

**MODALITES DE LA
COMMUNICATION ADMINISTRATIVE**

TABLE DES MATIERES

BIBLIOGRAPHIE.....	3
FT 01 – REGLES GENERALES DE LA COMMUNICATION ECRITE.....	4
FT 02 – LE STYLE ADMINISTRATIF.....	7
FT 03 – FORMULES ET CONSEILS GENERAUX.....	8
FT 04 – LES RÈGLES DE LA PONCTUATION.....	16
FT 05 – L’EMPLOI DE LA MAJUSCULE.....	18
FT 06 – LA CONSTRUCTION DE LA LETTRE.....	20

BIBLIOGRAPHIE

Ce module est majoritairement issu de l'ouvrage *Modalités de la communication administrative*, extraits de « Eléments de culture juridique et administrative » (p. 27 à 44) publié par l'Ecole supérieure de l'Education nationale ;

Le style administratif, Robert Catherine, Editions Albin Michel, 1988 ;

La correspondance administrative, académie d'Orléans, Tours, juin 1994 ;

La rédaction administrative livret 1, CDFA, MJENR ;

La lettre administrative livret 2, CDFA, MJENR ;

Guide pratique de la correspondance administrative, Pierre Verdier, Editions Berger-Levrault ;

La lettre administrative, catégorie C, de F. Delval, La documentation française ;

Note administrative, résumé de texte, Salon et Savignac, Editions Sirey, Collection « Notions essentielles » ;

Guide d'expression écrite, <http://dnvsf.eole.dgi> → Documentation → Cellule de synthèse → Espace de mutualisation.

FT 01 – REGLES GENERALES DE LA COMMUNICATION ECRITE

✓ ne pas multiplier les objets

✓ 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.

✓ reformuler la 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 interlocuteur, vous choisirez les mots qui font *a priori* partie de son langage. Vous éviterez en général les termes trop techniques.

✓ respecter les règles de lisibilité :

- bannir le jargon de spécialiste et les mots savants ;
- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation (l'article XX du code général des impôts (CGI) permet ultérieurement de ne pas écrire code général des impôts en toutes lettres) ;
- 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 ou la forme interrogative.

✓ **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**

✓ **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.

FT 02 – LE STYLE ADMINISTRATIF

✓ être courtois

Evitez tout jugement de valeur.

✓ être objectif

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

Le signataire (qui peut être différent du rédacteur) incarne l'Etat ; 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.

Recherchez l'emploi de mots simples.

Chaque phrase doit être utile, donc apporter une information nouvelle.

✓ être logique

L'écrit doit être construit comme une démonstration.

✓ être responsable

Le rédacteur écrit au nom de l'autorité publique. Il emploie le « je », marque de la responsabilité assumée.

✓ employer le vocabulaire administratif

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

FT 03 – FORMULES ET CONSEILS GENERAUX

✓ 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 citée en référence...

Par lettre mentionnée en l'objet... (on « cite » en référence, on « mentionne » en l'objet)

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 savoir que...*

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

Il a été porté à ma connaissance que...

Il m'a été signalé que...

- pour une correspondance adressée à un supérieur :

- *de vous rendre compte...*
- *de vous faire parvenir...*
- *de vous exposer...*
- *de vous demander de bien vouloir...*

- pour une correspondance adressée à un égal ou un subordonné :

- *de vous adresser...*
- *de vous rappeler...*
- *de vous demander de vouloir bien...*
- *de vous faire connaître que...*

✓ **formules de demandes**

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

- **le supérieur :**

- *informe*
- *fait savoir à*
- *fait connaître à*
- *fait observer à*
- *demande à*
- *prie de vouloir bien*
- *engage...*

- **le subordonné :**

- *rend compte de*
- *expose à*
- *sollicite de*
- *propose de*
- *prie de bien vouloir...*

✓ **formules d'exposition (termes précis) verbes à l'indicatif présent :**

j'ajoute
je constate
j'observe
je signale

je confirme
j'estime
je précise
je souligne

je considère
je note
je rappelle

Ces verbes à l'infinitif sont souvent précédés de : je me permets de, je crois devoir, je ne peux que...

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)**

prendre note...
il n'échappe pas que
ne pas manquer de...

se trouver appelé à...
... ne pas douter que...
il n'est pas exclu que...

il est entendu que...
ne pas ignorer que..
je ne perds pas de

vue...

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**

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

✓ **mots de liaison pour introduire des paragraphes successifs**

Ils prennent une part capitale dans la perception du contenu de votre message :

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...

À mon sens...

Pour ma part...

En ce qui me concerne...

En outre...

Par ailleurs...

✓ **expressions permettant de caractériser l'importance d'un argument ou d'une prescription**

À titre principal...

À titre secondaire, accessoire...

À titre exceptionnel...

À titre d'information...

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

✓ **mot - outils qui expriment restrictions et réserves**

Cependant...

Mais...

Toutefois...

✓ **expressions apportant une précision d'ordre temporel**

Dès maintenant...

D'ores et déjà.....

Sans délai...

Sans tarder

La **conclusion** est en général amenée par des expressions du type : *aussi,... dans ces conditions,... en conséquence,...* suivies de formules différentes selon les cas.

Il faut noter que l'emploi des différentes formules est directement liée à la position hiérarchique du rédacteur :

- ainsi d'une manière générale dans une correspondance fonctionnelle on privilégiera l'emploi du conditionnel : ex : « je souhaiterais vivement que ... » (lettre à un élu) car la position statutaire ne permet pas d'exiger ;
- le subordonné s'adressera à un supérieur de la même manière ;
- en revanche le supérieur pourra (et souhaitera souvent) utiliser le présent de l'indicatif : « je vous demande de vouloir bien veiller à la bonne exécution de cette directive ... ».

✓ **formules de conclusion (locutions impersonnelles)**

il convient de...

il vous appartient de...

il y a lieu de...

il est nécessaire, souhaitable, opportun de...

il importe de...

il y a lieu de...

il paraît souhaitable, indispensable, préférable de...

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)**

décider que...

demander que...

convier à...

je me réserve de...

engager à...

inviter à...

prier de...

je vous prie de...

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 apporter la plus grande diligence...

✓ **formules de conclusion insistantes**

attacher du prix à...

prier de veiller à l'application...

je vous serais obligé de...

✓ **autres locutions**

Je vous enjoins...

Je vous invite...

J'attacherai de l'intérêt à...

Je vous convie...

Je vous engage...

Je vous saurai(s) gré...

Je vous prie...

Je veillerai à...

Je vous serai(s) reconnaissant de...

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

✓ **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 de
rapport à
baser sur
contacter quelqu'un
solutionner un problème
je vous serais gré
demander à ce que
informer de ce que*

Expressions correctes

*par
par lettre visée, citée 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
informer que*

✓ **la phrase**

Un impératif : que tous les textes fassent clairement apparaître des phrases bien construites allant d'une majuscule à un point.

Les qualités principales du style sont la simplicité et la clarté. Il vaut mieux, en général, faire deux phrases d'une proposition qu'une phrase de deux propositions.

✓ **attention au participe (passé ou présent) en début de phrase !**

Le participe en début de phrase impose le respect du sujet de la proposition.

Exemple fautif : *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).

FT 04 – LES RÈGLES DE LA PONCTUATION

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

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 (!)

A proscrire dans toute correspondance administrative !

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.

FT 05 – 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 (:) ou point virgule (;) ;

⇒ au début d'un courrier, après la formule d'appel :

Ex : *Monsieur le Directeur,*
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*, avec une exception pour la *DGFIP*...

Preennent 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*.

La majuscule permet de reconnaître une acception particulière d'un mot :

⇒ 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 des Finances*, *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'Etat, le Sénat, la Direction...* 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 Président, Monsieur le Préfet...*

Important : 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'écrira 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.

FT 06 – LA CONSTRUCTION DE LA LETTRE

Quelle 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.