

Extrait du "Courrier de l'Education" n° 56 de septembre 1977

Ecrire à son inspecteur d'académie, ou à son recteur, au proviseur ou au principal de son établissement ou d'un établissement différent du sien, s'adresser aux services administratifs de l'Education, quel enseignant, quel chef d'établissement n'y est pas amené au cours de l'année scolaire?

Si l'essentiel, ici, comme dans toute communication, est de se faire bien comprendre, on pourrait penser que la correction, la clarté du langage suffisent à réaliser cet objectif. Certes, c'est l'élément primordial.

Toutefois les usages de la correspondance administrative ne sont pas tout à fait ceux de la correspondance entre personnes privées. A l'origine de ces différences, il y a bien sûr une part de tradition, mais aussi, et surtout, le fait qu'une activité administrative, quelle qu'elle soit, ne peut négliger certains principes d'organisation : bonne orientation du courrier, information de tous les échelons concernés, traitement rapide des affaires, classement des dossiers etc.

Voici donc quelques conseils qui vous aideront peut-être à correspondre encore plus efficacement avec votre administration.

### Une présentation bien définie

La correspondance administrative doit se conformer à certaines normes, ceci dans un souci d'efficacité : la lecture, le classement et le traitement rapide de la question posée en seront facilités.

Votre lettre (sur format 21 X 29, 7) peut être manuscrite, mais elle sera lue plus facilement si elle est dactylographiée; gardez-en, de toute façon, un double pour vous : vous pourrez vous y référer éventuellement. C'est d'abord à la présentation que vous devrez vous attacher, car il existe deux types de lettres dont les présentations ne doivent pas être confondues, en vertu d'une règle d'or de la correspondance administrative : l'unité de la forme. C'est ainsi que l'enseignant, le proviseur, le directeur d'école qui veulent s'adresser à l'autorité responsable à propos de la vie du service ont recours à la lettre « administrative proprement dite », le second type de lettre dite « personnelle » étant réservé à la correspondance entre l'administration et un particulier étranger à celle-ci, ou, parfois, à des requêtes formulées par des agents de l'administration, mais ayant un caractère très personnel.

Une bonne présentation de l'« en-tête », qui doit précéder la rédaction proprement dite, est très impor-

tante pour renseigner immédiatement le destinataire sur la provenance de la lettre et la nature de la correspondance.

Précisez d'abord, en haut au coin gauche de votre lettre votre académie d'origine, le nom de votre établissement avec l'adresse et le numéro de téléphone.

Toujours en haut, au coin droit, doit figurer l'indication de la ville d'origine et de la date. Ensuite, vers le haut de la page et en son milieu, doit apparaître la mention de l'auteur de la lettre.

A la suite de cette mention, vient le nom du destinataire désigné d'une manière aussi complète que possible avec titres et fonctions.

Un des principes immuables de l'administration veut que toute correspondance soit acheminée par la voie hiérarchique, ce qui renseigne utilement les divers échelons, et permet aux intermédiaires de faire connaître leur avis. Vous ferez donc apparaître la « marque de la voie hiérarchique par l'expression « sous couvert de » (s/c de) exemple :

X...

Principal du Collège de...

à

Monsieur le Recteur de l'Académie de...

s/c de Monsieur l'Inspecteur d'académie en résidence à...

Si la voie hiérarchique concerne plusieurs intermédiaires dans la voie « ascendante », vous pouvez n'indiquer que l'autorité responsable immédiatement supérieure.

exemple :

X... (nom et prénom)

Professeur certifié au Collège de...

à

Monsieur le Recteur de l'Académie de...

s/c de Monsieur le Principal du Collège de...

Placé bien en évidence au-dessous de la désignation du destinataire, l'objet indique, en quelques mots, le contenu de la lettre.

ex: **OBJET**: Préparation de la rentrée scolaire à...

La référence, placée immédiatement en dessous de l'objet rappelle éventuellement au destinataire les lettres ou documents traitant de la question posée, et qui ont précédé la correspondance.

ex: **REF.**: Circulaire n°... du...

Vous pouvez alors commencer la lettre sans « formule d'appel ». En effet, l'appel : « Monsieur le Recteur »,

# AVEC VOTRE ADMINISTRATION ?

« Monsieur l'Inspecteur d'Académie » (etc.) en début de lettre, et les formules finales de politesse, ne sont pas usitées dans le cas de la lettre administrative proprement dite.

En revanche, la lettre dite « personnelle » commencera directement par cette « formule d'appel » et se terminera toujours par une formule de politesse. Dans ce cas, l'objet et la référence ne seront pas forcément « isolés » mais pourront être contenus dans le premier paragraphe de votre lettre.

Enfin, le nom et l'adresse du destinataire seront mentionnés en bas, et à gauche de la lettre.

Dans tous les cas une lettre ne doit traiter que d'une seule affaire, ce qui est une garantie de clarté. En effet, certaines affaires vous concernant peuvent relever de services différents et il vaut mieux vous adresser séparément à chacun d'entre eux.

Pour le cas où certaines pièces seraient jointes à votre lettre, il est indispensable de le signaler en utilisant la mention *P.J.* S'il s'agit d'une lettre en forme administrative, la mention *P.J.* apparaîtra à la suite de l'objet et de la référence; si vous rédigez en forme personnelle, vous rajouterez cette mention en bas de la page, sur le côté gauche.

## Un ton objectif

Il n'existe pas à proprement parler de vocabulaire administratif mais on n'a pas grand mal à relever dans les documents de l'administration un certain nombre de mots, d'expressions et de tournures pour lesquels les rédacteurs semblent marquer une très nette préférence.

Il est évident que le recours à ce style n'est nullement une obligation; il suffit d'en observer quelques unes des caractéristiques générales, dont la première est l'utilisation d'un certain ton objectif, les formules trop personnelles étant à éviter, s'agissant de service public, donc d'intérêt général.

Il est en effet de tradition dans le langage administratif d'adopter le ton impersonnel, ceci bien que vous vous exprimiez toujours à la première personne en vous adressant directement au destinataire. Il va de soi que la lettre est toujours rédigée en termes courtois.

De plus, il vous faut être précis et concis pour faciliter l'examen de votre requête: employez le mot juste (voire le mot technique), ayez la phrase claire.

## Quelques formules type

Ainsi, vous pouvez recourir, comme entrée en matière, à la formule « J'ai l'honneur de... » qui permet d'introduire de très nombreux sujets; ex.: « J'ai l'honneur de... vous rendre compte, vous faire parvenir, demander de bien vouloir, vous exposer ce qui suit, porter à votre connaissance, appeler, attirer votre attention, etc.

Pour soumettre une suggestion, vous « présenterez à l'agrément », « soumettrez à l'approbation, l'appréciation, la signature », etc.

Pour présenter une requête, on dit traditionnellement: « je vous serais obligé de », « reconnaissant de »...

La formule de politesse finale est introduite le plus souvent par: « je vous prie d'agréer » ou « veuillez agréer » suivi du libellé des termes employés dans l'appel.

Voici quelques exemples, parmi bien d'autres, de termes souvent employés, parmi lesquels vous avez le choix.

Selon que vous vous adressez à un supérieur :

ex.: *Veuillez agréer, M...*

*Je vous prie d'agréer, M...*

*l'expression...*

*... de mon profond respect.*

*... de mes sentiments respectueux.*

*... de mes sentiments dévoués.*

*... de mon respectueux dévouement.*

... ou à un égal :

*Je vous prie d'agréer, M. ...*

*l'assurance...*

*... de ma considération distinguée (ou très).*

*... de mes sentiments dévoués (ou très), etc.*

Les combinaisons sont très nombreuses et si, là encore, les usages tendent à établir de subtiles distinctions, il convient de ne pas oublier qu'en cette matière aussi vos préférences peuvent s'exprimer.

Il convient, pour terminer, d'attirer l'attention sur le fait que l'objectivité, la clarté et la précision de la rédaction sont essentiels. A travers la correspondance vous informez votre interlocuteur d'une question qui vous concerne. Efforcez-vous de le faire avec le maximum de précision et de clarté car toute ambiguïté dans votre rédaction risque d'entraîner des retards au niveau de la solution de votre problème, l'administration devant, dans ce cas, vous demander des éclaircissements ou un complément d'information. ■