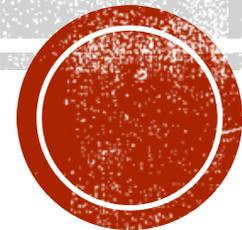


# **GESTION ADMINISTRATIVE**

Présenté par Constant DAHOUROU  
Juriste-AHSS- MBA Hca  
DG CHUYO



# **MODULE A DEUX COMPOSANTES**

- ORGANISATION ET PRINCIPES DE GESTION DES ORGANISATIONS
- REDACTION ADMINISTRATIVE



# REDACTION ADMINISTRATIVE

- **CONTENU**

- **INTRODUCTION**
- **OBJECTIFS DU COURS**
- **LES GRANDS PRINCIPES DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE**
- **LES FORMULES D'APPEL**
- **LES FORMULES DE POLITESSE**
- **LA REDACTION PRATIQUE DES DOCUMENTS**



# INTRODUCTION

- Le monde de communication dans lequel nous vivons nous appelle à plus de communication, d'échange.
- Le développement qu'engendre le progrès scientifique et technique suscite, d'une manière générale, des interventions multiples et multiformes de l'administration que nous sommes appelés à animer.
- Dans nos différents postes de travail, nous avons des responsabilités de faire, de rendre compte, de décider, en somme de communiquer.



- Cela nous amène à l'utilisation constante de documents écrits.
- Les documents administratifs, support indispensable de l'action administrative, pour répondre au besoin de service public doivent avoir des caractéristiques particulières qui les distinguent des autres formes de communication.
- la rédaction administrative doit avoir les qualités de clarté , de précision , de cohérence pour une efficacité effective .



- Pour s'exprimer, il est indispensable d'avoir une connaissance de suffisante de la langue que l'on emploie , c'est-à-dire de son orthographe, de sa syntaxe et de son vocabulaire .
- A cela il faut ajouter le style qui est la manière dont on s'exprime avec plus de clarté d'élégance de rigueur et de concision.
- La bonne rédaction s'acquière et s'améliore par l'exercice et la lecture.



# DEFINITION

- L'expression « REDACTION ADMINISTRATIVE » traduit à la fois l'art de rédiger les documents et les actes administratifs et l'ensemble de ces supports de l'action administrative.
- La rédaction administrative ne diffère de la rédaction en général que par l'emploi de certaines expressions, de certaines formules, de certaines règles de présentation.



# **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

## **Objectif Général**

- ✚ Permettre aux participants de renforcer leurs habilités en matière de rédaction administrative.



# OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- ✚ Renforcer le langage administratif ;
- ✚ Distinguer les différents types de documents administratifs ;
- ✚ Maîtriser le choix de document en fonction de la situation de communication ;
- ✚ Acquérir ou perfectionner la technique de rédaction administrative.



- Pour rédiger correctement les documents administratifs, il faut donc acquérir d'abord une bonne habitude d'expression par écrit sa pensée, de développer ou de résumer celle des autres, de narrer un évènement d'analyser une situation, de transmettre un message etc.



# **LES GRANDS PRINCIPES DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE**



# PREPARATION DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE

- Le principe de base en matière de rédaction est que l'on ait quelque chose à dire et que l'on sache l'exprimer clairement et dans un ordre logique.
- Toute rédaction administrative implique les phases suivantes :
- **Préparation de la rédaction**
- **Rédaction proprement dite**
- **Relecture et correction**



# PRÉPARATION DE LA RÉDACTION

- La préparation est le préalable de toute rédaction. Elle se résume en trois étapes :
- **Connaître et comprendre** : c'est-à-dire avoir une connaissance du dossier et une idée nette des réponses ou connaître la suite à y donner.
- **Collecter les données** : il s'agit de rechercher et de rassembler tous les éléments nécessaires relatives à la question à traiter (ex : les informations, les rapports, les textes législatifs (lois), réglementaires (décrets, arrêtés, décisions), etc.).



- **Elaborer le plan** : le plan compte généralement trois parties :
  - **l'introduction** : elle prévient le lecteur de ce qui va suivre. Elle doit être courte, claire et précise.
  - **le corps du sujet** : il doit comporter au plus quatre parties qu'on s'efforcera d'équilibrer. La loi de l'intérêt croissant devra être respectée c'est à qu'il faudra présenter d'abord les faits les moins importants pour terminer par ceux qui sont décisifs.
  - **la conclusion** : elle tire les conséquences de ce qui a été développé dans le corps du sujet.



# **LES QUALITES DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE**

- **La rédaction administrative a des caractères communs qui permettent à l'administration de s'adresser de la même manière à toutes personnes qu'elles soient physiques ou morales. Les principales qualités sont les suivantes :**



## **La dignité**

- **La dignité se traduit par le choix des expressions empreintes de politesse. L'administration doit avoir du respect et de la considération envers le(s) destinataire(s) des documents quelques soient les circonstances. C'est pourquoi il faut éviter dans le langage administratif les expressions triviales, vulgaires, familières, populaires, redondantes ou grammaticalement douteuses.**



# EXEMPLE

<b>Expressions à éviter</b>	<b>Expressions recommandées</b>
Face à votre comportement et à vos agissements, le Directeur Général vous montrera de quel bois il se chauffe.	La Direction Générale de ..... ne saurait tolérer indéfiniment de tels agissements.
Cette société veut manifestement rouler l'agent comptable	Il m'apparaît que les références de la société YT en notre possession ne permettront pas à l'agence comptable de rentrer dans son droit
J'ai reçu votre lettre N°2007-12/MFPRE/SG/DGP/DGE en date du 25 mars dont les termes m'ont beaucoup choqué	J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre N°2007-12/MFPRE/SG/DGP/DGE en date du 25 mars portant sur ...  Je suis cependant au regret de ne pas partager votre point de vue.



## ✚ **Le respect de la hiérarchie**

- Le respect de la hiérarchie crée une discipline et un respect sans lesquels l'anarchie règnerait dans l'administration. Ce respect se traduit dans l'écrit administratif par l'emploi de certains termes selon que l'auteur est un supérieur hiérarchique ou un subordonné.



# **EXEMPLE :**

## ● **De supérieur à subordonné**

- *J'ai l'honneur de vous faire connaître.....*
- *Je tiens à vous faire observer que.....*
- *Je vous engage à faire preuve de.....*
- *J'attache du prix à .....*
- *Je vous prie de vouloir bien.....*
- *Etc.*



## ● De subordonné à supérieur

- *J'ai l'honneur de vous exposer les motifs de.....*
- *J'ai l'honneur de vous rendre compte de .....*
- *J'ai l'honneur de soumettre à votre haute appréciation.....*
- *J'ai l'honneur de solliciter l'autorisation de.....*
- *Etc.*



# La responsabilité

- Tout signataire d'un document administratif endosse la responsabilité même s'il n'en est pas l'auteur. Cette responsabilité se traduit par l'utilisation du pronom personnel « **je** ». Le « **on** » et le « **nous** » collectif sont à exclure dans l'écrit administratif.



- Dans certains cas, le « **nous** » pluriel de modestie est utilisé (ex : *nous OUATTARA Marc, officier de police, agissons .....*).
- Dans le cas des correspondances diplomatiques ou des actes réglementaires, la **3ème personne du singulier** est utilisée (ex : *l'Ambassade de France présente ses compliments à..... ; le Maire de la commune de Tenkodogo décide.....*).



# EXEMPLE

<b>Expressions à éviter</b>	<b>Expressions recommandées</b>
On m'a dit que .....	Il me revient que .....
J'ai appris par KABORE que.....	J'ai été saisie de .....
Nous estimons que.....	J'estime pour ma part que...
On m'a signalé .....	Il m'a été signalé que.....



# L'objectivité

- L'objectivité dicte au rédacteur du document administratif de s'abstenir d'exprimer des sentiments trop personnels. D'où l'emploi fréquent de l'expression « **J'ai l'honneur** ».



- Le signataire de la correspondance n'écrit pas en son nom personnel, mais au nom des fonctions qu'il exerce au sein de la structure administrative. Ainsi son écrit devra être accepté par tout agent investi des mêmes fonctions, au nom de la continuité du service public.



## EXEMPLE

<b>Expressions à éviter</b>	<b>Expressions recommandées</b>
Je vous annonce que .....	J'ai l'honneur de vous informer que ....
J'ai l'agréable devoir de.....	J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que .....
Je suis très ému par.....	Je vous suis gré de.....
Mon prédécesseur vous a accordé.....	Par lettre n°... du ... vous avez été bénéficiaire de .....
Tout le monde est unanime à accepter votre point de vue	Il me semble que votre point de vue pourrait recueillir l'assentiment du plus grand nombre
Mon constat se fonde sur des faits têtus	En l'état actuel des évènements, je crois pouvoir dire.....



# La prudence

- Le langage administratif ne cite que des faits établis, incontestables, vérifiables et clairement démontrés. Chaque fois que le moindre doute subsiste sur la véracité des faits ou des dires, et chaque fois que l'on n'a pas été témoin des faits et que ceux-ci ont été rapportés par la rumeur publique, on utilisera **le conditionnel** dans les formes verbales.



# EXEMPLE

<b>A éviter</b>	<b>Recommander</b>
<p>Il me revient que vous <b>avez quitté</b> votre poste sans autorisation préalable, je vous adresse mes plus vifs reproches</p>	<p>Il me revient que vous <b>auriez quitté</b> votre poste sans autorisation, je vous prie de me fournir des explications afin de me permettre d'apprécier la situation en connaissance de cause.</p>
<p>Il a été porté à ma connaissance que vous <b>avez pris</b> l'habitude d'encaisser des frais pour des consultations qui sont en principe gratuites</p>	<p>Il a été porté à ma connaissance que vous <b>auriez pris</b> l'habitude d'encaisser des frais pour des consultations qui sont en principe gratuites</p>



# **La précision**

- Il est important d'être précis dans l'écrit administratif. Le langage administratif n'accepte pas d'approximations, d'où le rappel de timbre, de date, d'objet, de n° de référence et de pièces jointes le cas échéant.
- **Exemple :**
- ***Tenkodogo, le 29 octobre 2008*** *au*  
*lieu de : 29-10-2008*
- ***Suite à votre lettre n°... du 10 septembre 2007***  
*au lieu de : suite à V/L du 10-09-07*



# la courtoisie

- L'écrit administratif doit éviter les expressions désobligeantes, blessantes, désagréables ou triviales. Le rédacteur agit dans le cadre des lois et règlements, sans passion personnelle. Aussi, en matière de rédaction administrative les mots comme « stupide », « idiot », « insensé » ne sont pas à utiliser dans un écrit administratif.



# EXEMPLE

<b>A éviter</b>	<b>Recommander</b>
Je refuse votre demande	Il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre demande
Je rejette votre demande	J'ai le regret de vous faire connaître qu'il ne m'est pas possible d'accéder à votre requête
Je classe sans suite votre dossier	Dans les circonstances actuelles, il ne m'est pas possible d'examiner favorablement votre demande
Votre rapport est un tissu de sottises	Votre rapport manque de clarté
Vous avez oublié les dispositions réglementaires que vous auriez dû connaître depuis belles lurettes	Je vous rappelle qu'il existe en la matière un décret n°.....



## ✚ la clarté

- Quand on rédige une correspondance administrative, c'est pour être compris. C'est pourquoi elle doit être :
- simple
- compréhensible
- lisible
- claire
- Il faut éviter tous les détours lourds et pompeux. Dans le souci de clarté on peut citer les textes auxquels on fait référence (*ex : en application de l'article ... de la loi de finance gestion 2007*).



# LES LOCUTIONS

- Dans les documents administratifs, on utilise très souvent des formules toutes faites, des locutions qu'on peut regrouper en trois catégories conformément au plan habituel des documents :
- - **Introduction**
- - **Exposition**
- - **Conclusion.**



# LES LOCUTIONS VERBALES D'INTRODUCTION

- Il y'a des locutions dont le but essentiel est d'introduire.
- Nous pouvons citer entre autres :
  - j'ai l'honneur de .....
  - Il m'a été signalé que .....
  - Il a été porté à ma connaissance que .....
  - Par lettre n°...en date du...vous avez bien voulu me
  - Vous avez bien voulu attirer mon attention sur ...
  - Vous avez bien voulu me faire part de .....
  - Etc.



# LES LOCUTIONS VERBALES D'EXPOSITION

- Elles servent à exprimer nettement un point de vue. Les principales sont : souligner, confirmer, considérer, constater, noter, estimer, observer, préciser, rappeler, ajouter, etc.
- Ces locution sont introduites par d'autre que sont entre autres : se permettre de, croire, être amener à, être conduit à, ne pouvoir que, devoir, etc.



## EXEMPLE :

- Je me permets de souligner le caractère abusif de votre décision
- Je crois devoir confirmer l'importance que j'attache à une telle mesure
- Je ne sous estime pas la valeur de vos arguments mais il est important de savoir que.....
- Il m'appartiendra de préciser que .....
- Il ne saurait vous échapper que .....
- Il n'est pas exclu que .....
- Je ne peux que regretter la légèreté d'une telle action tendant à .....
- Etc.



# LES LOCUTIONS VERBALES DE CONCLUSION

- Les locutions verbales de conclusion dépendent de la position hiérarchique du signataire (supérieur, subordonné, particulier).
- Certaines locutions permettent de prescrire ou de donner des ordres et d'autres permettent de demander des instructions ou une suite pour une affaire engagée.



# EXEMPLE :

- Il convient de faire exécuter immédiatement les dispositions prévues à cet effet.
- Il est indispensable que vous interveniez dans cette affaire
- Il importe d'en saisir le ministre
- Je vous serais obligé de bien vouloir me donner des instructions .....
- Je vous serais obligé de bien vouloir me donner une suite favorable.
- Ect.



# FORMULES D'APPEL

- La formule d'appel , c'est la manière dont on appelle le destinataire :
- Mon cher ami
- Monsieur ?
- Madame, Monsieur, mademoiselle
- Maître (huissier, avocat, greffier.)
- Monsieur le docteur
- Eminence (privé)



- **Le féminin des titres et fonctions**

- Madame la présidente

- Madame le maire

- Madame le haut commissaire

- **Extension ou de la fonction au conjoint**

- Le principe est que les honneurs ne se lèguent pas et le titre dû à une fonction ne s'étend pas du mari à la femme et vis –versa

- La préfete

- La générale

- La présidente



- **Usage du titre après la cessation de des fonctions**
- L'usage est généralement de continuer à donner leur titre aux autorités même après que celles-ci aient cessé leurs fonctions (surtout les fonctions de mandat élu)



# FORMULES DE POLITESSE

- La formule de politesse ou de courtoisie est la phrase finale de la lettre dans laquelle on exprime ses sentiments au destinataire.
- Elle doit respecter , pour ainsi dire le parallélisme des formes c'est-à-dire qu'elle doit être nuancée selon les rapports respectifs du signataire et du destinataire .



- Tout comme la formule d'appel elle doit traduire l'affection ,l'amitié , la considération , le dévouement du signataire à l'égard du destinataire .



# EXEMPLE

<b>Formule d'appel</b>	<b>Formule de politesse</b>
Madame, Monsieur	hommage respectueux hommage salutations Distinguées
Cher Monsieur, Cher ami Personnalités (Président, Députés)	sentiments les meilleurs Considérations distinguées Sentiments respectueux Sentiments déferents et dévoués
Monsieur le Préfet Monsieur l'Ambassadeur Monsieur le Ministre	Haute considération Très haute considération



# EXEMPLE

	<b>Formule de politesse</b>
<p>D'égal à égal ou de subordonné à supérieur on dira:</p>	<p>Veillez agréer, je vous prie d'agréer ou de bien vouloir agréer :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'assurance de ma haute considération ;</li><li>- l'assurance de ma considération distinguée ;</li><li>- l'assurance de mes sentiments les meilleurs ;</li><li>- l'assurance de mon profond respect ;</li><li>- l'expression de mon profond respect</li><li>- l'expression de mon entier dévouement ;</li><li>- l'expression de mon entier et respectueux dévouement</li><li>-etc..</li></ul>



## EXEMPLE

	<b>Formule de politesse</b>
A l'égard d'une femme mariée on dira:	Daignez agréer Madame: -l'expression de mes hommages respectueux ; -l'expression de mon entier et respectueux dévouement .
A l'égard d'une fille on dira:	Daignez agréer Mademoiselle l'expression de mes respects.
Entre hautes personnalités	je vous prie de bien vouloir (ou de vouloir bien ) agréer l'expression (ou l'assurance ) de ma haute (très haute ) considération .
De Chef d'Etat à Chef d'Etat	-je vous prie de bien vouloir agréer , Monsieur le Président , les assurances de ma très hautes considération.



- **NB :**
- Ne pas confondre la formule d'appel avec le traitement qui est la manière dont on traite , dans le corps d'une lettre ou d'un discours , la personne à qui l'on s'adresse par écrit ou oralement . Le traitement est habituellement la deuxième personne « tu » , « vous » .



# EXEMPLE PRATIQUES

- VOIR DOCUMENT WORD

