

# 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 <b>nom du mois en lettres, sans majuscule</b> 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] .
<p><b>Corps de la lettre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formule d'appel, le texte de la lettre et la formule de courtoisie peuvent être soit alignés à gauche avec ou sans retrait.</li> <li>- Les différents paragraphes sont séparés les uns des autres par une ligne blanche.</li> <li>- 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</li> </ul> <p><b>Formule d'appel</b></p> <p>Le plus souvent, la personne à qui on s'adresse est mentionnée (comme dans la formule d'appel).</p> <p><b>Formule de courtoisie</b></p> <p>Plus ou moins conventionnelles, évolutives comme toute la langue, elles sont spécifiques aux circonstances. Comme toute la langue, ces formules évoluent</p>		
		Quart inférieur de la lettre <b>NE PAS OUBLIER DE SIGNER</b> 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"