

2eme Chapitre : la communication dans l'Administration

Les écrits administratifs

LA COMMUNICATION
dans l'administration est basée sur

I'ECRIT

Selon des normes et des usages
spécifiques

Les principes de l'administration

- Le principe hiérarchique
- Le principe de neutralité
- Le principe de responsabilité

LA LETTRE ADMINISTRATIVE

La lettre en forme administrative est utilisée lors d'échanges de correspondance entre des structures administratives, de même qu'elle est utilisée à destination de toute personne appartenant à l'Administration.

Caractéristiques du style administratif

- LA VOIE HIERARCHIQUE (S/c)
- LA RESPONSABILITE (Je)
- SIMPLICITE ET CONCISION
- PRUDENCE ET PRECISION
- OBJECTIVITE
- COURTOISIE

QUESTIONS PREALABLES

- L'écrit est-il le mode de communication le mieux adapté pour régler la situation ?
- Quel est l'objectif ?
- Qui est le destinataire

CARACTERISTIQUES D'UN COURRIER EN FORME ADMINISTRATIVE

- Le LOGO
- Le lieu et la date
- La suscription
- L'identification de l'expéditeur
- L'objet
- Le corps de la lettre
- La signature
- PJ et la mention « copie à »

CARACTERISTIQUES D'UN COURRIER EN FORME PERSONNELLE

- Le lieu et la date (idem)
- La souscription (en bas à gauche avec seulement la mention du destinataire)
- L'identification de l'expéditeur (idem)
- L'objet (idem)
- Le corps de la lettre (idem)
- Formule de politesse
- La signature

REDACTION DU CORPS DE LA LETTRE (en mode administratif ou personnel)

PLAN

- INTRODUCTION
- DEVELOPPEMENT
- CONCLUSION

INTRODUCTION

- Présentation ou rappel de l'affaire, de la question ou du problème posé
- Résumé de l'ensemble des éléments utiles à la compréhension du problème

LE DEVELOPPEMENT

- Examen du fond de l'affaire, de la question ou du problème posé
- Argumentaire qui s'appuie sur la réglementation et sur le cas précis
- Technique du (-) au (+)

LA CONCLUSION

- La résultante logique de l'introduction et du développement
- Faire connaître précisément et sans équivoque la décision de l'administration (positive, négative ou d'attente)

La structure de la rédaction du corps de la lettre

- Méthode PPA : Passé, Présent, Avenir
 - Passé : reformulation précise de la demande ou de la situation (problématique)
 - Présent : réponse à la demande précise et motivée (base juridique : règlements, décrets, lois...) et personnalisée en fonction des éléments (argumentaire)
 - Avenir : décision et/ou proposition (solution)

Merci