



REDACTION ADMINISTRATIVE

DESTINEE AUX AUXILIAIRES DE SANTE

DISPENSEE PAR :

TANO H FIDELE

INGENIEUR DES SERVICES DE SANTE

fidele.tanoh@infas.edu.ci

05 55 30 30 70

INSTITUT NATIONAL DE FORMATION DES AGENTS DE SANTE - INFAS

Blvd de Marseille, 18 BP 720 Abidjan 18, Tel.: (225) 21005660 / 21001906 – Email: info@infas.ci – site web: www.infas.ci



INTRODUCTION

- Les rapports entre l'Administration et les administrés se manifestent par des échanges de documents écrits
- **Les objectifs du courriers administratifs :**
 - Transmettre et diffuser l'information
 - Donner et demander des renseignements
 - Donner ou transmettre des instructions
 - Constater, rendre compte, émettre un avis
 - Préparer des documents à la signature du supérieur hiérarchique



GENERALITES / DEFINITIONS

- **L'ADMINISTRATION** : Ensemble des services chargés d'assurer le fonctionnement d'un État, d'une collectivité territoriale ou d'un service public
- **LA REDACTION ADMINISTRATIVE** : tout écrit véhiculant l'information, soit à l'intérieur d'une même administration à l'intention des administrés, soit entre des administrations différentes
 - Elle constitue la manière particulière pour l'Administration d'écrire et d'exprimer sa pensée selon un style qui lui est propre



GENERALITES / DEFINITIONS

- **LE STYLE ADMINISTRATIF** : est une forme de langage propre à l'Administration.
- Ces caractéristiques conduisent à l'homogénéité du style des écrits et se traduisent par le choix de tournures et de formules consacrées par un long usage.
- **La nature officielle** de l'écrit impose un certain nombre de règles



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• La dignité (1/2)

- L'administration doit inspirer **le respect** et refléter la noblesse et la distinction de l'autorité souveraine de l'Etat qu'elle représente
- Le souci de dignité se traduira par :
 - **La politesse**, c'est-à-dire le respect des règles de bienséance



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• La dignité (2/2)

- Le souci de dignité se traduira par :
 - **La courtoisie** qui est la politesse raffinée ;
 - **La considération** manifestée à l'interlocuteur dans la façon de s'adresser à lui ;
 - **Le respect des règles grammaticales**, le choix des mots justes et convenables sans vulgarité, ni expressions triviales, ni familières...



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• Le respect de la hiérarchie (1/4)

- L'Administration est une vaste structure pyramidale organisée hiérarchiquement
- Au sein d'une même administration, il y a :
 - **Une autorité hiérarchique** qui s'exerce du haut vers le bas
 - **Une subordination hiérarchique** du bas vers le haut



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• Le respect de la hiérarchie (2/4)

- La hiérarchie crée une discipline sans laquelle il s'installerait l'anarchie
- Le respect de la hiérarchie se traduit dans les écrits administratifs par l'emploi de formules et de mots qui marquent le respect des positions
- D'une manière générale, on rend **compte à son supérieur**, on fait connaître à son collègue et **on informe le subordonné**



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• Le respect de la hiérarchie (3/4)

- Certaines formules ne sont utilisées que par le supérieur s'adressant au subordonné et d'autres par le subordonné s'adressant au supérieur.

Autorité hiérarchique

Demander

Informers, Faire connaître

Attirer l'attention

Inviter, Convoquer

Subordination hiérarchique

Solliciter

Rendre compte, Porter à la connaissance

Appeler l'attention

Solliciter à prendre part...



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• Le respect de la hiérarchie (4/4)

Autorité hiérarchique

Vouloir bien

Engager, Décider

Féliciter

Transmettre

Subordination hiérarchique

Bien vouloir

Proposer, Suggérer

Admirer

Faire parvenir



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• Le sens de la responsabilité

- Le rédacteur écrit au nom de l'autorité publique qui emploie le « **JE** », marque de la **responsabilité assumée**
- La responsabilité implique le refus de l'**anonymat** et l'**emploi de pronoms indéfinis** « ON » ou vague « NOUS » sauf dans certains cas précis

LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE

• Le sens de la responsabilité

On n'écrira pas :	Mais on écrira :
On dit que...	Il me revient que...
On m'a signalé que...	Il m'a été signalé que...
Nous avons bien reçu votre lettre relative à...	J'ai bien reçu votre lettre relative à...
Nous estimons que cette situation doit être suivie de près	J'estime que cette situation doit être...
J'ai appris par M. Belkacem que vous vous êtes rendu coupable de malversation.	J'ai appris que vous vous seriez...
M. Kacou m'a signalé le cas d'un dossier que vous n'avez pas traité dans les délais convenus.	Mon attention a été appelée sur le dossier de..., que vous n'auriez pas traité...
Le docteur Thiam m'a signalé que vous lui avez demandé un certificat de complaisance.	Il m'a été signalé que vous auriez sollicité...



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• L'objectivité

- L'Administration se doit d'être impartiale, neutre, objective, sans passion et sans état d'âme
- Le rédacteur administratif, écrivant au nom de l'Administration et en raison des fonctions qu'il exerce, devra proscrire :
 - ✓ Les réactions et considérations subjectives
 - ✓ Les expressions présentant un caractère trop personnel, émotionnel ou sentimental

LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE

• L'objectivité

On n'écrira pas :

Je vous annonce que... (évoque idée de surprise ou de soudaineté)

Dans l'espoir d'une réponse favorable, je vous prie d'agréer...

Souhaitant recevoir rapidement votre réponse, je vous assure de mon indéfectible attachement.

Je vous serais très reconnaissant si vous pouviez me renvoyer ce dossier avant le...

Je serais heureux que vous preniez ma requête en considération.

Je suis vraiment désolé de ne pouvoir prendre votre requête en considération.

Mais on écrira :

J'ai l'honneur de vous faire connaître que...

Je vous prie d'agréer ...

Je vous saurais gré de me faire parvenir votre réponse dans les meilleurs délais et je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée

Je vous serai(s) obligé (ou je vous saurai(s) gré) de me renvoyer ce dossier avant le...

Je vous serais très obligé de bien vouloir prendre ma requête...

J'ai le regret de vous faire connaître qu'il ne m'est pas possible de...



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• La courtoisie et la politesse

- L'administration doit **respect et politesse à tous les citoyens** qu'elle représente et auxquels elle s'adresse
- Les écrits administratifs éviteront en conséquence :
 - **les expressions désobligeantes**, injurieuses ou péjoratives
 - **les appréciations trop sévères**, blessantes pour la dignité ou l'amour propre de celui qui en est l'objet

LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE

• La courtoisie et la politesse

On n'écrira pas :	Mais on écrira :
Votre rapport ne contient que des erreurs	Votre rapport semble comporter un certain nombre d'inexactitudes
Votre rapport est un tissu de sottises	Votre rapport manque de réalisme ou me paraît comporter un certain nombre de contre-vérités
Votre comportement a été stupide	Je déplore que votre attitude n'ai pas été objective ou moins passionnée



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• La prudence

- L'écrit administratif engage la responsabilité de toute l'Administration
- Par conséquent les fautes, les erreurs ou négligences seront imputées au gouvernement
- On utilise donc ainsi le plus souvent le conditionnel pour exprimer les appréciations et les propositions



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• La précision et l'exactitude

- Le document administratif étant un document de travail, il doit éviter
- les quiproquos ou les interprétations diverses
- et les sigles obscurs
- pour **être compris de la même manière** par tous les lecteurs



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



• La clarté, la concision et l'efficacité

- L'Administration qui s'adresse à un grand nombre de destinataires, a intérêt à se faire comprendre et à ne laisser aucune place à l'équivoque
- Il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire
- Le rédacteur doit être autant que possible **concis** et **précis**



LES CARACTÈRES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE



- **La clarté, la concision et l'efficacité**
 - Un texte est :
 - **Clair** quand il est précis et exact
 - **Concis** c'est-à-dire il va à l'essentiel
 - **Efficace** quand le document conduit vers la meilleure solution du problème



QUELQUES RÈGLES GÉNÉRALES



- **Le bon usage des majuscules**
 - Il ne faut pas abuser de l'emploi des majuscules
 - Il faut les réserver :
 - au début des phrases
 - aux noms propres
 - aux entités abstraites (Dieu, Eglise)
 - aux noms des corps constitués (les institutions)

QUELQUES RÈGLES GÉNÉRALES

▪ La ponctuation

- Elle facilite la compréhension du texte en séparant ou rapprochant les mots entre eux.
- Elle indique les pauses quand on lit à haute voix.
- Il faut écrire « **etc.** » mais pas « **etc...** »
- **Les points de suspension ...**
- **Le point d'interrogation ?**
- **Le point d'exclamation !**
- **Ne conviennent pas** à la rédaction administrative

LES FORMULES CONSACRÉES

• Formules d'introduction

- L'usage administratif consacre en particulier deux formules d'introduction :
 - ✓ **J'ai l'honneur de ...**
 - ✓ **Je vous prie de bien vouloir ...**
- *J'ai l'honneur de vous demander **de bien vouloir*** (pour les subordonnés cela vaut une prière).
- *J'ai l'honneur de vous demander **de vouloir bien*** (pour les supérieurs hiérarchiques c'est un ordre).
- Aux personnes étrangères à l'administration : **J'ai l'honneur de**

LES FORMULES CONSACRÉES

▪ *Vous vous référez à une situation antérieure*

J'ai l'honneur	d'accuser réception de votre lettre
J'ai l'honneur	d'appeler votre attention sur ... de vous informer ... de vous faire connaître que ...
Vous avez bien voulu	m'informer de ... me faire connaître que ... me signaler appeler mon attention sur ...
Par lettre du ...	rappelée en référence
En réponse à votre lettre	citée en référence

LES FORMULES CONSACRÉES

- ***Vous ne vous référez pas à une situation antérieure***
 - Vous écrivez pour soumettre, proposer un projet, une idée, un problème :
 - *J'ai l'honneur d'appeler, d'attirer votre attention, sur, de vous informer de, de vous faire connaître que* (supérieur à subordonné)
 - *J'ai été saisi par tel service ou par telle personne d'une question relative à* (supérieur à subordonné et vice versa)
 - *Il m'a été signalé que vous vous seriez rendu coupable de malversations* (supérieur à subordonné).

LES FORMULES CONSACRÉES

• La formule d'appel

- C'est l'expression que l'on utilise en début de lettre
Monsieur, Madame
- Si la personne possède plusieurs titres, ce sera le plus important qui sera utilisé
- La formule d'appel du début de lettre se retrouve dans la formule de politesse
- Elle se place en retrait vers la droite de l'alignement gauche du texte et nettement au-dessous de la ligne de la date.

LES FORMULES CONSACRÉES

• Formule d'appel

- Il y a des formules appropriées que l'on utilise selon la qualité du destinataire :

➤ Des personnes privées :

- ✓ Président : ***Monsieur le Président***
- ✓ Directeur Général : ***Monsieur le Directeur Général***
- ✓ Membre de profession judiciaire (Avocat, Huissier, Notaire) : ***Maître***
- ✓ Titulaire d'un doctorat : ***Docteur***



LES FORMULES CONSACRÉES

➤ Autorités politiques :

- ✓ Roi ou Empereur : ***Sire***
- ✓ Prince : ***Monsieur le Prince ou Monseigneur***
- ✓ Princesse : ***Madame la Princesse***
- ✓ Président de la république : ***Monsieur le Président de la République***
- ✓ Ministre : ***Monsieur le Ministre***
- ✓ Garde des Sceaux : ***Monsieur le garde des Sceaux, ministre de la Justice***
- ✓ Présidents, Vices Présidents : ***Monsieur le président, Madame la présidente***

INSTITUT NATIONAL DE FORMATION DES AGENTS DE SANTE - INFAS

Blvd de Marseille, 18 BP 720 Abidjan 18, Tel.: (225) 21005660 / 21001906 – Email: info@infas.ci – site web: www.infas.ci



LES FORMULES CONSACRÉES



➤ **Autorités Judiciaires**

- ✓ *Monsieur le Procureur Général*
- ✓ *Monsieur le Procureur de la république*
- ✓ *Monsieur le Juge*

➤ **Autorités administratives :**

- ✓ *Monsieur le Préfet*
- ✓ *Monsieur le Directeur général*
- ✓ *Monsieur le Sous-Préfet*
- ✓ *Monsieur le Directeur*

LES FORMULES CONSACRÉES

• Formules de Courtoisie ou de Politesse

- C'est la phrase finale de la lettre à forme personnelle, dans laquelle l'on exprime ses sentiments au destinataire
- Elle doit traduire l'affection, l'amitié, la considération, le dévouement, la déférence que le signataire veut exprimer au destinataire
- Commence le plus souvent par l'expression « ***Je vous prie de croire*** » ou « ***Je vous prie d'agréer*** ».



LES FORMULES CONSACRÉES



- La formule de politesse reprend nécessairement, dans son libellé, la formule d'appel
- Les formules de courtoisie sont déterminées par les rapports qui unissent le rédacteur au destinataire
- Si la formule d'appel est « ***Cher ami*** », on ne dira pas : « ***J'ai l'honneur*** » et on ne terminera pas par de la considération ou du respect, mais par de la ***cordialité***

LES FORMULES CONSACRÉES

- On n'assure pas un camarade ou un collègue de **sa considération ou de son respect**, une personne d'un rang moindre que le sien, **de ses sentiments respectueux**
- Les hommages et les salutations « **s'expriment** ». Il ne faut pas en **donner l'assurance**

LES FORMULES CONSACRÉES

- La formule « **les assurances** » est utilisée dans les relations diplomatiques
- La formule « **l'expression** » marque un fait, une considération, un dévouement acquis, donc utilisée de subordonnée à supérieure.
- La formule « l'assurance » sera employée à l'égard des personnes d'un rang égal ou inférieur au signataire de la lettre

LES FORMULES CONSACRÉES

- « **Agréer** » va avec « *l'expression* »
- « **Croire** » va avec « *l'assurance* »
 - Je vous prie de bien vouloir croire en l'assurance de ma considération distinguée (égaux ou sup à subord)
 - Avec mes très respectueux hommages, je vous prie d'agréer, Madame le Premier ministre, l'expression de ma très haute considération (égaux ou subord à sup)
- ***On n'exprime ses hommages qu'à une dame, pas à une demoiselle***

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

• LA LETTRE

- Les rapports entre l'administration et les administrés, mais aussi entre les services publiques se manifestent par des correspondances
- Une lettre administrative est donc une lettre qui émane de **l'administration publique**
- Une lettre qui est échangée entre **un service public et des personnes privées** ou **entre deux services**
- L'administration utilise deux types de lettres



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



- **La lettre à forme personnelle ou lettre personnelle (1/6)**
 - C'est la lettre qu'un fonctionnaire adresse à son supérieur pour un motif personnel
 - C'est aussi celle qu'un supérieur adresse à son subordonné pour des motifs également personnel



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



- **La lettre à forme personnelle (2/6)**
 - Elle peut être également une lettre que l'Administration adresse à
 - une personne privée
 - aux représentants d'un organisme privé
 - aux représentants d'une administration étrangère ou internationale
 - aux représentants d'une ONG

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

• La lettre à forme personnelle (3/6)

- Mise en page

- La lettre à forme personnelle peut être en écriture manuscrite ou dactylographiée
- Utiliser du papier format A4
- Utiliser du papier blanc de bonne qualité
- Laisser des marges sur la feuille autour du texte

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre à forme personnelle (4/6)**
 - **Structure de la lettre personnelle**
 - **Le lieu d'expédition et la date**
 - **La formule d'appel** : est formée de l'appellation « Monsieur, Madame ou Mademoiselle » en toutes lettres, suivie de l'indication du titre s'il y'a lieu
 - **Les formules introductives**
 - ✓ *J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre*
 - ✓ *J'ai l'honneur de vous faire connaître que*

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre à forme personnelle (5/6)**
 - **Structure de la lettre personnelle**
 - **Le corps de la lettre** : Il occupe la partie centrale de la page. Il comprend :
 - ✓ **Une introduction** qui rappelle l'objet de la lettre
 - ✓ **Le développement** qui fournit des explications ou expose les arguments
 - ✓ **Une conclusion** qui fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition exposée clairement

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre à forme personnelle (6/6)**
 - **Structure de la lettre personnelle**
 - **La formule de politesse ou de courtoisie**
 - ✓ La lettre à forme personnelle commence par la formule d'appel et se termine par la formule de politesse ou de courtoisie.
 - **La signature**
 - ✓ Elle est apposée en bas du document à droite par celui qui assume la responsabilité de la lettre



Demande manuscrite

Prénoms et Nom
Fonction de l'expéditeur
Adresse

Lieu et Date

A

Qualité et adresse du
destinataire

OBJET :

Formule d'appel

Corps de la lettre

Formule de courtoisie

Signature

Nom du signataire

INSTITUT NATIONAL DE FORMATION DES AGENTS



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



- **La lettre entre service ou lettre administrative**
 - L'expéditeur est l'Administration publique d'Etat
 - Le destinataire est une Administration publique du même Etat
 - Elle est adressée pour les besoins du service
 - Elle comportent des **mentions obligatoires** et sont pour la plupart communes à l'ensemble des documents de correspondance, **d'autres occasionnelles** et d'usage circonstanciel

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre administrative (Les mentions obligatoires)**
 - **L'appellation de l'Etat et la devise**
 - ✓ C'est l'appellation officielle de l'Etat en majuscule suivie en dessous de la devise dont les différentes composantes séparées par des tirets est écrite en minuscule avec des initiales en majuscules
 - ✓ Elle renforce le caractère officiel du document
 - ✓ En Côte d'Ivoire elle figure en haut à droite de la page.

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

• La lettre administrative (Les mentions obligatoires)

• Le Timbre

- ✓ C'est l'ensemble des mentions qui ont pour objet d'identifier l'administration
- ✓ et qui indiquent la provenance d'un document administratif
- ✓ Il figure toujours dans l'angle supérieur gauche des documents
- ✓ Il sera très bref ou comportera plus de mentions selon le niveau où se situe l'origine du document



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



• La lettre administrative (Les mentions obligatoires)

• le lieu d'expédition et la date

- ✓ Inscrits en toutes lettres sur une seule ligne, figurent en haut à droite sous l'appellation de l'Etat et sa devise
- ✓ Le nom de la ville en toutes lettres avec l'initiale en majuscule et le reste en minuscule
- ✓ Le quantième en chiffre
- ✓ Le mois en toute lettre en minuscule
- ✓ L'année en quatre chiffres

INSTITUT NATIONAL DE FORMATION DES AGENTS DE SANTE - INFAS

Blvd de Marseille, 18 BP 720 Abidjan 18, Tel.: (225) 21005660 / 21001906 – Email: info@infas.ci – site web: www.infas.ci

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre administrative (Les mentions obligatoires)**
 - **La suscription (ou réclame)**
 - ✓ C'est une mention composée de deux parties reliées par la préposition « à »
 - ✓ La première indique la qualité de l'expéditeur et
 - ✓ La seconde partie celle du destinataire. Précédée de Monsieur, Madame, Mademoiselle, *son nom n'apparaît pas*
 - ✓ La voie hiérarchique (lorsqu'il y a des échelons entre l'émetteur et le destinataire)
 - ✓ **La suscription se trouve en haut à droite de la date**

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- Il est bon de rappeler deux principes dans l'acheminement du courrier administratif.
 - **Le premier** veut qu'on n'écrive jamais directement à un fonctionnaire subordonné mais à l'autorité responsable
 - **Le second** implique que la correspondance administrative est toujours acheminée par la voie hiérarchique : toute correspondance adressée à une autorité supérieure doit l'être par l'entremise ou le couvert de l'autorité dont l'auteur de la lettre dépend immédiatement

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- Le « **sous couvert** » en abrégé (**S/C**) viendra s'ajouter sous la suscription, lorsque le document doit suivre la voie hiérarchique intermédiaire entre l'expéditeur et le destinataire

L'Auxiliaire de santé

à

Monsieur le Directeur régional de la Santé

S/C du Directeur de l'Hôpital général

Le Directeur régional de la Santé

à

Monsieur l'Auxiliaire de santé

S/C du Directeur de l'Hôpital général

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- La lettre administrative (Les mentions obligatoires)
 - Le numéro d'enregistrement
 - ✓ Comprend le numéro inscrit au courrier départ suivi des sigles des mentions formant le timbre, chaque élément étant séparé des suivants par une barre oblique
 - ✓ Le numéro ***du courrier confidentiel*** se termine par la lettre **C**
 - ✓ Le numéro d'enregistrement est placé sous le timbre.



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



- Le numéro d'enregistrement

Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la
Couverture Maladie Universelle

Institut National de Formation des Agents de Santé

Ecole de Base Abidjan

N° 217 / MSHPCMU / INFAS / EBA



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

• La lettre administrative (Les mentions obligatoires)

• OBJET

- ✓ C'est le résumé sur une ou deux lignes de la matière traitée dans la lettre
- ✓ Cette mention permet :
 - de connaître le contenu du document
 - de classer le document méthodiquement
- ✓ Le mot OBJET en majuscule souligné, sur le coté gauche de la feuille et se place sous le numéro d'enregistrement



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



- **La lettre administrative (Les mentions obligatoires)**
 - **Les Initiales (rédacteur - dactylographe)**
 - ✓ Il s'agit d'inscrire au-dessus du timbre, les initiales respectives de celui ou de celle qui a rédigé le projet du document et de celui ou celle qui l'a dactylographié
 - ✓ Elles figurent, centrées, au-dessus du timbre
 - ✓ Cette mention ne doit pas figurer dans les lettres à forme personnelle signée par l'autorité elle-même (ministre, préfet, maire)

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre administrative (Les mentions obligatoires)**
 - **La signature**
 - ✓ C'est **l'apposition manuscrite** du nom de celui qui assume la responsabilité de la lettre
 - ✓ C'est **l'élément fondamental** d'un document administratif car un document non signé peut être considéré en droit comme inexistant et n'a donc aucune autorité

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre administrative (Les mentions obligatoires)**
 - **La signature**
 - ✓ La signature est la condition de validité des actes administratifs.
 - ✓ La signature est précédée de l'attache c'est-à-dire de l'indication de sa qualité suivie des nom et prénoms du signataire
 - ✓ Le cachet du service sera apposé à **côté de la signature**

LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

▪ La signature



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE

- **La lettre administrative (les mentions occasionnelles)**
 - **La référence** : cette mention est utilisée lorsque la même affaire a déjà fait l'objet d'un ou plusieurs autres documents. La référence se place en toutes lettres sous l'objet
 - La mention « **Pièces jointes** » ou « **PJ** » sert à énumérer en cas de besoin, les différentes pièces accompagnant la lettre. Elle est placée soit en toutes lettres sous la référence soit en bas de page en utilisant les initiales PJ



LES DOCUMENTS DE CORRESPONDANCE



- **La lettre administrative (les mentions occasionnelles)**
 - **Les ampliatiions** : Il s'agit d'une mention qui permet d'adresser des copies de la lettre à des personnes autres que le destinataire principal. Elle se place en bas à gauche de la page, légèrement sous la ligne de la signature
 - **La mention ampliation** ne figure pas dans la lettre à forme personnelle



Initiales
RED/DACTYLO

Timbre du service

N° d'enregistrement

OBJET :

Référence : (s'il y a lieu)

Pièces jointes : (s'il y a lieu)

Corps de la lettre

Ampliations (s'il y a lieu)

Cachet
du
service

Qualité
Signature
Nom et Prénoms

**Appellation de l'Etat
Devise**

Lieu et Date

Réclame ou Suscription





LES DOCUMENTS DE LIAISON



- **Le Bordereau d'envoi, Bordereau de transmission (1/5)**
 - Document destiné à l'acheminement des pièces d'un service administratif à un autre, chaque fois que cette transmission n'implique pas de commentaires
 - Sa présentation fait ressortir les mentions habituelles de la correspondance administrative (timbre, lieu d'origine et date, suscription, objet, référence, affaire suivie par et....., numéro d'enregistrement)

LES DOCUMENTS DE LIAISON

- **Le Bordereau d'envoi, Bordereau de transmission (2/5)**
 - Un texte scindé en 3 colonnes :
 - ✓ La colonne de gauche portera le titre : « Désignation des pièces » ou « Nature des pièces »
 - ✓ La colonne centrale : « Nombre des pièces »
 - ✓ La colonne de droite : « Observations »
 - La signature et le cachet du service expéditeur seront portés en bas de cette dernière colonne.



LES DOCUMENTS DE LIAISON



- **Le Bordereau d'envoi, Bordereau de transmission (3/5)**
 - La colonne de droite : « **Observations** »
 - Les Observations traduisent en fait les instructions de la hiérarchie :

LES DOCUMENTS DE LIAISON

- La colonne de droite : « **Observations** » (4/5)

Pour signature	Utilisation de cette locution lors d'un projet soumis à la signature
Pour information	Pièce transmise pour transmettre des informations au destinataire
Pour attribution	Document dont on se dessaisit mais qui doit être traité par le destinataire
En communication	Formule suivie de la mention « pour avis ou pour étude » : le document joint doit être renvoyé à l'expéditeur après consultation
Pour suite à donner	Document transmis au destinataire afin qu'il y apporte une réponse
Pour projet de réponse	Demande faite au destinataire afin qu'il prépare la réponse pour la hiérarchie
Pour élément de réponse	Transmission par le destinataire des éléments nécessaires sur les points de sa compétence afin de permettre à l'expéditeur de rédiger la réponse



LES DOCUMENTS DE LIAISON



- **Le Bordereau d'envoi, Bordereau de transmission (5/5)**
 - **Remarque** : le bordereau comporte nécessairement une quatrième colonne si l'envoi englobe au moins deux éléments distincts. On ouvrira dans ce cas une colonne à partir de la gauche **N° d'ordre** qui permet d'identifier par un numéro d'ordre croissant les pièces transmises.

LES DOCUMENTS DE LIAISON

- **Le Bordereau simplifié (ou Soit - transmis) (1/2)**
 - Utilisé uniquement pour les envois de documents entre services relevant d'une même administration ou d'un même département ministériel
 - Il s'emploie de **supérieur à subordonné** pour transmettre avec les pièces, **les instructions** relatives à leur traitement
 - Il ne comporte pas de colonne et ne comporte qu'une « Observation » et se présente comme suit :

LES DOCUMENTS DE LIAISON

- **Le Bordereau simplifié (ou Soit - transmis) (2/2)**
 - Les mentions habituelles de la lettre à forme administrative
 - Le SOIT-TRANSMIS, en majuscule, en milieu de page
 - Une énumération des documents à transmettre
 - La mention « OBSERVATION » en majuscule qui indique l'objet de la transmission

LES DOCUMENTS DE LIAISON

- **La NOTE (1/4)**
 - C'est un document qui, en lieu et place d'une lettre permet d'échanger, de **communiquer à l'intérieur d'un même ensemble administratif, d'un même service.**
 - Elle est une relation écrite destinée à transmettre un ordre, une indication ou tout simplement une information.
 - La note obéit aux règles communes aux autres documents administratifs, elle ne comporte aucune formule de politesse

LES DOCUMENTS DE LIAISON

▪ La NOTE (2/4)

- Les mentions habituelles y figurent (timbre, objet, référence), seul le libellé de la suscription change. Il comporte le mot « NOTE » suivi du destinataire qualifié par son titre : **Note à l'attention de ...**
- On distingue en fonction de leur but :
 - ✓ **La note de service** : couramment utilisée. Son but est d'informer tout ou partie du personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service

LES DOCUMENTS DE LIAISON

- **La NOTE (3/4)**
 - On distingue en fonction de leur but :
 - ✓ **La note explicative** : reprend un sujet déjà traité et y ajoute des explications. Elle sert à donner au destinataire des précisions qui lui permettront d'agir
 - ✓ **La note impérative** : plus directe et plus sèche que la note explicative, constate des erreurs ou des manquements



LES DOCUMENTS DE LIAISON

- **La NOTE (4/4)**
 - On distingue en fonction de leur but :
 - ✓ **La note de synthèse** : consiste à rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires. Les décisions sont souvent prises à partir de notes de synthèse

LES DOCUMENTS D'INFORMATION

▪ La convocation

- Document envoyé à un administré lui demandant de se présenter au service à une date donnée « pour affaire le concernant » ou pour tout autre motif
- Mais généralement, on rédige une convocation pour une réunion prévue à l'avance
- Quelle que soit la nature de la réunion, la convocation qui l'annonce doit en communiquer en même temps « l'ordre du jour »
- La convocation comportera les mentions habituelles, mais également le titre « CONVOCATION » au milieu de la page



LES DOCUMENTS D'INFORMATION



▪ Le communiqué

- Le communiqué est adressé par une autorité administrative au public pour faire connaître une information, une décision, ou des dispositions diverses d'intérêt général
- Destiné à être lu à la radio ou à la télévision ou publié dans la presse, il peut toucher l'ensemble de la population

LES DOCUMENTS D'INFORMATION

▪ L'attestation et le certificat

- L'attestation et le certificat sont des documents délivrés par une autorité administrative et destinés à établir la véracité de certains faits concernant le demandeur
- Ce sont des documents à faire foi. Ils n'ont pas de force juridique particulière
- Les deux termes **Certificat** et **Attestation** sont synonymes
- La seule hiérarchie à établir est celle de l'autorité qui délivre l'attestation ou le certificat

LES DOCUMENTS D'INFORMATION

▪ Le Compte-rendu (1/2)

- C'est un document servant à relater purement et simplement ou des événements,
- Il expose des faits constatés par une personne ou relate des événements dans la plus stricte impartialité
- C'est donc un document essentiellement descriptif, objectif et non impératif
- Il doit être à la fois exact, complet et succinct

LES DOCUMENTS D'INFORMATION

- **Le Compte-rendu (2/2)**
 - Différents types de comptes-rendus
 - **Le compte-rendu hiérarchique** : rapporter à une autorité supérieure un fait, un événement ou une situation
 - **Le compte-rendu de réunion**

LES DOCUMENTS D'INFORMATION

▪ Le procès-verbal (1/2)

- Le procès-verbal est un compte rendu particulier destiné à faire foi jusqu'à l'administration de la preuve du contraire. Il ne peut être établi que par des agents spécialement habilités à cet effet
- Au niveau de l'administration, le procès-verbal administratif est celui que dresse un agent de l'administration à l'occasion de certains événements ou circonstances particulières en relation avec l'exercice de ses fonctions

LES DOCUMENTS D'INFORMATION

▪ Le procès-verbal (2/2)

- Ainsi, on distingue trois types de procès-verbal :
 - **Le procès-verbal judiciaire** : établi par les agents de l'ordre (gendarmerie, police)
 - **Le procès-verbal administratif** : établi par certaines administrations spécialisées (domaine, douane, inspection du travail, etc.)
 - **Le procès-verbal de réunion** : établi à la suite d'une réunion au cours de laquelle des décisions importantes sont prises



LES DOCUMENTS D'INFORMATION



▪ Le rapport

- Comme le compte-rendu, **le rapport** sert à relater des faits, des événements ou des activités
- Mais en plus de cela, le rapport contient un commentaire, des appréciations sur les faits, **un point de vue personnel** du rapporteur, **des conclusions partielles** et **des propositions de solutions** aux problèmes posés



LES DOCUMENTS D'INFORMATION



▪ Le mémoire

- Le mémoire est l'œuvre d'une personne étrangère à l'Administration pour attirer l'attention sur un problème donné qui pourra servir de base d'orientation à l'action des pouvoirs publics dans un domaine précis
- C'est un rapport qui présente un caractère plus intellectuel, plus scientifique

LES DOCUMENTS D'INJONCTION

- **Les notifications, les injonctions et mise en demeure**
 - Ces documents sont généralement adressés à des personnes n'appartenant pas à l'Administration.
 - **La notification** est l'action de porter, de façon formelle et officielle, une décision à la connaissance de la personne concernée. Elle est généralement assortie d'un accusé de réception.
 - **Les injonctions et mises en demeure** sont des ordres ou sommations à des administrés pour les contraindre à exécuter ou à respecter une, décision administrative pose en leur rencontre



LES DOCUMENTS D'INJONCTION



- **L'ordre et les directives**
 - L'ordre et la directive (administration militaire) ont en commun d'être des documents d'injonction faite à un agent d'exécuter une décision
- **Les ordres de services**
 - L'ordre de service concerne notamment le document adressé à un entrepreneur à l'occasion des différentes phases de réalisation d'un marché

LES DOCUMENTS D'INJONCTION

▪ La circulaire

- La circulaire est un document à destination collective, adressé par une autorité administrative supérieure (Chef de l'Etat, Ministre, Préfet, etc.) **aux autorités ou services subordonnés** (déconcentrés ou décentralisés)
- Elle a pour objet de **rappeler les buts d'un texte** réglementaire et d'en préciser les modalités d'application à l'usage des services subordonnés

LES DOCUMENTS D'INJONCTION

▪ L'instruction

- L'instruction est un document à destination collective et qui émane normalement des autorités les plus élevées (Chef d'Etat, Ministres)
- Elle a pour but de **fixer généralement des prescriptions relatives à l'application des textes législatifs et réglementaires**
- Elle s'impose à tous les agents de l'administration