

## 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