

UNITE X: LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE

Temps d'administration : 4 heures

DOCUMENTS D'ENTREE

Objectif général:

Connaître la correspondance administrative

Objectifs spécifiques:

1. Définir la correspondance administrative
2. Identifier les grands principes de la correspondance administrative.
3. Enumérer quelques types de correspondance administrative.
4. Donner la voie hiérarchique au niveau du MENA.
5. Décrire le traitement du courrier.
6. Rédiger une correspondance administrative

Pré-test:

En te basant sur tes connaissances propres, réponds aux questions suivantes :

- 1) Qu'est-ce que la correspondance administrative?
- 2) Cite quatre grands principes de la correspondance administrative.
- 3) Cite quatre types de correspondance administrative.
- 4) Donne la voie hiérarchique suivie par un courrier adressé au MENA par un enseignant.
- 5) Rédige une demande d'autorisation d'absence de quarante-huit heures adressée au maire.

Méthodes d'enseignement-apprentissage

Cours interactif

Exposé débat

Travaux de groupes

Jeux de rôle

Recherche documentaire

Travaux pratiques

INTRODUCTION

Pour l'administration, le dicton : « les paroles s'envolent, les écrits restent » a valeur de loi. Toute demande, toute information importante doivent être formulées dans un écrit présenté selon des normes admises. Il facilite le travail des autorités, des supérieurs hiérarchiques et celui de leurs subordonnés. Enfin, il est toujours prudent de laisser une trace écrite, car l'écrit a valeur de preuve en cas de contestation.

1. Définition

La correspondance administrative est l'échange d'écrits entre les hommes et/ou les services de l'appareil administratif ou encore l'ensemble des écrits de l'appareil administratif. Elle a ses règles d'organisation et de fonctionnement. Elle suit un cheminement particulier de l'expéditeur au destinataire. C'est ce qui explique que toute correspondance administrative n'est jamais envoyée directement à l'intéressé comme c'est le cas d'une lettre personnelle. Elle doit être acheminée par la voie hiérarchique c'est-à-dire par l'intermédiaire des supérieurs hiérarchiques.

2. Les grands principes

La correspondance administrative est organisée autour d'un certain nombre de principes dont les principaux sont :

2-1 : La dignité

Elle se justifie par le fait que l'Etat doit toujours présenter une image de marque impeccable et, toute institution, toute autorité ou toute personne intervenant en son nom, doit avoir ce principe à l'esprit.

Cette dignité se traduira dans la correspondance administrative par:

- la courtoisie et la politesse dans le choix des termes: on veillera à ne pas utiliser les expressions désobligeantes, injurieuses, triviales, argotiques, vulgaires ou trop familières ;
- le respect des règles grammaticales ;
- la correction du style: éviter le laisser-aller, les erreurs de vocabulaire et les fautes de syntaxe.

2-2 : Le respect de la hiérarchie

L'administration est une vaste structure pyramidale organisée hiérarchiquement. De la base de la pyramide jusqu'au Ministre, il existe un ensemble de rapports de subordination et d'autorité dont le respect crée une discipline sans laquelle règnerait l'anarchie des services. Ainsi, il existe des termes utilisés par le supérieur s'adressant à son subordonné et vice versa, des termes employés par des égaux.

Ex:

Le supérieur (informe, prie, engage, convie, fait savoir à, demande à, ordonne à, prescrit à,) son subordonné.

Le subordonné (rend compte à, expose à, sollicite de, est reconnaissant envers, propose à, suggère à, en sait gré à,) son supérieur.

Entre égaux: j'ai l'honneur de vous informer de bien vouloir ...

2-3 : Le sens de la responsabilité

Le sens de responsabilité se traduira concrètement par:

- le refus de l'anonymat: tout document administratif doit être signé et la signature doit être accompagnée du nom du signataire, de sa qualité.
- l'usage de la première personne du singulier, "Je", qui marque la responsabilité de celui qui s'exprime.

Les pronoms indéfini et personnel « on » et « nous » ne sont pas utilisés dans l'écrit administratif.

Ex.

On n'écrira pas	On écrira
On m'a signalé que...	Il m'a été signalé que...
On m'a dit que...	Il me revient que...
Nous avons bien reçu votre lettre relative à...	J'ai bien reçu votre lettre relative à ...

Cependant, on retrouve parfois le pronom personnel « nous » dans certains textes réglementaires ou dans les

procès-verbaux. Dans ce cas, c'est un pluriel de majesté (pour le souverain) ou de modestie (pour le représentant de l'Etat...).

Exemples : Nous, Naaba Sanem, ...

Nous, Préfet du département de Gaoua, arrêtons....

Nous, X, commissaire de police de Soubakaniédougou, soussigné, nous étant transporté sur les lieux, avons constaté les faits suivants...

2-4 : La prudence

Elle se traduira par l'usage du conditionnel chaque fois qu'il s'agira de la décision d'une autorité autre que la sienne. La prudence est nécessaire parce que toute faute, toute erreur relevée, par écrit, sera imputée par le public à l'ensemble de l'administration.

2-5 : L'objectivité

L'administration représente l'intérêt général et non des intérêts particuliers. Elle se doit d'être impartiale et de ne pas exprimer des sentiments personnels.

2.6 : La courtoisie

C'est la conséquence directe de l'objectivité.

La courtoisie est due aux administrés considérés comme des citoyens, dignes de respect. Elle s'applique aussi entre services où elle se manifeste par le respect des nuances. C'est pourquoi, on évitera :

- ✓ les formules ou expressions désobligeantes, injurieuses ou péjoratives ;
- ✓ les appréciations trop sévères, blessantes ;
- ✓ les refus brutaux qui rendraient les réponses négatives choquantes, les ordres secs.

Ex. :

On n'écrira pas	On écrira
Votre rapport est un tissu de sottises ;	Votre rapport manque de réalisme
Votre demande est ridicule ;	Votre demande me paraît peu fondée
Je rejette catégoriquement votre dossier ;	Il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre demande dans l'état actuel du dossier
Il faut réviser à tout prix cette position	J'estime qu'il conviendrait de réviser cette position.

2-7 : La précision et l'exactitude

Un document administratif est un document de travail. Il doit :

- être compris de la même manière par les lecteurs éventuels ;
- exprimer avec prudence tout ce qui comporte des aléas ;
- exposer avec exactitude et précision tout ce qui est certain et vérifié dans la langue officielle du pays.

Sont obligatoires, les mentions permettant d'identifier le document et de retrouver ses antécédents (date, n° d'enregistrement, objet, références, identité de signataire et du destinataire).

2-8 : La clarté, la concision, l'efficacité

Ces qualités sont nécessaires parce que le document administratif est un document de travail.

Il faut seulement dire le nécessaire, en utilisant la forme exprimant exactement les faits ou la pensée et écarter l'accessoire ou le superflu.

2-9 : Une présentation formelle spécifique

Les principaux éléments en sont les suivants : l'identité de l'opérateur de saisie, le timbre ou l'attache, le lieu d'origine et la date, la suscription, l'objet, la référence, les pièces jointes, l'ampliation et la signature.

3. Présentation de quelques types de correspondance administrative

3-1 : Les lettres et documents de transmission

3-1-1 : La lettre à forme administrative

Elle peut être considérée comme un document technique que s'échangent deux services de l'administration. L'objet de cette correspondance est essentiellement destiné à traiter l'intérêt de l'administration. Le corps de la lettre doit comporter trois parties distinctes.

Une introduction qui centre l'attention sur le problème et complète l'objet par un rappel précis de l'affaire.

Le développement, il s'agit d'examiner l'affaire avec une argumentation logique, rigoureuse, fondée sur des faits précis et/ou la réglementation.

La conclusion, elle doit découler de l'argumentation exposée dans la partie centrale de la lettre. Elle doit consister soit en une décision, en une proposition, ou en l'indication par le signataire que l'affaire est terminée.

3-1-2 : La lettre administrative à forme personnelle

Il s'agit d'une correspondance administrative adressée à une autorité publique ou à un particulier. L'objet de cette correspondance est essentiellement destiné à servir un intérêt particulier. La présentation d'une lettre à forme personnelle diffère de celle de la lettre à forme administrative.

3-1-3 Le bordereau d'envoi ou de transmission

C'est un document récapitulatif sommaire utilisé pour la transmission de pièces de service à service, chaque fois que la communication de ces pièces ne nécessite pas de commentaire qui justifierait la rédaction d'une lettre d'accompagnement.

3-2 : Les documents d'études et d'information

3-2-1 : La note

Au sein d'une administration (établissement d'enseignement, direction centrale ou extérieure), on n'échange pas des lettres mais des notes. La note peut venir à l'appui d'une lettre soumise à la signature du supérieur pour l'informer, être une analyse d'un dossier, être établie par le supérieur pour l'étude d'un problème par plusieurs de ces collaborateurs.

Sa présentation obéit aux règles communes aux autres documents administratifs avec ses caractéristiques propres.

3-2-2 : La note de service

La note de service est un document interne par lequel un supérieur donne à ses subordonnés soit des informations, soit des instructions à caractère permanent ou temporaire sur un problème particulier relatif aux activités du service ou sur le fonctionnement général de celui-ci. Elle peut s'adresser à l'ensemble du personnel d'un service ou seulement à une partie de celui-ci.

Elle contient les prescriptions d'un chef à ses subordonnés en vue de l'application d'une décision à respecter au sein de son service. Sa présentation obéit aux règles communes aux autres documents administratifs. Par exemple le directeur d'école peut rédiger des notes de service à l'attention de ses adjoints qu'il peut regrouper dans un cahier de notes de service qui peut se présenter comme suit :

Date	Objet de la note	Visa des enseignants
09/12/2015.	La réunion du conseil des enseignants aura lieu le vendredi 18/12/2015. Ordre du jour : <ul style="list-style-type: none">- Résultats des compositions du 1^{er} trimestre ;- Succès et difficultés rencontrés;- Divers <p style="text-align: center;">Le directeur Signature</p>	CP1 : CP2 : CE1 : CE2 : CM1 : CM2 :

3-2-3 : Le procès-verbal

Le procès-verbal proprement dit est un constat écrit synonyme d'exactitude, de précision et d'impartialité. Le rédacteur doit être extérieur par rapport aux événements qu'il est censé enregistrer.

Le procès-verbal que le directeur d'école sera amené à rédiger relève du domaine de la vie administrative courante. Il sert à constater et à garder un témoignage écrit et formel de certains actes importants et à servir de document de référence ou de moyen de preuve. Le procès-verbal de passation de service est rédigé sous l'autorité de l'inspecteur. On trouve généralement au verso de ce document la liste nominative des autres agents présents au moment de la cérémonie.

Le directeur d'école qui rédige le procès-verbal doit s'interdire de raisonner et de tirer des conclusions personnelles.

3-2-4 : Le compte rendu

C'est la forme généralement la plus utilisée par le directeur d'école pour relater auprès de son supérieur (sans interprétation personnelle) le déroulement d'une réunion ou toute situation ou faits constatés. On distingue :

- a) Le compte rendu intégral qui est une reproduction et une transcription fidèle de ce qui a été dit.
- b) Le compte rendu analytique où le directeur tout en étant précis peut opérer un tri dans les informations et ne rapporter que les éléments essentiels.

3-2-5 : Le rapport

Le rapport est un document traitant d'une question importante et adressé à un supérieur hiérarchique. Il a pour objet l'exposé de l'exécution d'une mission ou l'étude d'une question, de faits importants survenus dans le service ou à l'école. Le rapport est différent du compte rendu par sa rédaction plus personnelle et par sa portée plus général, plus analytique. Il évoque un certain nombre de données objectives, les analyse, aboutit à une conclusion et présente des propositions le plus souvent au conditionnel sur lesquelles les supérieurs auront à se prononcer.

3-3 : Les documents d'injonction

3-3-1 : La circulaire

La circulaire est un document hiérarchique à destination collective, adressé par une autorité administrative supérieure (chef d'Etat, Ministre, chef de circonscription territoriale) aux autorités ou services subordonnés soit pour rappeler les buts et préciser les modalités d'application d'un texte réglementaire important (elle est dite circulaire d'application), soit pour clarifier le sens d'une procédure réglementaire ou législative, sans pour autant ajouter des éléments nouveaux à la loi ou au règlement et empiéter illégalement sur leur domaine (elle est dite circulaire interprétative). De portée plus large que la note de service, elle ne doit pas créer à l'encontre des tiers des obligations nouvelles et non prévues par la loi ou la réglementation en vigueur.

3-3-2 : La lettre circulaire

La lettre circulaire peut s'appliquer à la circulaire, si elle désigne un document d'instruction à caractère hiérarchique. Mais on rencontre également dans la pratique, des cas de lettres circulaires adressées par une autorité à d'autres autorités de même niveau. Ce document apparaît plus comme un document de la correspondance administrative, que comme document d'instruction. Il conviendrait d'éviter toute mention qui pourrait avoir une connotation hiérarchique.

3-4 : Les certificats et autres actes

3-4-1 : L'affectation

L'affectation est un acte (décision ou note de service) qui désigne le poste de travail attribué au fonctionnaire.

3-4-2 : La prise de service

L'occupation de l'emploi par le fonctionnaire est constatée par une prise de service (certificat). Elle matérialise le fait que le fonctionnaire ait effectivement occupé ledit poste de travail.

3-4-3 : La mutation

La mutation désigne un changement de poste d'affectation à un moment du déroulement de la carrière. Partant de là, la mutation peut être synonyme d'affectation à nouveau.

3-4-4 : La mise à la disposition

La mise à la disposition, c'est un acte (décision) du Ministre chargé de la F.P, qui autorise un autre Ministre ou chef d'institution à « utiliser » dans le cadre du service, les compétences d'un fonctionnaire.

3-4-5 : La nomination

Le terme nomination est employé en matière de fonction publique, dans les sens très variés. C'est ainsi que l'on entendra parler de nomination à un poste, pour désigner la promotion qui échoit à un fonctionnaire, lorsqu'il est appelé à exercer des fonctions de responsabilité.

La nomination peut s'appliquer également au premier acte qui consacre l'entrée d'un citoyen dans la F.P (on parlera de la nomination à un emploi).

3-4-6 : La cessation de service

La cessation de service est acte (certificat) qui matérialise le fait que le fonctionnaire ait effectivement cessé d'occuper son poste de travail suite à une mutation etc.

3-4-7 : La cessation de paiement

La cessation de paiement est un acte (certificat) qui marque l'arrêt du versement du salaire à un agent suite à l'admission à la retraite, décès, départ pour disponibilité etc.

4. La voie hiérarchique

L'administration est constituée par une succession d'échelons subordonnés les uns les autres: c'est ce qu'on appelle la voie hiérarchique. Le respect de cette voie hiérarchique et le bon fonctionnement des services exigent qu'un fonctionnaire ne corresponde pas directement avec une autorité supérieure sans passer par les autorités intermédiaires auxquelles il est subordonné. Réciproquement, une autorité ne correspond pas avec un fonctionnaire sans passer par les autorités intermédiaires.

Un Inspecteur, Chef de Circonscription, n'écrit pas au Ministre sans passer par le DPEPPNF, le DREPPNF, le Secrétaire Général ; de même, un Ministre n'écrira pas à un Chef de Circonscription sans passer par les mêmes autorités.

L'Inspecteur écrit au Ministre qui détient le pouvoir pour régler une situation, mais il le fait par l'intermédiaire de ces autorités afin que celles-ci:

- soient informées ;
- puissent éventuellement faire des observations dans un sens favorable ou défavorable et donc fournir au Ministre des éléments d'appréciation. Cette voie hiérarchique se traduit par l'indication: "Voie Hiérarchique".
-

5. Le traitement du courrier

5-1 : Le traitement du courrier arrivé

Le courrier arrivé est l'ensemble des documents reçus par l'école. Tout courrier adressé à l'école doit être enregistré dans un cahier ouvert à cet effet et communiqué à tous les collègues ou aux destinataires.

Ce cahier peut être organisé de la façon suivante :

Date	N° d'ord.	Référence et objet	Origine	Observations	Signature/Nom et Prénom
25/10/2014	001	Arrêté interministériel n°...du...fixant le calendrier de l'année scolaire .../...	MENA	Diffusion à l'école	
10/11/2014	002	Arrêté n°...du... portant reclassement adressé à....	MENA	Remise à l'intéressé	
	003				

5-2 : Le traitement du courrier départ

Le courrier départ est l'ensemble de toutes les correspondances expédiées par l'école. Un cahier sera ouvert pour

l'envoi du courrier à l'administration et aux différents partenaires et un exemplaire de ce courrier doit être conservé dans les archives. Lorsqu'une correspondance n'est pas établie en double exemplaire, le directeur l'accompagnera d'un bordereau d'envoi dont une copie sera classée dans le dossier "courrier départ". Enfin, toute correspondance doit être transmise accompagnée d'un cahier de transmission.

Le cahier de transmission est organisé comme suit :

Date	N° d'ord.	Nom et adresse	Objets	Nbre de pièces	Signature du destinataire

CONCLUSION

La correspondance est l'ensemble des échanges d'écrits dans un service, d'une administration. Elle est très importante car elle conditionne le bon fonctionnement de la structure. Elle permet d'établir une communication permanente entre les différents acteurs et assure la continuité de l'information. Sa rédaction et son acheminement obéissent à un certain nombre de principes et de règles qu'il faut respecter.

ANNEXES

MODELE DE PRESENTATION DE CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE (1)

1- Timbre ou attache

Burkina Faso
Unité –Progrès- Justice

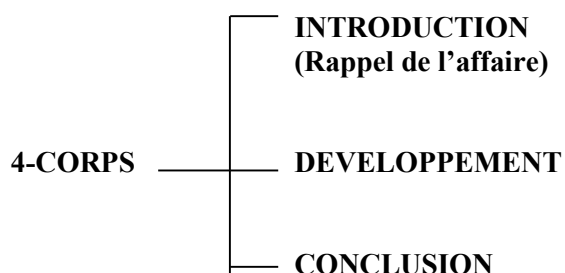
Lieu d'origine et date

N° d'enregistrement

2-SUSCRIPTION

3-OBJET

Référence :



Ampliations

Signature
Prénom(s) Nom

MODELE DE PRESENTATION DE DEMANDE PERSONNELLE (2)

NOM PRENOM(S)

Lieu d'origine et date

N° Matricule

Emploi

Adresse (en service à....)

A

Monsieur (madame).....

S/C Voie hiérarchique

Localité

Objet :

Monsieur (madame).....,

J'ai l'honneur.....

.....

Veillez agréer monsieur (madame).....l'expression de.....

Signature

DOCUMENTS DE SORTIE

Post-test:

Après avoir parcouru l'unité, réponds aux questions suivantes :

- 1) Qu'est-ce que la correspondance administrative?
- 2) Cite quatre grands principes de la correspondance administrative.
- 3) Cite quatre types de correspondance administrative.
- 4) Donne la voie hiérarchique suivie par un courrier adressé au MENA par un enseignant.
- 5) Rédige une demande d'autorisation d'absence de quarante-huit heures adressée au maire.

Clé de correction

1. La correspondance administrative est l'échange d'écrits entre les hommes et/ou les services de l'appareil administratif ou encore l'ensemble des écrits de l'appareil administratif. Elle a ses règles d'organisation et de fonctionnement.
2. Je cite quatre grands principes de la correspondance administrative : la dignité, le respect de la hiérarchie, la prudence, l'objectivité.
3. Je cite quatre types de correspondance administrative : la lettre administrative, le procès-verbal, le rapport, le compte rendu, la note de service.
4. Voici la voie hiérarchique suivie par un courrier adressé au MENA par un enseignant : Directeur de l'Ecole + Chef de Circonscription d'Education de Base + Directeur Provincial de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation + Directeur Régional de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation + Secrétaire Général + Ministre de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation.