

LETTRE ADMINISTRATIVE

DES NORMES, DES USAGES

- Le vocabulaire administratif doit se différencier du style des affaires et de la correspondance privée. Il met en jeu des formulations, des expressions inusitées à l'oral.
- L'application des "bons usages" permet un traitement plus rapide du courrier et respecte l'interlocuteur.
- Le ton d'un document administratif doit permettre au lecteur d'en identifier le caractère officiel
- Le langage administratif doit rester accessible à tous : bien écrire, c'est faire comprendre à son lecteur le maximum de choses en lui prenant le minimum de temps.

CARACTERISTIQUES DU STYLE ADMINISTRATIF

- **Le respect de LA VOIE HIERARCHIQUE** (s'adresser à Monsieur l'Inspecteur d'Académie, s/c de l'Inspectrice de l'Education Nationale, circonscription de...)
- **La responsabilité et l'homogénéité** : l'anonymat comme l'emploi du personnel « nous » sont proscrits. Toute lettre administrative emploiera le « je » (engagement de la personne). La forme impersonnelle est admise pour une plus grande objectivité de la rédaction (*il apparaît que... il convient de...*) et pour indiquer une marche à suivre : *il y aura donc lieu de...*
- **La prudence et la précision** : s'en tenir aux faits et aux arguments
- **La neutralité et l'objectivité** : l'absence de passion et de violence caractérise le langage administratif
- **La clarté et la concision** : rendre simple ce qui est obscur
- **La courtoisie et la politesse** : *J'ai l'honneur de...* est présent dans la plupart des courriers administratifs.

DES PRINCIPES

- ETRE CONCIS ET PROFESSIONNEL, BANNIR L'HUMOUR
- SE DISTANCIER ET MAITRISER SES EMOTIONS
- PRENDRE EN COMPTE LE DESTINATAIRE
- SE RELIRE
- ANTICIPER SUR LES INCOMPREHENSIONS OU LES INTERPRETATIONS

- LAISSER DECANTER, voire DIFFERER MAIS SANS TARDER
- NE PAS ECRIRE DE FAUSSES AFFIRMATIONS
- SOIGNER L'ORTHOGRAPHE ET L'ECRITURE
- SIGNER SES COURRIERS
- MENTIONNER LES PERSONNES MISES EN COPIE (ne pas abuser de cette démarche) et les éventuelles pièces jointes)

DES CONSEILS POUR BIEN ECRIRE

A éviter :

- J'ai le plaisir de... Il m'est agréable de...
- les répétitions
- les abréviations (Madame et non Mme)
- les sigles

A chasser : - le style télégraphique, les mots à la mode, le français

A utiliser avec attention : les temps des verbes : le conditionnel est plus courtois que le futur qui lui est plus impératif

A bannir : la familiarité, tout emprunt au jargon courant, les superlatifs et les exagérations, le ton affectueux ou mondain.

Les termes qui indisposent : Rappel – Je vous signale ...

LES FORMULES DE REDACTION USUELLE

Les formules introductives

Si le courrier fait suite à un échange précédent, on peut employer des expressions comme :

- En réponse à votre courrier du...
- Comme suite à votre lettre du... ou Comme suite à notre conversation téléphonique du...
- J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...
- J'ai l'honneur de vous faire connaître que...
- J'ai l'honneur de vous rendre compte... , J'ai l'honneur de vous exposer...
- J'ai l'honneur de vous faire parvenir...
- J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir...(à un supérieur hiérarchique)
- J'ai l'honneur de vous informer que...
- Par lettre rappelée en référence...
- J'ai l'honneur de vous rendre compte...
- Je vous saurais gré...

Pour exprimer une demande

- Je vous prie de bien vouloir...
- Je vous serais obligé de bien vouloir
- Emploi des verbes: rendre compte de, exposer à, solliciter de, proposer de, prier de bien vouloir (à un supérieur hiérarchique)
- **Prendre l'attache de** : prendre contact avec une personne pour obtenir son accord sur une affaire (attache = approbation écrite)

- **Laisser le soin de** : ne peut être utilisé que par un supérieur
- **Bien vouloir** : idée de déférence, de courtoisie
- **Etre dans l'impossibilité de** : est utilisé pour « ne pas pouvoir »

Les formules pour exposer des faits

- **Donner son avis ou connaissance de** : est utilisé pour « aviser », « informer »
- Utiliser le présent de l'indicatif : ajouter, constater, observer, signaler, confirmer, préciser, souligner, considérer, noter, rappeler
- Utiliser les formules : je me permets de..., je crois devoir..., je prends acte..., je crois devoir attirer votre attention... (formule autoritaire)
- Utiliser des formules plus souples: je prends note..., je ne manque pas de..., je n'ignore pas que...

Des formulations pour introduire des paragraphes successifs :

Ne pas employer :

d'autre part	sans utiliser	d'une part
En second lieu	sans utiliser	en premier lieu
Sur le second point	sans utiliser	sur le premier point
Tout d'abord	sans utiliser	ensuite, enfin...

Des mots outils

- à titre d'information, à titre exceptionnel...
- cependant...; mais...; toutefois...
- dès maintenant...; d'ores et déjà...; sans délai...

La conclusion

- aussi..., dans ces conditions... , en conséquence...
- Il convient de..., il y a lieu de..., il paraît souhaitable...
- Je vous serais obligé...; je vous serais reconnaissant...; je vous saurais gré...

Des formules de politesse (on n'utilise une formule de politesse que s'il y a une formule d'appel)

En relation avec l'expression d'une demande, il est possible d'écrire, par exemple :

- En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien prêter à ma demande, je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de ma considération distinguée.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de ma haute considération.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de ma très haute considération (plus révérencieux)
- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de mes respectueuses salutations.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération.
- Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées
- Je vous prie de croire, ..., à l'expression de mes sentiments respectueux.
- Je vous prie de croire, ..., à l'expression de mes sentiments les plus dévoués.
- Veuillez croire, ..., à l'assurance de mes salutations distinguées.
- Veuillez agréer, ..., l'expression de mes salutations distinguées ou l'assurance de ma considération.
- Je vous prie de recevoir ou d'agréer, ..., mes salutations distinguées.
- Je vous prie d'agréer, ..., l'expression de mes sentiments distingués.

QUELQUES FORMULATIONS INCORRECTES OU PEU ELEGANTES

On écrit

Commencer une carrière
 Atteindre la limite d'âge
 S'intéresser à
 Pallier une difficulté
 Par lettre rappelée en référence
 J'ai l'honneur de porter à votre connaissance
 J'ai l'honneur d'accuser réception
 Vous avez bien voulu me faire part de...

On bannit ou on évite

Débuter, démarrer une carrière
 Etre atteint(e) par la limite d'âge
 Attacher de l'intérêt
 Pallier à une difficulté
 Par lettre sus-visée
 Je vous annonce
 Comme suite, en réponse à votre lettre du...
 Vous avez attiré mon attention...

METTRE EN FORME UN COURRIER

Format A4 avec marges de 2,5 cm de chaque côté. Le corps du texte s'inscrit dans un rectangle de 16 x 24,7 cm.

L'encre à utiliser est noire ou bleue.

En haut à gauche, Alignement à gauche		En haut dans la moitié droite, Alignement à gauche
Cordonnées de l'expéditeur Madame, Monsieur et titre ou qualité de l'expéditeur		Lieu et date nom du mois en lettres, sans majuscule Exemple : Evry, le 6mai 2009
A l'attention de Monsieur Références du courrier auquel on répond, objet de la lettre Exemple : Réf. : votre courrier du 15 avril 2009 Objet : candidature au poste de CLIS 1 de la Palmeraie		<u>Coordonnées du destinataire</u> – A destination d'une personne représentant un service, inscrire : A l'attention de... ; – A destination d'une personne par la voie hiérarchique, indiquer le titre de la personne intermédiaire précédé de s/c [sous couvert de] .
Corps de la lettre - La formule d'appel, le texte de la lettre et la formule de courtoisie peuvent être soit alignés à gauche avec ou sans retrait. - Les différents paragraphes sont séparés les uns des autres par une ligne blanche. - Le corps de la lettre n'occupe pas plus de la moitié de la hauteur de la lettre et doit être justifié (dans le cas d'une lettre non manuscrite) ou non Formule d'appel Le plus souvent, la personne à qui on s'adresse est mentionnée (comme dans la formule d'appel). Formule de courtoisie Plus ou moins conventionnelles, évolutives comme toute la langue, elles sont spécifiques aux circonstances. Comme toute la langue, ces formules évoluent		
		Quart inférieur de la lettre NE PAS OUBLIER DE SIGNER Signature manuscrite
Indication des pièces jointes, s'il y a lieu – précédées de "P.J. :" – alignement à gauche Ex : P.J. : photocopie du compte rendu de l'incident du 18 avril 2009 Indication des personnes à qui ce courrier est également envoyé Ex : Copie à Madame l'Inspectrice de l'Education Nationale		

LA CORRESPONDANCE ELECTRONIQUE

- Les formes sont moins conventionnelles mais tiennent toujours compte de l'importance du destinataire.
- Les formules de courtoisie sont plus courtes :
- Respectueuses salutations
- Sincères salutations
- Bien cordialement
- Evitez de diffuser des adresses de destinataires personnels. Recourir si besoin, par discrétion uniquement, la fonction "cc": copie cachée invisible.
- Ne pas utiliser abusivement de la fonction "répondre à tous"