

Les usages coutumiers :

- Il est impératif de respecter la voie hiérarchique: par exemple, si vous écrivez à l'IA, vous devez faire passer le courrier via votre inspecteur de circonscription. Cela ne signifie pas que l'IEN peut bloquer votre courrier mais il en est juste avisé... Il transmet directement votre courrier au secrétariat de l'IA. Pour cela, il faut vous adresser à *Monsieur l'Inspecteur d'Académie, s/c de l'Inspecteur de l'Education Nationale, circonscription de...* ; s/c signifie sous couvert de...
- Toute lettre administrative emploiera le « je » (engagement de la personne).
- La prudence et la précision: s'en tenir aux faits et aux arguments.
- La neutralité et l'objectivité: l'absence de passion et de violence caractérise le langage administratif.
- La clarté et la concision: si possible, rendre simple ce qui est obscur
- La courtoisie et la politesse: j'ai l'honneur de... est présent dans la plupart des courriers administratifs (des formules de politesse vous sont proposées quelques paragraphes plus bas).

Des principes de base:

- Etre concis et professionnel, bannir l'humour.
- Se distancier et maîtriser ses émotions.
- Prendre en compte le destinataire.
- Toujours se relire.
- Ne pas écrire votre courrier sur le coup de la colère... laisser décanter si possible...
- Soigner l'orthographe et votre écriture (si lettre manuscrite).
- Il vous faut toujours signer vos courriers.
- Il est impératif de mentionner les destinataires mis en copie (sans pour autant multiplier les destinataires).
- Ne pas oublier d'indiquer si une/des pièce(s) jointe(s) existe(nt).

Les formules pour débiter votre courrier:

- Si le courrier fait suite à un échange précédent, on peut employer des expressions comme :
 - *En réponse à votre courrier du...
 - *Comme suite à votre lettre du... ou Comme suite à notre conversation téléphonique du...
 - *J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...
- Sinon...
 - *J'ai l'honneur de vous faire connaître que...
 - *J'ai l'honneur de vous rendre compte..., J'ai l'honneur de vous exposer...
 - *J'ai l'honneur de vous faire parvenir...
 - *J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir... (à un supérieur hiérarchique)
 - *J'ai l'honneur de vous informer que...
 - *Par lettre rappelée en référence...
 - *J'ai l'honneur de vous rendre compte...
 - *Je vous saurais gré...

Les formules pour exprimer une demande:

- Je vous prie de bien vouloir...
- Je vous serais obligé de bien vouloir...
- Emploi des verbes: rendre compte de, exposer à, solliciter de, proposer de, prier de bien vouloir (à un supérieur hiérarchique)
- Prendre l'attache de: prendre contact avec une personne pour obtenir son accord sur une affaire (attache = approbation écrite)
- Etre dans l'impossibilité de: est utilisé pour « ne pas pouvoir »

Les formules pour exposer des faits:

- Donner son avis ou connaissance de : est utilisé pour « aviser », « informer »
- Utiliser des formules plus souples: je prends note..., je ne manque pas de..., je n'ignore pas que...

Des mots outils:

- à titre d'information, à titre exceptionnel...
- cependant..., mais..., toutefois...
- dès maintenant..., d'ores et déjà..., sans délai...

Les formules de conclusion:

- aussi..., dans ces conditions..., en conséquence...
- Il convient de..., il y a lieu de..., il paraît souhaitable...
- Je vous serais obligé...; je vous serais reconnaissant...; je vous saurais gré...

Les formules de politesse:

(On n'utilise une formule de politesse que s'il y a une formule d'appel):

- En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien prêter à ma demande, je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de ma considération distinguée.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de ma haute considération.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de ma très haute considération (plus révérencieux)
- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Monsieur l'Inspecteur d'Académie, l'expression de mes respectueuses salutations.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération.
- Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées
- Je vous prie de croire, ..., à l'expression de mes sentiments respectueux.
- Je vous prie de croire, ..., à l'expression de mes sentiments les plus dévoués.
- Veuillez croire, ..., à l'assurance de mes salutations distinguées.
- Veuillez agréer, ..., l'expression de mes salutations distinguées ou l'assurance de ma considération.
- Je vous prie de recevoir ou d'agréer,..., mes salutations distinguées.

La correspondance électronique:

- Les formes sont moins conventionnelles mais tiennent toujours compte de l'importance du destinataire.
- Les formules de courtoisie sont plus courtes : Respectueuses salutations / Sincères salutations / Bien cordialement
- Evitez de diffuser des adresses de destinataires personnels. Recourir si besoin, par discrétion uniquement, la fonction "CCI": « copie cachée invisible ».
- Ne pas utiliser abusivement de la fonction "répondre à tous"
- Veillez à bien choisir l'objet (titre) de votre e-mail
- Veillez à l'intitulé du fichier / Pour toute pièce jointe, pensez à son identification aisée, par exemple: à une enquête faite pour la carte scolaire, pensez à renommer le fichier de manière pertinente, par exemple « carte scolaire 2015-2016 Tulle V. Hugo.

