur cite des faits dont il est indirectement informé, il doit utiliser le style indirect. Dès lors :

ON N'ÉCRIRA PAS	MAIS ON ÉCRIRA
On dit que...	Il me revient que...
On m'a signalé que...	Il m'a été signalé que...
Nous estimons que cette situation doit être suivie de près	J'estime que cette situation doit être suivie de près
J'ai appris par M. DJE Bi Mathias que vous vous êtes rendu coupable de malversation	J'ai appris que vous vous serez rendu coupable de malversation
M. KANGAH Edmond m'a signalé le cas d'un dossier que vous n'avez pas traité dans les délais convenus.	Mon attention a été appelée sur le dossier de...que vous n'auriez pas traité dans les délais convenus.
Le docteur ADJOBI Ernest m'a signalé que vous lui avez demandé un certificat de complaisance	Il m'a été signalé que vous auriez sollicité un certificat de complaisance

Le sens de l'objectivité :

Dans l'Administration, tout rédacteur doit éviter de faire étalage de ses émotions, de ses sentiments ou état d'âme. Au service de tous, l'Administration doit manifester à tout moment son impartialité, sa neutralité, son objectivité.

Tout signataire d'une lettre administrative doit savoir qu'il n'écrit pas en son nom, mais en raison des fonctions qu'il exerce dans l'Administration. C'est pourquoi sont proscrites les réactions et considérations subjectives.

Le rédacteur doit tout mettre en œuvre pour ne pas faire usage des expressions subjectives d'ordre personnel ni même juger : souhaits, espoirs, admiration, joie, tristesse, impatience, bonne ou mauvaise humeur...

ON N'ÉCRIRA PAS	MAIS ON ÉCRIRA
Je vous annonce...	J'ai l'honneur de vous faire connaître que...
Dans l'espoir d'une suite favorable, je vous prie d'agréer... Je vous prie d'agréer...	Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée
Souhaitant recevoir rapidement votre réponse, je vous assure de mon indéfectible attachement	Je vous saurais gré de me faire parvenir votre réponse dans les meilleurs délais

Je suis vraiment désolé de ne pouvoir répondre favorablement à votre demande	J'ai le regret de ne pas pouvoir accéder à votre demande
Votre rapport ne contient que des erreurs	Votre rapport semble comporter un certain nombre d'inexactitudes
Je ne comprends pas comment vous avez pu rédiger une aussi mauvaise requête	Je m'étonne que vous ayez rédigé une telle requête
Vous éviterez désormais de vous rendre coupable de vol	Je vous invite à prendre toutes dispositions utiles pour éviter de vous rendre coupable d'indélicatesse.
je rejette définitivement votre demande.	Dans les circonstances actuelles, il ne m'a pas été possible de réserver une suite favorable à votre demande
J'estime qu'il faut renier cette décision	Je pense pour ma part qu'il serait mieux indiqué de reconsidérer cette décision.
D'après mes informations, la situation s'est améliorée, mais elle n'est pas encore bien fameuse.	Il me semble que la situation se soit améliorée, mais je pense qu'elle reste encore fragile

NB :

Tout écrit administratif engage la responsabilité de toute l'Administration. Aussi, toute faute, erreur et négligence ressortant d'un écrit administratif sera imputée par le public à l'ensemble de l'Administration.

Toute mesure prise par un responsable administratif doit pouvoir être acceptée par son successeur à cause du principe de la continuité de l'action administrative ;

Tout jugement mal fondé peut porter un préjudice grave et injustifié à la personne qui en est l'objet ;
- tout fonctionnaire, de quelque rang et grade que ce soit.

Vocabulaire consacré de l'administration

La particularité du vocabulaire administratif repose sur des formules consacrées par l'usage.

Formules d'appel :

Quelques exemples :

- ✓ Autorités diplomatiques et consulaires
 - pour un Ambassadeur : Monsieur l'Ambassadeur
 - pour les consuls et consuls généraux : Monsieur le Consul

- ✓ Autorités politiques et administratives
 - pour le Président de la République : Monsieur le Président : Monsieur le Président de la République
 - ✓ pour les Ministres, Ministres Délégués et Secrétaires d'Etat : Monsieur/Madame le Ministre

- ✓ pour le Ministre de la justice : Monsieur le Garde des Sceaux ;

- ✓ pour les Présidents et Vice-présidents d'Institution : Monsieur/Madame le/la Président (e)
- ✓ pour les Directeurs, Chefs de services et d'établissements : le titre exact précédé de M/Mme le...
- ✓ Autorités militaires
 - pour les officiers généraux : Mon Général
 - pour les officiers généraux de la marine : Amiral
 - pour les Colonels et Lieutenants-Colonels : Mon Colonel

- pour les Commandants, Capitaines de vaisseaux, de frégate : Mon Commandant
- pour les officiers subalternes : Monsieur

Remarques : le possessif est exclusivement employé pour les destinataires du genre masculin. Pour les femmes, on dira simplement : Général, Colonel, Commandant.

Parce que le possessif n'est jamais utilisé pour les appellations des militaires féminins.

Dans la marine, le grade n'est jamais précédé du possessif « Mon ».

✓ **Autorités religieuses**

- pour le Pape : Très Saint Père
- pour le Nonce : Monsieur le Nonce
- pour le Cardinal : Monsieur le Cardinal
- pour l'Archevêque : Monsieur l'Archevêque
- pour l'Evêque : Monseigneur ou bien Monsieur
- pour le Curé ou l'Abbé : Monsieur le Curé, Monsieur l'Abbé
- pour le Président du Consistoire : Monsieur le Président
- pour le Pasteur, l'Imam : Monsieur le Pasteur, Monsieur l'Imam
- pour le Grand Imam : Monsieur le Grand Imam
- 3.1.5- Autorités traditionnelles
- pour les Rois : Majesté
- pour les Chefs : Monsieur le Chef de...

Formules d'introduction

Ces formules sont utilisées généralement au début des lettres administratives pour introduire le sujet. En voici quelques exemples :

- Comme suite à notre échange téléphonique du...,
- vous m'avez informé de...;
- Par lettre citée en référence, vous avez bien voulu porter à ma connaissance...;
- En réponse à votre correspondance n°230/MEN/SDAP/SAP du 13 août 2010, vous avez bien voulu me communiquer les dossiers...;
- Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint copie de l'arrêté n°...;
- porter à votre connaissance... J'ai l'honneur de - vous faire connaître... tenir à votre attention... vous rendre compte de...