

La maîtrise de l'écriture administrative

Chapitre 1

L'administration, investie d'une mission d'intérêt général, engage au travers de ses activités la responsabilité de l'état et fonctionne selon des principes hiérarchiques.

En conséquence, la rédaction des écrits administratifs, qui vous seront confiés, vous demandera une grande attention car ceux-ci engagent la responsabilité de l'administration et du service auquel vous appartenez.

Les obligations de l'administration

- assurer la continuité du service public
- adapter le service public aux besoins du public
- assurer l'égalité des citoyens devant le service public
- respecter l'obligation de neutralité

1 Les objectifs des écrits administratifs

Les écrits administratifs, bien que de construction et de forme différentes, ont tous pour objectif de :

- transmettre et diffuser l'information ;
- donner et demander des renseignements ;
- donner ou transmettre des instructions ;
- constater ;
- rendre compte ;
- émettre un avis, produire un rapport ;
- préparer les documents à la signature du supérieur hiérarchique.

2 Les sept principes de l'écriture administrative

Des deux notions de service public et de puissance publique découlent sept principes généraux de la correspondance administrative.

Les principes de l'écriture administrative

- l'obligation de réponse
- le respect de la hiérarchie
- la responsabilité
- l'objectivité
- la précision
- l'obligation de réserve
- la politesse et la courtoisie

■ L'obligation de réponse

Toute lettre doit obtenir une réponse dans un délai correct. C'est certes une question de politesse, mais c'est aussi une obligation du service public. Une administration et donc ses représentants peuvent être sanctionnés pour une absence de réponse ou pour une réponse trop tardive. En effet, une non-réponse peut apparaître comme une acceptation ou un refus¹. Toutefois, en principe

1. Obligations de l'administration dans ses échanges avec les usagers du 24.01.2014. Loi prévoyant qu'un silence de 2 mois de l'administration vaut acceptation. La loi relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens prévoit que le silence gardé pendant 2 mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision d'acceptation et non plus de refus.

la non-réponse pendant plus de deux mois par l'administration vaut décision implicite de rejet. Cependant, la réglementation, dans d'autres circonstances, prévoit au contraire que la non-réponse par l'administration vaut décision implicite d'acceptation comme pour le permis de construire. Il est donc nécessaire de connaître les réglementations adaptées à chaque situation au moment de la demande ou de la réponse (Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens).

■ *Le respect de la hiérarchie*

Le système administratif repose sur le respect de la hiérarchie qui s'exprime dans la déférence avec laquelle un subordonné s'adresse à un supérieur hiérarchique.

Le respect de la hiérarchie est marqué par l'utilisation de certaines formules, par des nuances dont les verbes se font les principaux représentants.

	Le supérieur dispose	Le subordonné propose
Les formules à utiliser	<ul style="list-style-type: none"> • attache du prix • attire l'attention • avise • constate • demande • demande l'avis de • engage • enjoint à • fait remarquer à • fait savoir • incite • informe • invite • note • observe • ordonne à • prend acte • prie • prie de veiller à • prie de vouloir bien 	<ul style="list-style-type: none"> • appelle l'attention • est reconnaissant à • expose • prie de bien vouloir • propose • rend compte • se permet de • signale • sollicite • soumet à l'approbation • suggère

■ *La responsabilité*

L'administration se fonde sur le principe de la responsabilité: ses actes sont signés par les ministres ou les hauts fonctionnaires ayant reçu délégation de signature dont l'identité doit être parfaitement connue du public.

L'anonymat est donc exclu dans la rédaction des documents administratifs; toutes les lettres sont signées, le nom du signataire et le nom du rédacteur sont toujours indiqués (dossier suivi par...). Les lettres sont toujours adressées à un responsable et non à un service.

On écrit à:

- Monsieur le Ministre et non à un ministère;
- Monsieur le Préfet et non à la préfecture;
- Monsieur le Maire et non à la mairie.

L'emploi de la première personne du singulier est de rigueur: « Je vous informe ».

C'est pourquoi le pronom « on » ou « nous » n'existe pas dans les documents administratifs, à l'exception de certaines lettres émanant des circonscriptions des services sociaux où le « nous » représente alors l'équipe.

Dans l'entreprise, la situation est contraire car, dans la plupart des cas, la première personne du pluriel « nous » est utilisée.

Les formules à utiliser	<ul style="list-style-type: none"> • mon attention a été appelée sur • il m'a été indiqué • j'ai été saisi • un certain nombre de mes administrés me font part • il m'a été rendu compte <p>Remarque: il n'est pas d'usage de mettre nommément en cause des personnes étrangères à l'administration.</p>
Le mode à employer	<p>Employez le conditionnel comme dans les formules suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – dans la mesure où cette plainte serait fondée ; – des incidents se seraient produits.

■ L'objectivité

L'administration est au service du bien public et de l'intérêt général. Pour rédiger avec objectivité, vous veillerez à supprimer de vos écrits toute expression subjective, émotionnelle d'où l'emploi de l'expression « J'ai l'honneur ». Celle-ci peut se situer aussi bien en début de lettre, en milieu ou en fin de lettre. La forme impersonnelle est également utilisée pour marquer une plus grande objectivité, pour indiquer une marche à suivre « il aura donc lieu de », mais aussi pour ne pas révéler la source ou l'origine « J'ai été saisi de, il a été constaté, il m'a été signalé que ».

Cependant, les expressions plus personnelles « J'ai le plaisir de, Il m'est agréable » sont des expressions intégrées dans l'usage de la rédaction administrative.

Dans l'objectivité, il ne faut pas oublier que toute discrimination est sévèrement punie par la loi. Il conviendra d'être attentif à respecter scrupuleusement la loi sur les discriminations dans vos écrits car vous engageriez la responsabilité de l'administration mais de surcroît la vôtre².

■ La précision

Elle est de rigueur en matière de rédaction administrative car il ne faut en aucun cas interpréter les textes, déformer l'esprit, le contenu des lois et des règlements que l'administration est chargée d'appliquer.

Vous n'écrirez pas contrairement à l'usage de l'entreprise :

– votre lettre du 5 courant ;

mais

– votre lettre du 5 novembre 2015 (la précision du mois et de l'année est indispensable).

Indiquez toutes les références utiles à une identification certaine du document :

N'utilisez pas un langage sclérosé, hérité de la routine, d'une tradition administrative dépassée et d'une terminologie empreinte de préciosité qui ne crée que des confusions :

Évitez :

Je vous invite à faire la plus grande diligence.

Par lettre susvisée...

Écrivez :

Dans l'attente d'une prompt réponse...

Par votre lettre en référence (référéncée ci-dessus)...

2. Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 - art. 15. Le texte des articles 225-1 à 225-4 du Code pénal relatifs aux discriminations prohibées et aux sanctions encourues est affiché dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche. Doit également être affiché dans les lieux de travail le texte de l'article 222-33-2 du code pénal (définition et sanctions du harcèlement moral) et, dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche, le texte de l'article 222-33 du même code (définition et sanctions du harcèlement sexuel).

■ L'obligation de réserve

Le principe de responsabilité, l'obligation de courtoisie interdisent l'erreur. Par conséquent, les fonctionnaires doivent être prudents et ne tenir pour certains que les faits dont l'existence leur a été clairement démontrée. En conséquence, vous ne devez engager la responsabilité de l'administration que pour des faits certains et donc vérifier leur authenticité et leur source.

Les agents ont l'obligation de ne pas divulguer certaines informations dont ils ont connaissance lors de l'examen d'un dossier.

Le mode à employer	<p>Le conditionnel. Il marque l'éventualité ou la possibilité qu'un fait ait lieu dans l'avenir. Il permet au rédacteur de ne pas s'engager en émettant une condition.</p> <p><i>Dans le cas où vous apporteriez ce document, nous serions prêts à examiner à nouveau votre dossier.</i></p>
Les formules à utiliser	<p>Utilisez les formules suivantes qui nuancent l'expression :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à mon avis • en ce qui concerne • pour ma part • il me semble • d'une manière générale • sous réserve que • sans préjuger • en tout état de cause • en d'autres termes • en ce sens • à cet égard • à ce sujet

■ La politesse et la courtoisie

En tant qu'agent de l'État, vous le représentez lorsque vous êtes conduit à rédiger et signer un document administratif. Rédiger avec courtoisie et politesse signifie que le rédacteur, agissant dans un cadre réglementaire, se garde de faire apparaître ses émotions par l'utilisation de propos familiers tels que : *absurde, insensible, stupide...*

Les formules à utiliser	<ul style="list-style-type: none"> • il me paraît regrettable • il me semble inopportun • je déplore que • il semble qu'il eût été préférable • il ne m'a pas été possible • dans les circonstances actuelles • j'ai pris bonne note de votre désir • je ne manquerai pas • le moment venu • dès que les circonstances le permettront <p>Dans le cas, par exemple, d'un refus, il est nécessaire d'employer ces formules qui montrent que vous avez été saisi de la demande, de la requête et que vous y avez prêté attention.</p> <p>Remarque : vous pouvez aussi utiliser des euphémismes car ils permettent d'atténuer l'expression des idées blessantes ou désagréables.</p>
-------------------------	---

3 Applications

■ Énoncés

Université Abderrahmane Mira – Béjaïa –
Faculté des Lettres et des Langues. Département
de français.

Module : TD écrit L2 /Groupe : 04

a) Exercice 1

Veillez analyser dans la lettre suivante les principes qui la régissent. Cette lettre vous paraît-elle correspondre aux sept principes édictés dans le chapitre ?

Madame,

Il vient de m'être rapporté que le 22 octobre 2015, à la suite d'un différend avec l'une de vos collègues, vous vous êtes livrée à des actes de violence sur ladite personne.

L'étude exhaustive de votre dossier m'a permis de constater que de tels débordements vous sont coutumiers. Je vous demanderai dorénavant de maîtriser vos pulsions. Dans la négative, je serais contraint de prendre à votre égard les mesures disciplinaires qui s'imposent.

Je vous demande donc désormais de châtier votre langage et d'adopter une attitude en conformité avec l'éthique de votre profession afin de ne pas être obligé d'employer les moyens coercitifs réglementaires.

Je compte sur votre sens du service public et vous prie d'agréer, mes salutations distinguées.

b) Exercice 2

Votre chef de service vous demande à l'aide des renseignements ci-après de rédiger, avec accusé de réception, une réponse à la requête d'un administré :

- Lettre reçue le 1^{er} mars 2015
- Ce type de requête nécessite un avocat (voir liste jointe pour avocat au conseil d'État)
- Demande effectuée sans avocat peut entraîner un rejet (application des articles 42 et 45 ou 76 de l'ordonnance du 31 juillet 1945 sur le Conseil d'État)
- Existence de l'aide juridictionnelle (loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 modifiée par le décret n° 91-1266 du 19 décembre 1991 modifié) : demande à adresser au bureau d'aide juridictionnelle près le Conseil d'État
- Délai d'un mois à réception de cette lettre pour effectuer la demande

c) Exercice 3

Rédigez avec AR (accusé de réception) la lettre que Madame Chauveau, syndicaliste, adresse à sa hiérarchie. Elle vient d'être victime d'une mesure discriminatoire caractérisée au sein de son administration. Salariée depuis 2005, elle a fait l'objet d'un refus d'avancement. Elle se réfère à l'article du code du travail qui condamne tout type de discrimination. Il vous faudra argumenter les circonstances.

d) Exercice 4

Rédigez la réponse négative du bureau de recrutement du ministère XX à Madame Brigitte AMIEL qui sollicite sa réintégration en tant qu'agent administratif par lettre le 1^{er} mars 2014. Mme AMIEL a été agent contractuel de 2007 à 2010 et a donné sa démission le 20 juin 2010 pour la naissance de son 3^e enfant. Démission acceptée par décision ministérielle et notifiée le 28 juin 2010 (articles 58 et 59 du décret 85-986 du 16/09/86 rendent la démission irrévocable). Seule une demande de disponibilité aurait pu entraîner la réintégration de Mme Amiel.