

LETTRE ADMINISTRATIVE

- 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.

1. Caractéristiques du style administratif

- Le respect de la voie hiérarchique** : (s'adresser à Monsieur....., s/c de Monsieur Le.....)
- 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.

2. Des principes à ne pas oublier

- Être concis et professionnel
- Bannir l'humour
- Se distancier et maîtriser ses émotions
- Prendre en compte le destinataire
- Se relire (tellement évident que souvent on l'oublie)
- Anticiper les risques d'incompréhension ou d'interprétation
- Ne pas écrire de fausses affirmations
- Soigner l'orthographe et l'écriture
- Soigner ses courriers
- Mentionner les personnes mises en copie (ne pas abuser de cette démarche) et les éventuelles pièces jointes)

3. Des conseils pour bien écrire

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 ...

4. 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
- 🎯 **Être dans l'impossibilité de** : est utilisé pour « ne pas pouvoir »

5. 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...

6. 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...

7. Des mots outils

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

8. 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...

9. 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'expression de ma considération distinguée.
- 🎯 Je vous prie d'agréer, Monsieur ..., l'expression de ma haute considération.
- 🎯 Je vous prie d'agréer, Monsieur ..., 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'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.

Voir le document complet sur les formules de politesse :
<http://www.francois-sittler.fr/pdf/Documentation/FormulePolitesse.pdf>

10. Quelques formulations incorrectes ou peu élégantes

On écrit On bannit ou on évite

- 🌐 Commencer une carrière et non pas : Débuter, démarrer une carrière
- 🌐 Atteindre la limite d'âge et non pas : Etre atteint(e) par la limite d'âge
- 🌐 S'intéresser à et non pas Attacher de l'intérêt
- 🌐 Pallier une difficulté et non pas : Pallier à une difficulté
- 🌐 Par lettre rappelée en référence et non pas : Par lettre sus-visée
- 🌐 J'ai l'honneur de porter à votre connaissance et non pas : Je vous annonce
- 🌐 J'ai l'honneur d'accuser réception et non pas : Comme suite, en réponse à votre lettre du...
- 🌐 Vous avez bien voulu me faire part de... et non pas : Vous avez attiré mon attention...

11. 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.

12. La correspondance électronique

- 🌐 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
- 🌐 Évitez de diffuser des adresses de destinataires personnels. Recourir si besoin, par discrétion uniquement, la fonction "cci": copie cachée invisible.
- 🌐 Ne pas utiliser abusivement de la fonction "répondre à tous"
- 🌐 Veillez à l'intitulé du fichier / Pour toute pièce jointe, pensez à son identification aisée.

D'après un document de Joëlle GOHIER (2009)

OOOOOOOOOO