

1. Spécificités de la correspondance administrative

La correspondance administrative se distingue de la correspondance privée ou commerciale par des usages d'écriture propres aux administrations, communément dénommés « le style administratif » dont les principaux traits sont ci-dessous rappelés en point 1.

Des conseils de bonne rédaction administrative complètent en point 2 ce rappel des caractéristiques du style administratif.

1. Le style administratif

Le langage administratif a comme finalité de véhiculer un message entre deux individus et/ou institutions : celui qui écrit — l'expéditeur — et celui qui reçoit — le destinataire —, l'objectif étant qu'expéditeur et destinataires se comprennent.

Il leur faut très rapidement entrer en relation. Le langage employé doit pour cela répondre à quelques caractéristiques essentielles :

- **Un style dépouillé** de toute originalité, humour, expression de sentiments personnels. Le rédacteur doit être neutre, clair et objectif dans son exposé.
- **Un style neutre et objectif** ; parce que l'administration sert l'intérêt général, elle doit se garder de prendre des positions partisans, faire état d'opinions, de sentiments... Le vocabulaire administratif doit donc rester impartial, ce à quoi renvoie l'utilisation de formules du type de « J'ai l'honneur de... », « Je porte à votre connaissance que », « Je vous informe que... »...
- **Un exposé clair** ; ce caractère peut paraître à d'aucuns étranger au langage administratif, tant ce dernier peut parfois être hermétique et abscons. Si ce reproche n'est pas toujours infondé, encore faut-il préciser qu'il est le résultat d'une dérive non conforme à ce que devrait être le langage administratif, à savoir intelligible par tout citoyen.

Tout rédacteur de courrier administratif doit constamment se « mettre dans la peau » du destinataire en se posant la question suivante : si je devais recevoir la lettre dont je suis le rédacteur et, au surplus, en supposant que la problématique évoquée me soit totalement inconnue, y comprendrais-je malgré tout quelque chose ? Si la réponse est négative, le contenu de la lettre est à reprendre.

Le simple respect de cette règle fondamentale suffit à améliorer la qualité de maintes correspondances.

- **Des phrases courtes** ; le langage administratif est tout entier tourné vers l'exposé d'un problème, la formulation d'une demande, la précision de données obscures ou encore la demande d'action dans tel ou tel sens.

Le destinataire se donc doit rédiger des phrases courtes ne dépassant pas 20 à 25 mots. Des phrases trop longues dissipent inmanquablement l'attention du lecteur et lui font perdre le fil conducteur de la correspondance.

- **Une phrase = une idée** ; une phrase comportant plus d'une idée entraîne risque d'incompréhension et irritation du destinataire. Une telle expression désordonnée de propos peut donc être interprétée comme un certain laisser-aller et par là même nuire à l'expéditeur.

Un précepte ancien doit constamment guider le rédacteur : « Ce qui ce conçoit bien s'énonce clairement ». Pour énoncer clairement des propos, une règle d'or : une phrase = une idée.

- **La progression des idées** ; une grande importance doit être accordée à la construction d'un plan. Une lettre administrative n'est pas une suite de phrases sans fil conducteur. Elle s'apparente en réalité à une « mini-dissertation », laquelle doit comporter, sans que formellement ces étapes soient identifiées comme telles : une introduction, un développement construit et une conclusion.
- **Les liaisons et transitions** ; si toute phrase ne doit comporter qu'une idée, il importe de relier entre elles les phrases et les éléments de démonstration qu'elles contiennent.

Telle est la raison pour laquelle, les liaisons et transitions doivent être particulièrement soignées.

2. Quelques conseils pour s'améliorer

A. La construction des phrases

La phrase française comporte toujours un sujet, un verbe et un complément.

Exemple type : Je vous adresse le rapport d'audit demandé.

Sujet : « Je »

Verbe : « adresse »

Complément : « le rapport d'audit demandé ».

Toute phrase d'un échange administratif doit être construite sur ce triptyque : un sujet, un verbe, un complément.

Ainsi, il ne doit pas exister de phrase sans verbe, dans la correspondance administrative, quand bien même ce type de construction peut se rencontrer dans la littérature ou dans les écrits journalistiques.

Une phrase de ce type est incorrecte : « Je vous prie de trouver ci-joint mon dossier de demande de bourse. De même, la copie de mon dernier diplôme qui vous manquait ».

Cette seconde phrase est grammaticalement incorrecte, car n'ayant pas de verbe.

Une proposition de phrase correcte peut être celle-ci :

« Je vous prie de trouver ci-joint mon dossier de demande de bourse ainsi que la copie de mon dernier diplôme qui vous manquait ».

Néanmoins, un second écueil doit être évité : la monotonie.

Si le style administratif doit rester sobre et simple, il ne doit pas pour autant lasser le lecteur.

Les phrases doivent, tout en restant grammaticalement correctes, être variées.

Les possibilités sont alors les suivantes :

- Rédiger des phrases impersonnelles : « Il me faut attendre la réponse de mon supérieur hiérarchique ».
- Rédiger des phrases en employant la voie passive : « La difficulté se situe au niveau de la réglementation en vigueur ».
- Rédiger des phrases en mettant un adjectif en tête de phrase : « Disposé à vous aider, je vous conseille de prendre un rendez-vous ».
- Rédiger des phrases en mettant un complément en tête de phrase : « Conformément à la loi, je ne peux vous répondre favorablement ».
- Rédiger des phrases commençant par un adverbe : « Ensuite, il vous faudra me transmettre les documents cités ci-dessus ».

B. Des phrases courtes et légères

Une phrase agréable à lire doit impérativement être courte et légère.

Pour alléger une phrase trop longue, il importe d'utiliser à bon escient les grandes ressources de la ponctuation. L'usage du point, mais aussi et surtout

celui en perdition du point-virgule, permet de marquer utilement une pause dans une phrase.

Exemple : la demande de remboursement de trop perçu d'impôt que vous formulez doit être examinée lors de la prochaine commission d'examen qui se tiendra dans le courant de ce mois et dès que sa décision m'aura été transmise je ne manquerai pas de vous en faire part.

Cette phrase doit être scindée par l'usage, soit du point, soit du point-virgule. Elle s'en retrouve allégée et plus correcte grammaticalement.

Exemple : « la demande de remboursement de trop perçu d'impôt que vous formulez doit être examinée lors de la prochaine commission d'examen qui se tiendra dans le courant de ce mois ; dès que sa décision m'aura été transmise, je ne manquerai pas de vous en faire part. »

Pour rendre une phrase plus légère, plusieurs moyens peuvent être utilisés.

Une première possibilité est de diversifier la construction des phrases.

La lourdeur dominante à combattre est l'addition dans une même lettre de la construction de phrases comportant toutes des pronoms relatifs.

Une première option consiste, lorsque cela est possible, à supprimer l'usage des pronoms relatifs.

Exemple : « Le document transmis qui n'est pas complet ne peut être traité en l'état » devient ainsi : « Le document transmis non complet ne peut être traité en l'état ».

Une seconde possibilité peut être de remplacer le pronom par des virgules.

Voici un exemple : la phrase suivante : « Le directeur adjoint qui est momentanément absent ne pourra assister à cette réunion » peut ainsi devenir « Le directeur adjoint, momentanément absent, ne pourra assister à cette réunion ».

C. Un bon usage de la ponctuation

La bonne rédaction repose sur la connaissance et l'usage des signes de ponctuation de la langue française que sont :

- le point .
- la virgule ,
- le point-virgule ;
- le deux-points :
- le point d'interrogation ?
- le point d'exclamation !
- les points de suspension ...

- le trait d'union -
- les parenthèses ()
- le tiret –
- les guillemets « »
- les crochets []
- la barre oblique /

La ponctuation permet de faire comprendre le sens d'une phrase. Une maîtrise correcte de l'usage de chaque signe est donc la condition indispensable pour ponctuer harmonieusement les phrases et couper utilement les phrases trop longues.

1. Le point

Le point termine toute phrase. Le premier mot de la phrase suivante commence par une majuscule.

Exemple : « Le directeur expose d'abord le projet de budget de l'an prochain. Ensuite, il commente le compte administratif de l'an passé qui n'avait pu être présenté lors de la précédente séance du conseil d'administration, faute de temps. »

Le point est également utilisé :

- après un numéro de titre de chapitre ;

Exemple : « I. Examen du budget primitif »

- après le numéro d'une note ;

Exemple : « 1. Se reporter au paragraphe suivant »

- à la place des lettres terminales supprimées dans une abréviation ou après chaque lettre d'un sigle.

Exemple : « M. le directeur est empêché. »

« Le bureau des P.T.T. est fermé. »

Le point ne se met pas en fin d'abréviation, lorsque ne sont pas supprimées les lettres finales mais celles à l'intérieur d'un mot (cas de l'abréviation Dr pour Docteur).

Exemple : « Le Dr Dupont est absent ce jour. »

2. La virgule

Elle marque une pause de peu de durée à l'intérieur d'une phrase, l'objectif étant d'aider le lecteur à sa bonne compréhension.

Elle est à utiliser dans de nombreuses circonstances, dès lors qu'il apparaît utile de suspendre un peu la lecture, de marquer une énumération, de faire une incidente.

On la trouve :

- pour scinder des éléments semblables au sein d'une même phrase ;
Exemple : « Le compte administratif, le budget à venir, les tarifs et les autres questions financières sont joints à la présente lettre. »
- en substitution de parenthèses au titre d'incidente en milieu de phrase ;
Exemple : « La subvention pour travaux, attribuée tout récemment, n'a pu être encore intégrée dans les écritures comptables. »
« Cette demande sera, selon toute vraisemblance, rejetée. »
- après un adverbe ou une locution adverbiale en tête de phrase, pour marquer l'importance de la circonstance.
Exemple : « Hier, un évènement de la plus haute importance est intervenu dans la vie de l'établissement. »

La virgule sert également à séparer les éléments d'une énumération, lorsque chaque élément ne comporte qu'un ou quelques mots.

Exemple : « Sont joints sous ce pli :
- le compte administratif,
- le budget de l'année en cours,
- les tarifs. »

3. Le point-virgule

Il est à utiliser dans les phrases longues pour marquer une coupure d'importance supérieure à la virgule mais inférieure au point.

Exemple : « Notre établissement connaît depuis longtemps de graves difficultés financières dont les causes n'ont pu jusqu'ici être toutes analysées et faire l'objet de mesures de redressement ; depuis peu, s'ajoute à cet ensemble de difficultés un facteur aggravant : la baisse d'activité. »

Il s'utilise également pour marquer la fin de chaque élément d'une énumération introduite par les deux points. Pour cet usage, la virgule lui est préférée lorsque l'énumération comporte uniquement un ou quelques mots.

Exemple : « Le dossier de convention tripartite doit comporter :
- le rapport d'évaluation avec ses points forts et points faibles ;
- le classement des résidents par niveau de dépendance ;
- le projet de convention incluant les demandes financières argumentées ;
- le budget ternaire à moyens constants ;
- l'engagement de recruter un médecin coordonnateur.

Le point-virgule n'est jamais suivi d'une majuscule.

4. Le deux-points

Ce signe est utilisé pour introduire une citation.

*Exemple : « Dans sa lettre en date du 8 juin dernier, le directeur écrit :
« Une réponse sera apportée ultérieurement. »*

Ce signe précède aussi une énumération.

*Exemple : « Les difficultés présentes sont nombreuses : baisse de
l'activité, difficultés budgétaires, absentéisme... »*

Il se rencontre également pour amener une explication, une cause ou une conséquence à la partie de phrase qui précède.

*Exemple : « Son explication n'est pas fondée : les chiffres la
démentent. »*

5. Le point d'interrogation

Il est inséré à la fin d'une phrase interrogative directe.

Il n'est pas utilisé dans le langage administratif où les propos échangés sont transcrits sous la forme indirecte et non directe.

6. Le point d'exclamation

Il n'est pas utilisé dans les écrits administratifs qui se prêtent mal à une utilisation du point d'exclamation, lequel exprime des sentiments d'indignation, de colère ou de grand étonnement.

7. Les points de suspension

Ils sont utilisés :

- dans les citations, pour marquer des coupures personnelles faites dans les propos reproduits de l'auteur. Ils peuvent être alors associés aux crochets ou aux parenthèses.

*Exemple : « Dans sa lettre en date du 8 juin dernier, le directeur écrit :
« Une réponse sera apportée ultérieurement... »*

- après une énumération qui n'est pas terminée. Ils ont alors le même rôle que « etc. ».

*Exemple : « Les difficultés financières rencontrées sont nombreuses :
baisse du carnet de commandes, concurrence grandissante, autres
raisons en cours d'analyse... »*

- après un sous-entendu ironique dans une phrase, mais cet usage est marginal dans les écrits administratifs.

*Exemple : « Les services de la préfecture nous ont assuré que cette
année les aides exceptionnelles versées à la commune seraient enfin
conformes aux attentes... »*

8. Le trait d'union

Il réunit :

- les éléments de mots composés ;
Exemple : « Le procès-verbal est joint à la présente lettre. »
- les adjectifs numéraux inférieurs à cent ;
Exemple : « Le vingt-deux de ce mois, le conseil d'administration se réunira en séance extraordinaire. »
- le verbe et le sujet inversé ;
Exemple : « Il n'est pas possible de répondre positivement à cette demande, dit-il ».
- la coupure des mots en fin de ligne.
*Exemple : « L'établissement n'est pas à l'abri d'un dysfonctionnement majeur avec des conséquences **extrême-[fin de phrase]** ment fâcheuses au cas où une panne totale affecterait le logiciel, avec le risque d'une impossibilité totale de réaliser les opérations de paie.*

9. Les parenthèses

Elles servent à intercaler des éléments accessoires : réflexion, précision, références, adresses.

Exemple : « Vous m'avez informé que votre récent courrier (daté du quinze mois) n'a pas encore reçu de réponse. »

10. Les tirets

Tout comme les parenthèses, ils servent à introduire une réflexion, précision ou une remarque.

Exemple : « Vous m'avez indiqué que votre lettre — datée du quinze mois — n'a pas encore reçu de réponse. »

« Le président indique que sa lettre — dont il espérait beaucoup — n'a pas reçu de réponse. »

Ils sont également utilisés pour introduire les différents termes d'une énumération.

Exemple : « Le dossier ci-joint comporte :

- un rapport général ;
- un formulaire dûment rempli ;
- une demande de financement. »