

Introduction

« *Verba volant, scripta manent*¹. »

La fonction publique française se modernise. Pourtant, ses écrits restent le plus souvent d'un autre âge. Ils se caractérisent par de longues phrases avec de nombreuses formules impersonnelles pour ne pas brusquer l'utilisateur. Bien souvent, le rédacteur écrit de belles et longues phrases pour se faire plaisir. Cet écrit est autocentré.

Désormais, la rédaction évolue. L'administration passe d'une communication verticale à une communication horizontale. L'esprit de la rédaction administrative actuelle est d'humaniser et d'instaurer une relation de personne à personne entre l'utilisateur et le rédacteur.

Par ailleurs, lorsque nous écrivons, nous mélangeons souvent les étapes. Au pire, nous rédigeons selon où notre pensée nous mène. Au mieux, nous élaborons un plan puis nous suivons notre pensée. Le problème : notre pensée n'est pas a priori structurée. Nos idées viennent dans le désordre. Pourtant, l'écrit et le langage restent linéaires.

Pour écrire plus aisément, vous devez bien séparer les étapes :

- générer les idées ;
- organiser les idées sous la forme d'un plan ;
- rédiger ;
- corriger le texte.

Bien écrire nécessite de s'entraîner. Dans cet ouvrage, vous trouverez ainsi de nombreux exercices accompagnés de leur corrigé en annexe.

Les écrits administratifs concernent par ailleurs toutes les administrations. Toutefois, dans cet ouvrage, nous nous focaliserons sur les écrits issus de la fonction publique territoriale.

1. *Les paroles s'envolent, les écrits restent.*

Chapitre 1

Les écrits administratifs

« Le service public n'est pas désincarné. Ce sont des hommes et des femmes qui le font vivre, c'est un esprit qui l'habite. »

GABRIEL DE BROGLIE

La rédaction administrative dispose d'un style particulier basé notamment sur la notion de service public.

Par ailleurs, les écrits administratifs ont également des conséquences juridiques.

Dans ce chapitre, vous verrez les différents écrits administratifs. Vous obtiendrez ainsi une vision globale.

Par contre, dans le reste du livre, nous nous concentrerons essentiellement sur deux écrits :

- le courrier ;
- le courriel.

Le saviez-vous ? _____

Savez-vous de quand datent les premières consignes relatives à la rédaction administrative ? De 1539 ! Elles tirent leurs origines de l'article 111 de l'ordonnance de Villers-Cotterêts signée en 1539, par François 1^{er}. Cet article impose le français dans les actes officiels et ceux de justice.

Le style administratif

Le style administratif se fonde sur :

- la notion de service public et donc d'intérêt général ;
- la responsabilité : les écrits engagent la collectivité et le signataire ;
- la reconnaissance de la hiérarchie : elle est plus ou moins marquée selon les collectivités. Au sein des collectivités de grandes tailles (Conseil régional, Conseil départemental), la hiérarchie reste plus marquée.

Le style administratif présente les caractéristiques suivantes :

- le langage administratif : le rédacteur utilise des termes administratifs. Toutefois, la tendance actuelle sera d'utiliser le moins possible de termes spécifiques pour faciliter la compréhension des administrés ;
- rédiger dans un français correct : les écrits administratifs se doivent de respecter la loi Toubon² et donc d'être rédigés en français ;
- l'impact juridique ;
- L'objectivité ;
- la courtoisie ;
- la prudence ;
- la précision ;
- la présentation matérielle des documents administratifs.



La non-discrimination

À situation identique, l'agent public traitera tous les usagers du service public de la même manière. La discrimination est punie pénalement : articles 225-1 et 225-2 du Code pénal.

L'impact juridique des écrits administratifs

Les écrits administratifs sont impactés principalement par deux lois.

La loi n° 2000-321 du 12 avril 2000.

Cette loi vise à humaniser les relations entre l'administration et l'utilisateur. Elle prône une relation de personne à personne entre un usager et un rédacteur.

2. Loi n° 94-665 du 4 août 1994.

Elle se traduit dans les courriers administratifs par les éléments suivants :

- « affaire suivie par » suivi par le prénom, le nom et les coordonnées de la personne en charge du dossier ;
- obligation de réponse : l'administration sauf abus doit répondre à ses administrés ;
- signature : l'usager doit savoir qui lui écrit, la signature doit donc comporter les éléments suivants :
 - qualité,
 - manuscrite : le scan de la signature n'est pas valable juridiquement (arrêt Conseil d'État). La signature électronique, quant à elle, reste valide,
 - prénom + nom ;
- obligation de transmission : si vous recevez une lettre de demande qui relève de la compétence d'une autre administration, vous êtes dans l'obligation de lui transmettre le document ;
- obligation d'accuser réception de la demande. Si un usager vous contacte notamment par courrier, vous êtes dans l'obligation d'accuser réception de sa demande. Cette obligation n'est toutefois pas valable si l'usager vous formule plusieurs fois la même demande de manière abusive. Un décret du 6 juin 2001 précise les conditions et les mentions obligatoires à porter sur cet accusé de réception. Vous devez notamment indiquer les voies de recours.

Cette loi du 12 avril 2000 se traduit non seulement par des obligations juridiques mais aussi dans un changement de posture. Cette loi va ainsi se traduire dans la façon de s'exprimer. Idéalement les phrases suivront une structure Sujet + Verbe + Complément avec comme sujet soit :

- je (si vous vous exprimez au nom de l' élu) ;
- nous (si vous vous exprimez au nom du service) ;
- vous (si vous vous adressez directement à l'usager).

La loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

Sauf exceptions³ (par exemple, la demande concerne les relations entre l'administration et ses agents), le silence de l'administration vaut désormais acceptation.

3. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388> consulté en juillet 2021.

PERFECTIONNER SES ÉCRITS ADMINISTRATIFS

Par ailleurs, si la lettre apporte une décision, elle devra mentionner les voies de recours pour l’usager. Vous retrouvez cette obligation dans les contraventions : vous disposez de quarante-cinq jours pour porter l’affaire devant le tribunal correctionnel. Dans un courrier administratif, vous indiquerez que l’usager dispose de deux mois pour porter l’affaire devant le tribunal administratif.

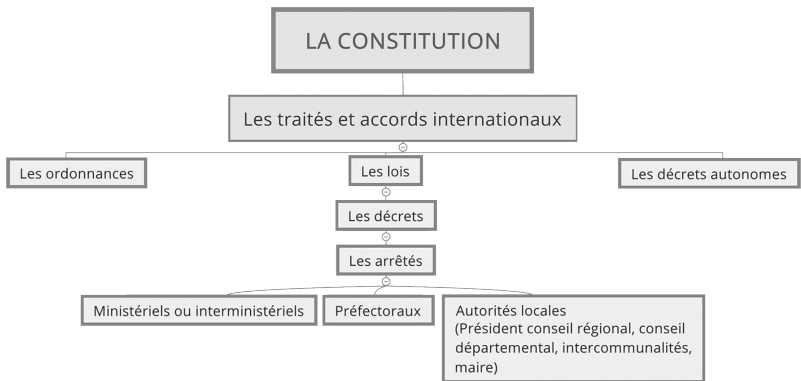


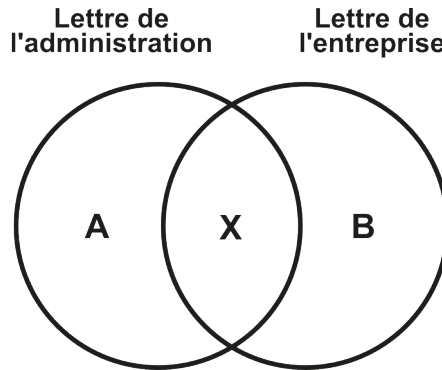
Figure 1-1 : La hiérarchie juridique

Les différents écrits administratifs

Les normes juridiques	Loi Décret Arrêté
Les écrits destinés à informer	Rapport Note simple Lettre en forme administrative Lettre en forme personnelle Procès-verbal Compte rendu Communiqué Courriel
Les écrits destinés à donner des instructions	Circulaire Note de service
Les écrits destinés à transmettre	Bordereau

Attention, une lettre de l'administration et une lettre de l'entreprise peuvent avoir un point commun par exemple la signature ; mais des différences peuvent subsister au niveau de ce point commun. Par exemple, dans le cas d'un courrier d'une entreprise, le signataire sera souvent son auteur. Dans le cas d'un courrier administratif, seule l'autorité compétente ou une délégation de signature autorisée à signer le document.

Comparer une lettre de l'administration et une lettre de l'entreprise



Exercice 1-1

Figure 1-2 : Diagramme de Venn Lettre de l'administration et lettre de l'entreprise

Consigne : À l'aide d'un diagramme de Venn, comparez une lettre de l'administration et une lettre de l'entreprise :

- quels sont les points communs ?
 - notez-les au niveau de l'intersection des deux cercles ;
- quelles sont les différences ?
 - notez dans la partie du cercle Administration, les spécificités d'une lettre administrative,
 - notez dans la partie du cercle Entreprise, les spécificités d'une lettre de l'entreprise.

Attention, une lettre de l'administration et une lettre de l'entreprise peuvent avoir un point commun par exemple la signature ; mais des différences peuvent subsister au niveau de ce point commun. Par exemple, dans le cas d'un courrier d'une entreprise, le signataire sera souvent son auteur. Dans le cas d'un courrier administratif, seule l'autorité compétente ou une délégation de signature autorisée à signer le document.

torité compétente ou une délégation de signature autorise à signer le document.

Pour vérifier si vous avez bien cerné le sujet dans votre comparatif, vous pouvez utiliser le questionnement Quintilien :

- Qui ?
- Quoi ?
- Où ?
- Quand ?
- Combien ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

Le saviez-vous ? _____

Histoire : Le questionnement Quintilien

Il tire son origine de l'Antiquité. Il aurait été inventé par Quintilius, un rhéteur romain. De nos jours, il est plus connu sous l'appellation QQQQCCP. Il est utilisé par :

- - les journalistes pour rédiger leurs articles ;
- - les responsables qualité pour gérer les projets ;
- - les rédacteurs web pour rédiger des articles web.

Répondre à ces sept questions permet d'aborder les différents points d'un sujet.

Pour aller plus loin

Entretien avec Laurent Scarabin, capitaine de sapeur-pompier, chef du bureau des risques industriels au sein d'un SDIS. Il est également formateur au CNFPT.

Comment se traduit le respect de la hiérarchie dans la rédaction des courriers et des courriels au sein d'un SDIS ?

Pour les courriers, nos écrits sont vérifiés par notre chaîne de commandement (N + 1, N + 2). Pour les courriels, nous ne mettons pas systématiquement notre N + 1 en copie. Tout dépend des sujets, du supérieur hiérarchique, etc.

De manière générale, nous nous adaptons en fonction de la sensibilité de chacun. Certains supérieurs insistent pour le vouvoiement, d'autres non par exemple.

Quelles sont les spécificités de la rédaction administrative au sein des SDIS ?

Pour les courriels, nous avons une charte graphique (et de contenu) pour la signature avec des mentions obligatoires comme : le grade, le groupement, etc.

Cette signature varie aussi en fonction de messages d'actualité. Par exemple, en ce moment avec la crise sanitaire, notre signature comporte la mention « Prenez soin de vous ».

Comme dans de nombreuses collectivités, nous sommes submergés de courriels. Nous passons un temps considérable à les traiter.

La plupart des informations transitent par courriel. Parfois, votre supérieur est dans le bureau d'à côté et il vous envoie un mail !

Utilisez-vous principalement des modèles de lettre ?

Effectivement, pour gagner du temps, nous recourons beaucoup à des modèles de lettres.

Par contre, chaque service a ses propres modèles de lettre. Les modèles se transmettent dans le temps. Certains modèles ont en effet été conçus par des personnes qui ont changé d'affectation ou sont parties en retraite.

Chapitre 2

Améliorer votre expression écrite

« Je simplifie, mais il faut toujours simplifier les choses pour mieux les comprendre. »

JACQUES CHIRAC

Nous restons marqués par notre passé scolaire. Lors de nos années collège, nous écrivions des rédactions dans un style littéraire. Ensuite, lors de nos années lycée, en philosophie, nous nous forçons à rédiger une, voire deux copies doubles. Bref, nous faisons du remplissage.

Arrivées dans le monde professionnel, de nombreuses personnes suivent la même logique. Elles continuent de produire des textes dans un style littéraire : des mots compliqués, des longues phrases, etc. Bref, de nombreux rédacteurs se font plaisir : Ils écrivent de jolies phrases.

Or, dans le monde professionnel, le but des écrits reste avant tout de se faire comprendre par le lecteur.

À l'école, sauf exception, nous n'avons pas appris à simplifier notre expression écrite.

Certes, si vous demandez à une personne comment simplifier un texte, elle répondra probablement par des évidences :

- aller à l'essentiel ;
- rester court ;
- etc.

D'accord, mais concrètement comment pouvez-vous aller à l'essentiel ? Une phrase courte par exemple, c'est combien de mots ?

Dans ce chapitre, vous allez apprendre des techniques concrètes pour simplifier un texte.

Bien choisir vos mots

Adapter votre vocabulaire

Vous adapter à votre cible

Adaptez votre vocabulaire à votre cible. Par exemple, si vous vous adressez à un avocat, vous pourrez recourir à du vocabulaire juridique. Vous pouvez par exemple parler de frais irrépétibles. Dans le cas contraire, utilisez des mots courants ou expliquez le terme.

Exemple : « Des frais irrépétibles c'est-à-dire les frais engagés par une partie à l'occasion d'une instance. »

Exemples de mots simplifiés⁴

Au lieu de	Utiliser
Acquittement	Paiement (ou utiliser le verbe payer)
Acquisition	Achat (ou utiliser acheter)
Ajournement	Report
Allocution	Discours
Augmentation	Hausse (ou augmenter)
Conjoncture	État, situation
Consentement	Permission
Constatation	Observation (ou utiliser le verbe observer ou constater)
Diminution	Baisse
Disposition	Règle, mesure
Échéancier	Calendrier
Gabarit	Modèle
Indemnisation	Paiement (ou utiliser le verbe payer)

4. Adapté de : « Pour des communications réussies : trousse d'outils, L'alphabétisme et vous », Communication Canada, mai 2003. Page disparue mais toujours accessible sur : https://web.archive.org/web/2007*/http://www.communication.gc.ca/services/alpha_lit/2003/scr2003_29_f.html

AMÉLIORER VOTRE EXPRESSION ÉCRITE

Au lieu de	Utiliser
Lacune	Manque
Lexique	Vocabulaire
Omission	Oubli
Parachèvement	Fin
Proclamation	Annonce
Requête	Demande
Rémunération	Salaire
Rudiment	Base
Signification	Sens
Sommaire	Résumé, aperçu
Transmission	Envoi

Verbes

Au lieu de	Utiliser
Acheminer	Envoyer, transmettre
Accroître	Augmenter
Actualiser	Mettre à jour
Adopter	Approuver/voter
Ajourner	Reporter
Amorcer	Commencer
Effectuer	Accomplir
Émettre	Donner
Finaliser	Finir
Octroyer	Accorder
Parapher	Mettre ses initiales
Persister	Continuer
Prévaloir (se)	Tirer avantage, utiliser
Proscrire	Interdire, éliminer
Rectifier	Corriger
Restreindre	Limiter
Révoquer	Annuler
Solliciter	Demander
Soumettre	Présenter