

LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

ELEMENTS METHODOLOGIQUES

Mercredi 26 OCTOBRE 2011

CONTEXTE

MISSION GENERALE

Conduire la politique pédagogique et éducative de l'établissement en concertation avec l'ensemble de la communauté éducative pour offrir aux élèves les meilleures conditions d'apprentissage

bloc de compétences des chefs d'établissement

- participer à l'encadrement du système éducatif et aux actions d'éducation
- diriger l'établissement en qualité de représentant de l'État et de président du conseil d'administration, sous l'autorité du recteur
- travailler avec les représentants des collectivités territoriales et veiller au développement de partenariats avec le monde économique, social et culturel
- collaborer avec les autres services de l'État, les corps d'inspection pédagogique et les autres chefs d'établissement, afin d'améliorer la qualité de l'offre éducative

OBJECTIFS

- Maîtriser les règles élémentaires de communication écrite
- Adapter les différentes sortes d'écrits professionnels (lettre administrative, personnelle, note...) selon les destinataires

LA COMMUNICATION
dans l'administration est basée
sur l'ECRIT

Selon des normes et des usages spécifiques

Les principes de l'administration

- Le principe hiérarchique
- Le principe de neutralité
- Le principe de responsabilité

Caractéristiques du style administratif

- LA VOIE HIERARCHIQUE (S/c)
- LA RESPONSABILITE (Je)
- SIMPLICITE ET CONCISION
- PRUDENCE ET PRECISION
- OBJECTIVITE
- COURTOISIE

QUESTIONS PREALABLES

- L'écrit est-il le mode de communication le mieux adapté pour régler la situation ?
- Quel est l'objectif ?
- Qui est le destinataire ?

LES FORMES PRINCIPALES DE CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES

- **La lettre en forme administrative**
 - Echanges de correspondances entre deux administrations
 - Lettre adressée à un personnel de l'administration quelle qu'elle soit (rectorat, préfecture, services déconcentrés de l'Etat...)
- **La lettre en forme personnelle**
 - s'adresse à toute personne extérieure à l'administration (un parent d'élève, un chef d'entreprise...)
 - D'administrations à un élu (collectivités locales, universités)

CARACTERISTIQUES D'UN COURRIER EN FORME ADMINISTRATIVE

- Le LOGO
- Le lieu et la date
- Le timbre
- La suscription
- L'identification de l'expéditeur
- L'objet
- Le corps de la lettre
- La signature
- PJ et la mention « copie à »

LOGO



- Caractère officiel du courrier
- Appartenance à une institution
- Identité graphique (image de marque)

Lieu et date

Saint-Denis, le 26 octobre 2011

- La date permet de pouvoir répondre par référence à un courrier daté
- Importance de la maîtrise de l'historique d'un dossier
- Fonction de preuve

Timbre

Académie de La Réunion

- Permet d'identifier l'administration dont émane le courrier
- Figure dans l'angle supérieur gauche en dessous du logo

Suscription

Le Recteur

à

Monsieur le proviseur

- Attache (fonction de l'émetteur)
- Destinataire (fonction du destinataire ou nom+ coordonnées)

Identification de l'expéditeur

Affaire suivie par...

Références...

Téléphone...

Fax

Mel...

Adresse.

- Figure sous le logo
- Permet d'identifier son interlocuteur

L'objet

Objet : Plan académique de formation

- Placé à gauche, bien en évidence, entre le timbre et le corps de la lettre
- Indique la question traitée en quelques mots
- Aide au classement

Le corps de la lettre

PLAN

- Introduction
- Développement
- conclusion

La signature (1)

- Hypothèse 1 : la personne qui détient légalement l'autorité est signataire (le Recteur, le Président d'Université, le Chef d'établissement...)

Règle : la signature est apposée dans le quart inférieur de la lettre légèrement en dessous de son nom mais son titre n'apparaît pas

Prénom et NOM du signataire

Signature manuscrite

La signature (2)

- Hypothèse 2 : Le signataire de la lettre ne détient pas l'autorité

Règle : la signature est apposée dans le quart inférieur de la lettre légèrement en dessous de son nom en faisant apparaître la qualité du signataire et la justification de ses pouvoirs (délégation, autorisation...)

Pour le Recteur et par délégation
Le Chef de la division du personnel

Prénom et NOM du signataire

Les pièces jointes (PJ)

- Le nombre et la nature sont mentionnés en bas à gauche
- Eviter qu'elles ne s'égarant ni au départ, ni à l'arrivée
- Alignées à gauche

PJ : copie du compte rendu de la réunion du...

Copie à

- C'est l'indication de ou des personnes à qui le courrier est également transmis
- Alignée à gauche en dessous des PJ

Copie à :

- Monsieur le Président d'Université
- Madame la Présidente du Conseil général



CARACTERISTIQUES D'UN COURRIER EN FORME PERSONNELLE

- Le LOGO (**idem**)
- Le lieu et la date (**idem**)
- Le timbre (**idem**)
- La souscription (en bas à gauche avec seulement la mention du destinataire)
- L'identification de l'expéditeur (**idem**)
- L'objet (**sans**)
- **Formule d'appel**
- Le corps de la lettre (**idem**)
- **Formule de politesse**
- La signature (avec le rappel de la fonction de l'expéditeur)



REDACTION DU CORPS DE LA LETTRE (en mode administratif ou personnel)

- INTRODUCTION
- DEVELOPPEMENT
- CONCLUSION

INTRODUCTION

- Présentation ou rappel de l'affaire, de la question ou du problème posé
- Résumé de l'ensemble des éléments utiles à la compréhension du problème

LE DEVELOPPEMENT

- Examen du fond de l'affaire, de la question ou du problème posé
- Argumentaire qui s'appuie sur la réglementation et sur le cas précis
- Technique du (-) au (+)

LA CONCLUSION

- La résultante logique de l'introduction et du développement
- Faire connaître précisément et sans équivoque la décision de l'administration (positive, négative ou d'attente)

La structure de la rédaction du corps de la lettre

- Méthode PPA : Passé, Présent, Avenir
 - Passé : reformulation précise de la demande ou de la situation (**problématique**)
 - Présent : réponse à la demande précise et motivée (base juridique :règlements, décrets, lois...) et personnalisée en fonction des éléments (**argumentaire**)
 - Avenir : décision et/ou proposition (**solution**)

Formules de rédaction usuelles

- Formules d'introduction
- Formules de demandes
- Formules d'exposition
- Formules énumératives
- Autres locutions
- Formules de conclusions

Formules d'introduction

- Par référence à un élément antérieur
 - Par courrier en date du...
 - En réponse à...
 - J'ai l'honneur d'accuser réception de...
 - Comme suite à (et non « suite à »)
- Sans référence à un élément antérieur
 - J'ai l'honneur de vous faire connaître (de supérieur à subordonné)
 - J'ai l'honneur de porter à votre connaissance (de subordonné à supérieur)
 - J'ai l'honneur de vous rendre compte (de subordonné à supérieur)
 - J'ai l'honneur de vous adresser (de supérieur à subordonné)

Formules de demandes

- J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir (de subordonné à supérieur)
- J'ai l'honneur de vous demander vouloir bien (de supérieur à subordonné)
- Je vous serai reconnaissant de (injonctif)
- Je vous serais reconnaissant de (courtois)
- Je vous saurai gré de (injonctif)
- Je vous saurais gré de (courtois)

Formules d'exposition

- Je constate que...
- J'ajoute que...
- J'observe que...
- Je souligne que...

- A l'infinitif, je me permets de...
 - constater que..
 - ajouter que...
 - souligner que...

Formules énumératives

- En premier lieu...en second lieu
- D'une part...d'autre part
- Tout d'abord...ensuite...enfin
- Par ailleurs
- En outre

Autres locutions

- Locutions d'ordre temporel :
 - Pour l'heure...
 - D'ores et déjà...
 - Sans délai...
 - Sans tarder...

- Locutions permettant de mettre l'accent sur un point :
 - à titre principal...
 - À titre exceptionnel...
 - À titre secondaire...

- Locutions restrictives :
 - À l'exception de...
 - En dépit de...
 - Sous réserve que...

Formules de conclusion

- Il convient de...
- Il y a lieu de...
- Il vous appartient de...
- Je vous prie de...
- Je vous invite à...
- Je vous saurai(s) gré de...
- J'ai décidé que

Les formules et le principe hiérarchique

- De subordonné à supérieur : conditionnel
- De supérieur à subordonné : le présent de l'indicatif ou le futur (injonctif)

En conclusion...

- Avant de rédiger, trier et hiérarchiser les informations utiles au courrier
- Ne pas segmenter votre rédaction : la lettre est un tout logique
- Utiliser un langage simple, précis, clair et concis : une idée par phrase.
- Relisez votre lettre, relisez votre lettre, relisez votre lettre et n'hésitez pas à la faire relire

AUTRES SUPPORTS DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE

- LA NOTE
- LA CIRCULAIRE
- LA CONVOCATION
- LE BORDEREAU D'ENVOI

LA NOTE

- Document d'information interne qui s'adresse soit :
 - À un supérieur hiérarchique ou à un autre service
 - À un subordonné pour donner des instructions, des consignes



LA CIRCULAIRE

- Document en forme administrative
- Cible descendante, puis horizontale
- Large public



LA CONVOCATION

- Document destiné à convier une ou plusieurs personnes à une réunion
- Rédigée en forme personnelle
- Doit comporter les indications:
 - De l'objet
 - De l'ordre du jour
 - De la date et l'heure
 - Du lieu exact



LE BORDEREAU D'ENVOI

- Accompagne l'envoi d'un document dont l'expéditeur se dessaisit
- Comporte un objet, le descriptif et le nombre des pièces qu'il contient, la raison de son envoi et le traitement dévolu au destinataire :
 - pour information
 - pour suite à donner
 - pour attribution
 - pour avis
 - pour notification à l'intéressé
- Précaution particulière



LA REGLE D'OR

faire comprendre au destinataire du courrier un maximum de choses en lui prenant le minimum de temps

Bibliographie indicative

- Catherine VALLEE – Modalités de la communication administrative- ESEN
- Roselyne KADISS, Aline NISHIMATA - Rédiger avec succès lettres, e-mails et documents administratifs : le style administratif - Editions Gualino, 2008
- Françoise EPINETTE-La lettre administrative- Editions Vuibert, 2008
- Yolande FERRANDIS-La rédaction administrative en pratique-Editions d'organisation, 2000
- Pierre VERDIER-Guide pratique de la correspondance administrative-Editions Berger-Levrault, 2008
- Mireille BRAHIC – Mieux rédiger les écrits professionnels- Editions d'organisation, 2004