

Yolande Ferrandis

LIVRES OUTILS Efficacité pro

13 000
EXEMPLAIRES
VENDUS

LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE EN PRATIQUE

Agents de la fonction publique, étudiants préparant les concours :
23 fiches pratiques pour perfectionner votre rédactionnel



POUR S'ENTRAÎNER : TOUS LES MODÈLES DE DOCUMENTS DISPONIBLES EN TÉLÉCHARGEMENT

● Éditions
EYROLLES

LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE EN TOUTE SIMPLICITÉ !

La rédaction administrative constitue une voie privilégiée pour améliorer les rapports entre l'administration et les usagers. Elle est aussi un mode de sélection essentiel dans les concours administratifs. Or, manier la rédaction administrative ne va pas de soi, car la maîtrise de nombreuses règles, qu'elles soient juridiques, réglementaires, administratives et, bien entendu, linguistiques, s'avère indispensable.

Cet ouvrage fait le point sur :

- Le style administratif (ses fondements, son langage spécifique, la présentation matérielle des documents...).
- Les règles de lisibilité propres au langage administratif.
- Les différents types d'écrits administratifs (lettre, circulaire, instruction, compte rendu, relevé de décisions et de conclusions, procès-verbal...).
- Les différents types de notes administratives (rapport, arrêté, courrier électronique...).

Entièrement revue sous forme de fiches pour mieux coller aux nouveaux usages de lecture, cette nouvelle édition :

- est à jour des recommandations relatives à la dématérialisation des écrits en vigueur dans l'administration ;
- propose de nombreux modèles de documents accessibles à la fois dans le livre et en téléchargement, pour une mise en œuvre immédiate.

Yolande Ferrandis, ancienne cadre de l'administration, est chargée de formation professionnelle depuis de nombreuses années. Membre de jurys et conceptrice de sujets d'examens, elle anime des stages de rédaction administrative et de préparation aux concours des catégories A, B et C pour des publics de fonctionnaires ou d'étudiants.

La rédaction administrative en pratique

Éditions Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Éditions Eyrolles, 2019
ISBN : 978-2-212-57143-1

Yolande FERRANDIS

La rédaction administrative en pratique

Nouvelle édition augmentée

● Éditions
EYROLLES

SOMMAIRE

Introduction.....	1
Partie 1. Comprendre les principes fondamentaux du style administratif	3
1. Comprendre les fondements des règles de la rédaction administrative.....	5
La notion de performance :	
le moteur de l'action publique	5
Des services publics en évolution permanente et plus efficaces	6
Des services publics mieux compris : administrer, c'est communiquer	8
Une adaptation permanente du langage administratif s'est imposée au fil du temps.....	10
Une multiplication des actes écrits de l'administration s'est aussi développée avec le temps	11
Ainsi que des mesures prises pour améliorer la qualité des écrits administratifs	12
2. Identifier pour mieux les comprendre les principes de la rédaction administrative	15
La notion d'intérêt général.....	15
La responsabilité de l'État	18
La reconnaissance de la hiérarchie	22

3. Identifier pour mieux les appliquer les éléments du langage utilisé dans la rédaction administrative	25
Rédiger dans un français correct et compris du public à qui l'on s'adresse : le choix des mots	25
Comment améliorer notre rédaction pour être mieux compris du public?	26
4. Savoir utiliser correctement les majuscules dans la rédaction des documents administratifs.....	30
Le bon usage des majuscules, éléments du style administratif et de son protocole	30
Quelques exemples de courrier protocolaire	33
5. Savoir utiliser les règles de ponctuation dans la rédaction des documents administratifs.....	35
Rappel des principes de la ponctuation	35
6. Identifier les éléments spécifiques du langage administratif pour mieux les utiliser.....	43
L'emploi de la première personne du singulier	43
L'usage du pronom indéfini « on ».....	44
Le langage administratif et les règles de la hiérarchie.....	45
Remarques sur quelques expressions usuelles	46
La prudence	47
La neutralité et l'objectivité caractérisent le langage administratif	48
La courtoisie et la politesse	49
La clarté, la précision, la concision	50
7. Connaître et présenter les documents administratifs	51
La présentation matérielle des documents administratifs	51
Schéma du plan des documents administratifs.....	53
8. Connaître les expressions et formules utilisées dans la rédaction administrative	56
Locutions verbales introductives	56
Locutions verbales d'exposition	57
Locutions verbales de conclusion	58

Autres locutions	59
Quelques rappels.....	61
9. Comprendre l'intérêt des règles de lisibilité	
pour mieux communiquer	64
Définir les notions de base des règles de lisibilité.....	64
Les notions de base des règles de lisibilité.....	64
Appliquer les règles de lisibilité pour améliorer	
la rédaction administrative	68
10. Appliquer les règles de lisibilité	
à la rédaction administrative	69
Écrire des phrases faciles à lire	69
Appliquer ces règles de rédaction.....	70
Conseils pour rendre plus lisibles	
les correspondances adressées aux particuliers.....	76
Conclusion	80
Partie 2. Connaître les différents types de documents	
administratifs	83
11. Identifier la nature des différents	
documents produits par les administrations	85
Définitions	85
12. Bien connaître les règles de la rédaction des lettres	
administratives.....	90
Définition des lettres administratives	90
Présentation des lettres administratives (lettre	
en forme administrative, lettre en forme personnelle).....	91
Quels sont les caractères communs à toutes les lettres ?	93
13. Identifier la présentation des lettres	
en « forme administrative »	99
Définitions de la lettre en forme administrative	99
Présentation type de la lettre en forme administrative.....	99
Modèle type de la lettre en forme administrative.....	102
14. Identifier la présentation des lettres	
en « forme personnelle »	109
Définition de la lettre en forme personnelle.....	109

Présentation de la lettre en forme personnelle	109
Formules d'appel et de politesse	111
Quelques rappels	117
15. Rédiger une circulaire, une instruction.....	120
Définitions	120
La présentation des circulaires et des instructions.....	121
16. Identifier le compte rendu, le relevé de décisions, le relevé de conclusions d'une réunion	125
Définitions	125
Le compte rendu	125
Présentation matérielle, et exemples de compte rendu.....	126
Présentation du compte rendu de réunion.....	126
Le relevé de décisions, le relevé de conclusions	135
Présentation du relevé de décisions (ou de conclusions).....	135
17. Identifier le procès-verbal de réunion	140
Le procès-verbal de réunion	140
Présentation du procès-verbal de réunion	141
Les caractéristiques du procès-verbal et du compte rendu de réunion.....	148
Vocabulaire utilisé pour la rédaction du compte rendu et du procès-verbal	149
18. Identifier les différentes notes utilisées dans l'administration.....	150
La note de service	150
La note administrative.....	157
19. Identifier les différentes notes utilisées dans l'administration: la note en situation de concours	163
La note administrative, la note de synthèse, la note en milieu professionnel, la note assortie de propositions.....	163
Notes en situation de concours	164
Bien se préparer à rédiger la note le jour du concours.....	165
La rédaction de la note	171

20. Identifier et rédiger un rapport	178
Définition	178
Technique de rédaction.....	178
Présentation du rapport.....	178
Le rapport, épreuve de concours.....	181
21. Identifier et rédiger un arrêté.....	183
Définition	183
Technique de rédaction.....	183
Présentation matérielle d'un arrêté	184
22. Identifier les autres écrits administratifs	189
Le bordereau	189
Les imprimés, notices, plaquettes	191
Les cartes et les cartons.....	191
Le communiqué de presse	191
Le courrier électronique.....	192
23. Identifier, en résumé, la présentation des différents documents administratifs	197
Récapitulatif des modèles de documents administratifs.....	197
 Conclusion.....	211
Comment accéder aux compléments en ligne	212
Index	213

INTRODUCTION

Cet ouvrage, présenté sous forme de fiches, se propose d'apporter aux agents de la fonction publique ou aux personnes qui souhaitent y accéder toutes les informations utiles pour se perfectionner en rédaction administrative.

Son objectif est d'aider les rédacteurs administratifs et leur permettre de développer le professionnalisme dont ils seront porteurs pour mettre en œuvre les principes fondamentaux du service public ainsi que les améliorations attendues du public. Il est aussi de comprendre les règles de cette rédaction, en particulier au regard des obligations qui s'imposent à l'administration.

Le style administratif s'est forgé au fil de l'histoire de nos institutions. On en trouve les premiers éléments dans l'Ordonnance de Villers-Cotterêts, signée en 1539 par François I^{er}. Puis de nombreuses règles sont venues le transformer profondément, puisqu'il a traversé l'époque de la Révolution, deux empires, deux monarchies et quatre républiques. Le style administratif résulte aussi de démarches pragmatiques conciliant bon sens et respect des règles élémentaires de rédaction.

Ainsi, ces fiches, détaillées par thèmes, sont regroupées en deux parties qui visent à :

1. Rappeler les principes de la rédaction administrative.

La première partie de cet ouvrage sera consacrée à la notion de style administratif. Il résulte tout d'abord des fondements inhérents aux

principes du service public : soit en fonction des pratiques traditionnelles, soit en fonction des règles évolutives qui ont forgé, avec le temps, le langage administratif.

En effet, depuis quelques décennies, ce langage s'est enrichi des travaux de sociologues et de linguistes d'outre-Atlantique. En particulier, les règles de lisibilité qu'ils ont érigées, lentement introduites dans nos pratiques, bouleversent quelque peu les principes traditionnellement en usage en rédaction administrative. Cependant, tout langage vit. Le langage administratif connaît aussi, depuis une période récente, des évolutions en faveur de l'abandon d'un certain formalisme, d'une certaine solennité.

2. Présenter les différents documents administratifs dont le formalisme obéit à des règles précises.

La deuxième partie de cet ouvrage sera consacrée à la présentation et aux techniques de rédaction propres à chacun des différents types de documents produits quotidiennement dans l'administration. Ce sont aussi ces mêmes documents qui seront à produire à l'occasion d'épreuves de concours et d'examens professionnels (lorsque ces épreuves écrites consistent en la rédaction d'un document administratif : note administrative, note de synthèse, rapport, lettre, arrêté, communiqué de presse, e-mail...).

Afin de poursuivre sa modernisation, l'administration se devait de favoriser le développement des nouvelles technologies pour améliorer sa communication et fournir un nouveau service aux usagers. Une circulaire du Premier ministre du 15 mai 1996 a fixé le cadre du développement de nouveaux réseaux, dont Internet, dans l'administration. Cette circulaire qui obligeait toutes les administrations à se doter d'un service Internet a fait évoluer les pratiques de communication. Aujourd'hui, les procédures de dématérialisation se développent et vont se développer tous les jours davantage. Une fiche sera donc consacrée à la rédaction électronique, qui connaît aujourd'hui un fort développement dans l'activité administrative.

Partie I

.....

**COMPRENDRE
LES PRINCIPES
FONDAMENTAUX
DU STYLE
ADMINISTRATIF**

COMPRENDRE LES FONDEMENTS DES RÈGLES DE LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE

Les principes de la rédaction administrative sont anciens. Toutefois, de nombreuses réformes sont intervenues au fil du temps afin d'adapter le service public aux évolutions de la société et aux attentes des citoyens.

La notion de performance : le moteur de l'action publique

Les réflexions engagées ces dernières années sur la notion de performance, moteur de l'action de l'État, ont entraîné une triple exigence :

- ▶ d'efficacité ;
- ▶ de qualité du service rendu ;
- ▶ d'efficience dans la gestion publique.

Mais des faiblesses administratives demeurent dans un certain nombre de domaines :

- ▶ la complexité des procédures ;
- ▶ l'inflation de la production de textes ;
- ▶ le manque d'anticipation des attentes des administrés...

Les exigences de la société, quant à elles, évoluent. Notre société est en constante mutation et les administrés s'expriment : ils veulent être informés.

Lorsqu'ils sont bien informés, les citoyens connaissent mieux leurs droits, les réglementations, les circuits d'information. Aujourd'hui, ils n'hésitent plus à saisir la justice ou à se regrouper en associations de défense de leurs intérêts dans des domaines variés : l'environnement, la consommation, le social, la santé, l'enseignement, l'urbanisme, le logement...

Ils peuvent ainsi exercer une pression sur l'administration.

Ainsi, les citoyens sont de plus en plus demandeurs de services publics :

- ▮ Ils demandent que l'administration assure les fonctions régaliennes de sécurité, de justice, d'éducation, d'assistance.
- ▮ Ils attendent d'être protégés des aléas économiques, sociaux, environnementaux...

Pourtant, de nombreuses difficultés subsistent à ce jour, en particulier à l'égard des personnes les plus défavorisées dont l'accès aux services publics, y compris sociaux, demeure difficile, voire inexistant.

À titre d'exemple, une étude réalisée par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme interroge : « Finalement, qui est illettré ? Est-ce que ce sont les personnes qui écrivent des textes dans un jargon administratif incompréhensible ou les personnes qui ont du mal à les lire ? » Cette analyse pose, bien sûr, le problème de la véritable place du citoyen dans notre société. Pourtant, le rôle de l'État a considérablement évolué au cours de ce dernier demi-siècle.

Aujourd'hui, l'État intervient dans tous les domaines de la vie quotidienne. Le schéma du passage de « l'État gendarme » à « l'État providence » paraît pourtant bien dépassé à ce jour. Les années 1980 ont en effet marqué la crise de « l'État providence » et amorcé l'idée de modernisation du service public. Sans entrer dans le débat « moins d'État – plus d'État », on constate au cours de ces dernières décennies une réduction du champ d'intervention de l'État liée à la décentralisation, à la libéralisation des marchés, aux privatisations, à l'ouverture à la concurrence, à la mondialisation.

Des services publics en évolution permanente et plus efficaces

La RGPP (Révision générale des politiques publiques) a engagé la réflexion sur les moyens de rendre plus efficaces les actions des services publics en les recentrant sur leur « cœur de métier ».

La rédaction administrative contribue très largement à rendre l'administration plus efficace car c'est par l'écrit, essentiellement, que se

traduit l'action administrative : l'administration informe, explique ou décide par la production de documents papiers, nombreux et variés, ou de pages numériques.

C'est dire l'intérêt de la communication écrite dans la recherche d'une plus grande efficacité de l'administration.

« L'histoire de la rédaction administrative » est ancienne : quelques rappels de son évolution

Ce que l'on appelle la « rédaction administrative » date d'un passé très lointain : le ^{xvi}^e siècle.

Si l'histoire des institutions a fortement imprégné le style administratif de caractères qui lui sont spécifiques encore aujourd'hui, il apparaît que ce sont surtout les grands changements liés au développement de son activité qui ont contraint l'administration à améliorer ses moyens de communication avec son ou ses publics.

- ▶ Parmi les transformations intervenues au cours de ces dernières décennies, citons, par exemple, la réforme décentralisatrice dont la loi du 2 mai 1982 fixe les principes, la volonté de « renouveau du service public » des années 1988 et 1989, le développement de « politiques transversales » telles que celles de la ville, de l'environnement, de l'élaboration des « contrats de plan État/région », autant de politiques qui ont conduit les services publics à plus de concertation et de communication.
- ▶ Plus récemment, de nouvelles évolutions, comme « l'administration numérique », témoignent d'une volonté constante d'adaptation du service public à son environnement économique et social.

De telles évolutions ont développé les relations entre l'administration et ses publics, qu'il s'agisse de relations interministérielles, avec les collectivités territoriales ou avec le public au sens large, c'est-à-dire les usagers, les entreprises, les associations, les particuliers, etc.

Cette nécessité de communiquer reste aujourd'hui d'actualité pour que l'administration assume les évolutions administratives.

Ces évolutions soulèvent des questions dans divers domaines : commerciaux, financiers, économiques, agricoles, environnementaux, de sécurité, de santé, etc. En effet, l'espérance de vie des administrés, l'absence du numérique dans de nombreux secteurs ruraux, la fermeture d'établissements publics dans les petites communes... interroge sur les possibilités du recours au service public par les usagers.

En conséquence, bien d'autres adaptations des modes de communication des services publics seront encore nécessaires pour mieux communiquer.

■ Des services publics mieux compris : administrer, c'est communiquer

Traditionnellement, on classe la communication selon trois modes :

- ▶ communication interne ou externe ;
- ▶ communication orale ou écrite ;
- ▶ communication papier ou électronique.

L'administration communique essentiellement par écrit.

Mais comment l'administration communique-t-elle ?

Chaque jour, elle produit un grand nombre de documents, sous des formes différentes : rapports, notes, lettres, comptes rendus, procès-verbaux, instructions, arrêtés, circulaires, notes de service, notes juridiques, documents dématérialisés (e-mails, pages sur sites Internet...). Tous ces documents obéissent à un formalisme précis présenté dans les fiches qui suivent (partie 2).

Les besoins grandissants de communication ont également conduit les services publics à élaborer de nombreux autres types de documents tels que des plaquettes d'information, des notices, des journaux internes, des publications spécialisées, des tableaux de bord, des fiches d'analyse, des communiqués de presse, des banques de données, des supports Internet...

La technique de rédaction de ces documents vise un seul objectif : faire passer le message de façon claire, précise et concise.

À ce jour, les écrits dans l'administration sont de plus en plus nombreux et nul ne doute que, pour répondre aux exigences de communication attendues, ils se développeront encore.

Les fiches suivantes présentent les différents aspects de la communication écrite : règles de forme et de fond, règles de rédaction et de lisibilité, communication externe ou interne, assurée sur support papier ou sur page électronique.

Il est clair, en effet, que l'on ne rédigera pas de la même manière un communiqué de presse destiné au grand public, un courrier d'information sur un point précis, une analyse juridique ou une page Web. S'il apparaît bien que la communication écrite constitue un support privilégié de l'action administrative, on peut se demander s'il existe réellement un style administratif et, si oui, pourquoi.

Pourquoi un langage spécifique dans l'administration ?

Le langage administratif constitue un élément déterminant dans les concours administratifs afin de préparer les futurs fonctionnaires.

Il existe d'ailleurs des stages, cours et ouvrages spécifiques qui préparent les étudiants ou les fonctionnaires à la pratique de ce langage.

Mais surtout, ce langage est utilisé au quotidien par l'administration dans ses multiples rapports avec son environnement. Par exemple, c'est un style administratif spécifique qui est utilisé par l'administration lorsqu'elle communique :

- ▮ avec d'autres États (rédaction de traités internationaux, de règlements communautaires...);
- ▮ avec les différentes administrations, y compris celles relevant des collectivités territoriales (rédaction d'instructions, de circulaires, de notes de service...);
- ▮ avec le public (rédaction d'actes réglementaires (arrêtés), de contrats, de conventions, de correspondances...);

- ▮ pour la circulation de l'information au sein d'une même structure (rédaction de comptes rendus, de rapports, de notes, de notes de service...);
- ▮ pour faire circuler des informations vers tous les publics (articles de presse, pages sur Internet...).

Cette obligation pour l'administration de transmettre des messages multiples et variés, au nom de l'intérêt général, lui impose le respect d'une certaine présentation dans ses écrits, d'une certaine structure dans la construction du message, d'un certain style dans la rédaction et la communication.

Les exigences du style administratif sont donc liées au rôle même de l'administration et à ses missions.

■ Une adaptation permanente du langage administratif s'est imposée au fil du temps

Mais alors, pourquoi le style administratif est-il si sévèrement critiqué? Pourquoi le juge-t-on parfois obscur et désuet? Quelques indications sur son évolution historique permettront de mieux comprendre le style, parfois suranné, utilisé encore aujourd'hui.

Contrairement à celui des pays anglo-saxons, le droit français est de tradition écrite. Cette tradition écrite, forgée et perpétuée dans le temps, est donc responsable de formes particulières, voire surannées, encore en usage dans le langage administratif actuel.

En effet, les premières consignes en matière de rédaction administrative sont citées dans l'article 111 de l'Ordonnance de Villers-Cotterêts, signée en 1539 par François I^{er}. Ce texte impose l'usage du français dans les actes officiels et de justice (les langues régionales prévalaient alors). Après cette date, de nombreuses ordonnances et des arrêts du Parlement ont marqué notre langue officielle et consacré son évolution en fonction des transformations politiques et socioculturelles de l'Ancien Régime.