

Introduction

Les administrations de l'État sont, chacune, au centre d'un vaste réseau de relations avec les usagers, les élus, les collectivités territoriales, les syndicats, les associations ou groupements divers, les autres services publics.

Ces communications prennent différentes formes : orales bien sûr, mais aussi écrites. Elles permettent de constituer la mémoire des services, de fixer des éléments de certitude, de fonder des décisions.

La lettre administrative et la note font partie des écrits utilisés le plus couramment. Elles sont regroupées sous le terme de « courrier ». Pour établir un panorama général des moyens d'échange de l'administration, il faut les resituer au sein de la typologie des différents écrits.

Le courrier : lettre et note

À propos de la lettre, la définition du Petit Robert précise: « Écrit que l'on adresse à quelqu'un pour lui communiquer quelque chose »

OBJECTIFS DE LA LETTRE ET DE LA NOTE

Une lettre est utilisée:

- pour informer ;
- pour répondre à une demande de renseignements ;
- pour demander des renseignements ;
- pour demander l'exécution d'un travail ;
- pour faire des propositions (en vue de régler une affaire, par exemple).

Une note est utilisée:

- pour donner des indications sur un travail à effectuer;
- pour transmettre des instructions de portée générale à l'intérieur de l'école.
- pour résumer un ensemble de dossiers composés de textes réglementaires (lois, décrets, arrêtés, circulaires, instructions...) afin de faire le point sur une question ou l'explicitier.

Les différentes formes de la lettre

La lettre administrative est utilisée pour des échanges avec les services extérieurs d'une même administration, les autres administrations et les particuliers.

On distingue deux types de lettre administrative :

- celle qui est adressée à une autre administration;
- celle qui est adressée à quelqu'un qui ne fait pas partie de l'administration.

Dans le premier cas, elle est en forme purement administrative. Dans le second cas, elle est en forme personnelle.

La lettre en forme administrative :

On l'utilise:

- d'une manière générale, avec les services publics;
- pour toute la correspondance relative à la situation professionnelle des fonctionnaires.

La lettre en forme personnelle :

La lettre est en « forme personnelle » lorsque, en tant que fonctionnaire, vous devez vous adresser à des personnes étrangères à l'administration : particuliers, élus, représentants d'associations, de syndicats, chefs d'entreprise, parents d'élèves, présidents d'association,... c'est-à-dire toute personne se trouvant hors des circuits strictement administratifs.

Remarque :

Cette « forme » est également utilisée entre deux services publics dans les occasions où le caractère courtois doit être souligné, par exemple lorsqu'il s'agit d'une réponse à une demande d'intervention ou lorsque qu'une école sollicite une aide, une subvention, ou enfin pour une question qui n'est pas uniquement un problème de l'établissement.

RETENIR L'ESSENTIEL

Pour communiquer avec un destinataire extérieur, l'administration utilise la lettre administrative.

La lettre administrative peut être en forme personnelle ou en forme administrative.

La forme personnelle est utilisée pour les échanges avec des personnes extérieures à l'administration.

La forme administrative est utilisée pour les échanges avec d'autres fonctionnaires.

Par souci de courtoisie, la lettre en forme personnelle est parfois utilisée dans les échanges entre administrations.

La note est l'outil de communication interne à l'établissement.

Présentation de la lettre en forme administrative

CARACTÉRISTIQUE PRINCIPALE

La lettre en « forme administrative » est toujours échangée entre deux services publics ou entre des unités administratives différentes. Elle a donc pour caractéristique principale de ne comporter ni formule d'appel ni formule de politesse.

ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION

Le timbre ou l'attache :

Il est placé en haut et à gauche de la lettre, il identifie l'administration émettrice et permet donc de déterminer l'origine du document.

Il comprend de haut en bas:

- le nom de l'école,
- son adresse complète,
- les numéros de téléphone, de poste, de fax et son adresse électronique,

Le lieu d'origine et la date :

Le lieu d'origine précède la date, en haut et à droite de la lettre : il s'agit de la localité dans laquelle se situe l'émetteur de l'écrit.

Remarque: afin de rester dans la «norme administrative», vous vous attacherez à ne pas dépasser deux jours pour répondre. En tout état de cause, la loi du 12 avril 2000 relative à l'amélioration des relations entre les administrations et les citoyens impose de donner une réponse dans un délai de deux mois. Si cette règle n'est pas respectée, le destinataire peut considérer qu'il s'agit d'un refus tacite et déclencher une procédure contentieuse.

Si vous devez entreprendre des recherches ou si vous attendez vous-même une réponse, il est important de faire une «réponse d'attente» à la personne qui vous a écrit. Normalement, la date portée sur un courrier est celle du jour de la signature de ce courrier. Elle doit être écrite en entier, sans abréviation.

La suscription :

Elle est placée sous la date et désigne dans l'ordre:

- la qualité de l'expéditeur, c'est-à-dire celle de l'autorité signataire ;
- le destinataire;
- la voie hiérarchique (lorsqu'il y a des échelons entre l'émetteur et le destinataire).

L'autorité signataire :

C'est le responsable de la structure émettrice de la lettre. Il est désigné uniquement par son titre (sa fonction), suivi de la préposition «à». L'autorité signataire ne fait pas précéder son titre de «Monsieur» ou «Madame».

Le destinataire :

C'est également le titre ou la fonction qui doit être mentionné ici, précédé cette fois de «Monsieur» ou «Madame». L'adresse est indiquée à la suite.

Remarque: il est important de noter que les noms patronymiques du signataire et du destinataire ne doivent pas être mentionnés dans cette forme de lettre.

Enfin, si le nom de la personne en charge du dossier est connu, il peut être utile d'ajouter, après l'indication du destinataire, le nom du fonctionnaire responsable précédé de la mention: «à l'attention de».

La voie hiérarchique :

La hiérarchie administrative est constituée d'échelons allant du responsable (par exemple, le directeur académique) jusqu'à l'enseignant.

La correspondance administrative doit être transmise dans le respect de la voie hiérarchique : elle doit obligatoirement transiter par l'autorité intermédiaire, c'est-à-dire « sous le couvert » de cette autorité lorsqu'il y a des échelons intermédiaires entre l'émetteur et le destinataire.

Avant d'évoquer le formalisme relatif à la notion de « sous couvert », il convient de prendre en compte trois principes qui conditionnent la présentation.

- 1) Dans les échanges entre deux administrations, il ne faut pas écrire directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable : recteur pour un rectorat, directeur pour une direction départementale, maire pour une commune, etc.
- 2) Dans les échanges entre services dépendant d'une même administration, la correspondance est toujours acheminée par la voie hiérarchique, c'est-à-dire que tout courrier adressé à une autorité supérieure doit l'être « sous le couvert » (S/c) de l'autorité dont l'auteur de la lettre dépend.
- 3) La voie hiérarchique doit être respectée, quelle que soit la position hiérarchique du destinataire par rapport à celle de l'émetteur.

Ces obligations permettent aux échelons intermédiaires d'être informés et éventuellement d'émettre un avis sur l'objet de la correspondance.

La mention: « Dossier suivi par ... »

Cette mention est obligatoire. La réglementation relative à l'amélioration des relations entre l'administration et le public impose de décliner clairement le prénom, le nom et la qualité de la personne chargée du traitement d'un dossier ou d'une affaire, afin de permettre à l'utilisateur, le cas échéant, de prendre contact avec la personne compétente pour obtenir des renseignements ou des explications complémentaires.

Cette mention est indiquée sous le timbre.

Les formules d'identification : objet, références et pièces jointes

- L'objet précise le thème de la correspondance et résume l'essentiel de la question traitée.
- Les références, placées juste sous l'objet, rappellent les documents antérieurs : visites, appels téléphoniques, textes réglementaires (classés par ordre d'importance et chronologiquement)

Le corps de la lettre

Il occupe la partie centrale de la page.

La signature

Elle est placée en bas à droite sous le corps de la lettre.

En principe, une lettre administrative est signée par le directeur de l'école (celle figurant dans le timbre).

RETENIR L'ESSENTIEL

La lettre en forme administrative ne comporte ni formule d'appel ni formule de politesse.

Elle doit respecter un formalisme rigoureux.

Elle comporte obligatoirement les mentions suivantes : nom de l'école, références, objet et, éventuellement, pièce(s) jointe(s).

La suscription présente l'émetteur et le destinataire avec la qualité de chacun. La qualité du destinataire est précédée de la mention Monsieur ou Madame. La signature comporte le prénom et le nom de l'émetteur.

Présentation de la lettre administrative « en forme personnelle »

CARACTÉRISTIQUE PRINCIPALE

Cette forme de lettre est toujours utilisée entre une administration (une école, par exemple) et une personne privée (un particulier, par exemple), ou entre deux services publics lorsque le caractère courtois doit être souligné. C'est pourquoi elle comporte une formule d'appel et une formule de politesse.

ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION

Éléments différents :

Le destinataire

En principe, est placé en haut à droite du courrier. Les mentions relatives au destinataire sont les suivantes:

- nom et prénom, précédés de Monsieur, Madame, etc. ;
- qualité (éventuellement) ;
- adresse complète.

Comparaison du formalisme entre les lettres en forme administrative et en forme personnelle

La lettre en forme personnelle est avant tout une lettre ; elle a donc des points communs avec la lettre en forme administrative, mais aussi des différences, compte tenu de son destinataire.

Le timbre (ou attache)

Éléments identiques entre les deux types de lettres : la date, la mention « dossier suivi par »

Éléments différents entre les deux types de lettres : la présentation du destinataire, la présentation de l'émetteur (signataire)

Éléments non mentionnés dans la lettre en forme personnelle : l'objet

Éléments mentionnés uniquement dans la lettre en forme personnelle : la formule d'appel, la formule de politesse.

Le signataire

Comme pour la lettre en «forme administrative», il est placé après le corps de la lettre à droite. En revanche, le signataire n'a pas été présenté dans la suscription ; de ce fait, le titre du responsable précède sa signature. Le prénom et le nom en toutes lettres suivent la signature.

La formule d'appel

Cette formule est identique à celle utilisée dans une correspondance privée. La lettre en forme personnelle commence par « Madame » (jamais «Mademoiselle»), « Monsieur ». Ces formules sont écrites en toutes lettres, jamais en abrégé, ainsi que le titre du correspondant lorsqu'il s'agit d'une personnalité. Lorsqu'une personne a plusieurs titres, c'est son titre principal qui doit être choisi.

La formule de politesse

Spécifique à la lettre en forme personnelle, elle termine la lettre de manière courtoise. Cette formule de courtoisie reprend automatiquement dans son libellé la formule d'appel (Madame, Monsieur...).

Elle tient compte:

- de la qualité du correspondant ;
- de son rapport hiérarchique avec l'émetteur.

Elle est différente selon que le courrier s'adresse à une autorité administrative (quand la situation justifie l'emploi d'une lettre en forme personnelle et non en forme purement administrative) ou à un particulier.

Dans tous les cas, cette formule doit traduire :

- la considération due au destinataire ;
- la courtoisie attendue de l'autorité publique ;
- le respect dû à certaines personnalités.

Vous trouverez en annexe des exemples de formules d'appel et de politesse à utiliser.

RETENIR L'ESSENTIEL

La lettre en forme personnelle doit respecter un formalisme rigoureux. Elle doit comporter une formule d'appel et une formule de politesse.

La lettre en forme personnelle ne comporte pas, en principe, les mentions « objet, références », mais dans un souci d'efficacité il est possible de déroger à cette règle.

Le signataire fait précéder sa signature de la qualité.

Le destinataire peut être présenté en bas en haut, à droite, lorsqu'une enveloppe à fenêtre est utilisée.

La charte graphique de l'Éducation nationale

Cette « charte » présente les préconisations graphiques qui permettent de respecter l'identité visuelle du ministère.

Ce document est le fruit d'un projet d'identification du ministère qui a été initié en 2000; le nouveau logotype a permis d'asseoir une véritable signature institutionnelle.

L'univers graphique ainsi créé permet une reconnaissance immédiate des supports imprimés et numériques émanant de l'ensemble du ministère de l'Éducation nationale. Il constitue une image forte qui fédère ses diverses entités : rectorats, directions académiques, établissements, etc.

Le courriel

LES CARACTÉRISTIQUES DU COURRIEL

C'est un message écrit envoyé par voie électronique à son destinataire de manière quasiment instantanée. Plusieurs interrogations se présentent quant à la place de cet écrit parmi les moyens de communication :

- doit-on assimiler le courriel à une communication orale ?
- le courriel est-il équivalent à une note ou à une lettre écrite sur un support traditionnel ?

En fait, le courriel emprunte aux deux types de communication.

C'est un écrit, et il s'apparente en tant que tel à la lettre ou à la note de type classique ; de ce fait, il doit respecter un certain nombre d'exigences des écrits administratifs.

C'est aussi un moyen de communication plus souple et plus simple qui, parfois, remplace un appel téléphonique. Pour cette raison, les formes de l'écrit administratif classique ne se prêtent pas toujours totalement à ce support. Ainsi, le courriel se situe entre la communication écrite et la communication orale. C'est pourquoi il mérite une attention particulière: il pourrait être la source d'erreurs éventuellement lourdes de conséquences.

LES RÈGLES RELATIVES A LA FORME, A L'ORTHOGRAPHE ET AU STYLE DES COURRIELS

Le style

Il faut bien entendu respecter les règles classiques en matière de correction. Les phrases doivent être complètes, la structure rigoureuse et le style télégraphique est à bannir. De même, le style reste administratif et le fonctionnaire ne doit pas se permettre des « écarts » de langage. Le style familier est donc prohibé. Les effets de style littéraires ou les expressions journalistiques n'ont pas non plus lieu d'être.

Le vocabulaire

Le choix des mots doit être en adéquation avec la règle de la neutralité et de l'objectivité.

La concision

Il est conseillé, en général, de raccourcir les phrases dans l'écrit administratif. C'est encore plus vrai pour le courriel. Celui-ci doit, en principe, être très bref. Il y a lieu notamment de choisir des termes précis pour respecter cette exigence.

L'orthographe

Elle doit être tout aussi correcte et contrôlée que dans un autre écrit. Le correcteur orthographique est un outil très utile, mais vous ne pouvez pas, pour autant, vous dispenser d'une relecture approfondie.

La structure de l'écrit

Le courriel respecte les règles classiques en matière de plan. En principe, il doit être construit de façon rigoureuse avec une introduction complète, un développement structuré et, lorsque le message est complexe, une conclusion.

LE CADRE JURIDIQUE

Le courriel doit respecter certaines règles générales.

En matière de signature

Le principe des circuits à suivre en matière de signature doit être mis en œuvre dans les mêmes conditions que pour un écrit traditionnel. Les principes de responsabilité restent les mêmes. Le fonctionnaire ne doit pas modifier son comportement et apposer sa signature plus facilement dans un courrier électronique.

On remplace fréquemment aujourd'hui un appel téléphonique par un courriel. Il ne faut pas en déduire que cet écrit, dont la teneur est identique à celle d'un échange téléphonique, permet d'assouplir les règles en matière de signature. C'est prendre un risque vis-à-vis de sa hiérarchie si aucune consigne nouvelle n'a été donnée en ce sens, et la règle reste valable même pour des écrits qui constituent des actes mineurs. Là encore, il s'agit de se conformer à ce qui est exigé dans l'administration.

Les principes d'égalité, de neutralité, d'objectivité, de prudence et de courtoisie doivent être au cœur de ces pratiques.