

RÉDIGER AVEC SUCCÈS LETTRES, E-MAILS, DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET PROFESSIONNELS

*Des outils, méthodes et modèles pour une rédaction
administrative et professionnelle efficace*

**Avec des
applications
corrigées**

Roselyne Kadyss / Aline Nishimata

13^e édition

RÉDIGER **AVEC** SUCCÈS LETTRES, E-MAILS, DOCUMENTS ADMINISTRATIFS **ET** PROFESSIONNELS

*Des outils, méthodes et modèles pour une rédaction
administrative et professionnelle efficace*

Roselyne Kadyss / Aline Nishimata

LES CARRÉS



Cette collection de livres présente de manière synthétique, rigoureuse et pratique l'ensemble des connaissances que l'étudiant doit posséder sur le sujet traité. Elle couvre :

- le Droit et la Science Politique;
- les Sciences économiques;
- les Sciences de gestion;
- les concours de la Fonction publique.

Roselyne Kadyss est formatrice indépendante au sein des entreprises et des administrations. Elle anime des formations centrées sur la rédaction des écrits administratifs.

Aline Nishimata est professeur des grandes écoles et consultante en communication. Elle anime des séminaires axés sur l'efficacité professionnelle et la maîtrise des écrits d'entreprise et intervient en tant qu'experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.

Des mêmes auteurs, chez le même éditeur :

Collection « Carrés Rouge »

- Courriers d'entreprise - Formules et modèles types (lettres, e-mails, e-mailings) (A. Nishimata), 8^e éd. 2022.

Collection « En poche »

- Orthographe (R. Kadyss et A. Nishimata), 8^e éd. 2022.
- Vocabulaire (A. Nishimata), 8^e éd. 2022.
- Savoir rédiger vos e-mails professionnels (A. Nishimata), 9^e éd. 2022.
- 100 e-mails professionnels pour bien communiquer (A. Nishimata), 9^e éd. 2022.



© 2022, Gualino, Lextenso
1, Parvis de La Défense
92044 Paris La Défense Cedex
ISBN 978 - 2 - 297 - 17901 - 0
ISSN 1288-8206

Suivez-nous sur



www.gualino.fr

Contactez-nous gualino@lextenso.fr

PRÉSENTATION

Ce livre donne à tout rédacteur d'une administration ou d'une entreprise, les outils et les méthodes nécessaires pour une maîtrise de la rédaction de ses écrits. Il met l'accent sur les règles à respecter, les écueils à éviter en fonction du document à rédiger et de la qualité de son destinataire. Conçu de façon simple, c'est un outil facile à utiliser tant pour la rédaction et la présentation des principaux documents de l'administration et de l'entreprise que pour l'aide à la transmission de l'information dans la communication interne et externe.

Cette nouvelle édition tient compte de la manière actuelle de communiquer imposée par les outils technologiques. Aujourd'hui, les rédacteurs dans l'administration comme dans l'entreprise se trouvent confrontés à l'obligation d'échanger par le biais d'une part des moyens de transmissions traditionnels, d'autre part par le biais des sites, des espaces personnels, des e-mails. S'ils permettent de simplifier certaines démarches quotidiennes, ils sont loin de faciliter les échanges et demandent des compétences pointues dans la rédaction des écrits professionnels.

Les obligations liées à la loi de dématérialisation ont contraint toutes les administrations à créer des espaces personnels pour communiquer avec les administrés (usagers) et les entreprises à communiquer avec les clients par l'intermédiaire de formulaires de contacts. Ceux-ci requièrent les mêmes exigences de lisibilité que dans les documents traditionnels.

Les lettres sont de moins en moins envoyées par courrier car les échanges ne se font plus que par l'espace personnel (ameli, impôts, URSAFF, Pôle emploi...) et les administrations devront à l'horizon de 2022 être toutes dotées de ce moyen de communication.

Les espaces personnels ont été conçus de manière à éviter les courriers inutiles et des FAQ (ou Réponses à vos questions) permettent aux administrés d'avoir en quelques clics la réponse à leur question. Ces espaces sont en général très bien conçus et de plus sont à la portée de toutes et tous 24h/24 et sont parfois même soutenus par un chabot, tel que le robot Alexia. Cependant, ils demandent aux rédacteurs de contenus d'être explicites et donc de maîtriser l'écriture.

Cependant, il est à noter que dans **l'administration et dans l'entreprise**, il existe deux nouvelles tendances pour communiquer :

- celle de rédiger des lettres ou documents en format traditionnel et de les joindre en pièce jointe soit en format Word soit en PDF ;
- celle d'intégrer le contenu dans le corps de l'e-mail.

L'immédiateté prime dans l'entreprise et les relations avec les clients, les partenaires... se font presque uniquement par e-mail. Seules les lettres à caractère complexe sont envoyées par La Poste. **Les communiqués de presse**, qui étaient transmis uniquement par voie de presse, sont aujourd'hui à la portée des administrés et des clients sur les sites de l'administration et des entreprises et donc permettent à chacun de recevoir l'information en quelques clics. De ce fait, **l'écrit va se trouver au centre de toutes les communications**.

La signature électronique dont l'usage devient constant va permettre de garantir l'authenticité du contenu d'un e-mail et est donc un garant pour la transmission des informations (tout document non signé n'a aucune valeur juridique).

Communiquer signifie se faire comprendre, aussi personne ne peut échapper aux connaissances de la première partie de cet ouvrage, qui ont pris d'ailleurs beaucoup d'importance car toute

communication aujourd'hui passe obligatoirement par l'écriture. Il est donc essentiel de maîtriser les règles d'écriture pour transmettre un message rapidement, de façon claire et précise pour une compréhension immédiate à cent pour cent.

Les documents administratifs gardent toutefois leurs caractéristiques liées aux lois, ils ne doivent souffrir d'aucune interprétation. La présentation de ces documents est immuable et importante, car dès le premier coup d'œil le lecteur sait de quel document il s'agit et de quelle manière il devra en traiter le sujet.

Très pédagogique, cet ouvrage contient des conseils, modèles et exemples qui aident à la rédaction de tous les documents : lettres, e-mails, notes, rapports, comptes rendus, procès-verbaux, etc.

Vous y trouverez :

- les techniques de lisibilité (style, ponctuation, majuscules...);
- les plans (celui le mieux adapté à la situation);
- les outils de l'argumentation;
- les lexiques de synonymes et de vocabulaire administratif et professionnel;
- les formules types indispensables pour répondre aux principes hiérarchiques de l'administration mais aussi pour répondre aux clients, partenaires, collaborateurs, agences de presse.

Cet **ouvrage d'auto-perfectionnement propose de nombreux exercices** ainsi que des exercices en ligne avec leurs corrigés qui permettent d'acquérir une réelle dextérité dans la rédaction.

Avec ce livre, les auteures mettent entre vos mains un guide pratique et un outil facile à consulter pour bien maîtriser les différents aspects de la rédaction administrative et professionnelle.

Il a été spécialement conçu pour tous ceux qui pratiquent la rédaction administrative et professionnelle :

- candidats aux différents concours de la fonction publique d'État, territoriale et hospitalière;
- tout fonctionnaire de la fonction publique;
- toute personne conduite à rédiger des écrits professionnels et administratifs;
- toute personne qui a besoin de consolider et d'améliorer ses connaissances.

SOMMAIRE

Présentation

3

PARTIE 1

Le style administratif et professionnel

Chapitre 1 - La maîtrise de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise 13

- 1 - Les objectifs de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise 13
- 2 - Les sept principes de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise 14
- 3 - Applications 20

Chapitre 2 - La lisibilité des écrits dans l'administration et dans l'entreprise 23

- 1 - Les techniques pour favoriser la lisibilité 24
- 2 - Les techniques pour rompre la monotonie 26
- 3 - Les techniques pour améliorer votre style 26
- 4 - Applications 30

Chapitre 3 - L'élimination des incorrections 35

- 1 - La suppression des néologismes 35
- 2 - L'utilisation à bon escient des paronymes 36
- 3 - La suppression des pléonasmes 37
- 4 - La suppression des barbarismes 38
- 5 - La suppression des fautes relatives aux prépositions 39
- 6 - Applications 40

Chapitre 4 - L'utilisation de la ponctuation 43

- 1 - Le point 44
- 2 - La virgule 44
- 3 - Le point virgule 45
- 4 - Le point d'interrogation 45
- 5 - Les points de suspension 46
- 6 - Les deux points 46
- 7 - Le point d'exclamation 47
- 8 - Les tirets 47
- 9 - Les parenthèses 47

10 - Les guillemets	48
11 - Les espaces et les signes de ponctuation	48
12 - Applications	49
Chapitre 5 - L'argumentation et ses outils	51
1 - L'argumentation	51
2 - L'expression de la cause et de ses nuances	53
3 - L'expression de la conséquence et ses nuances	53
4 - Les mots de liaison à connaître pour mieux structurer, argumenter et rédiger	54
5 - Applications	57
Chapitre 6 - L'utilisation des majuscules et des minuscules	59
1 - L'utilisation des majuscules	60
2 - L'utilisation des minuscules	61
3 - Applications	62
Chapitre 7 - Les formules et les expressions professionnelles types	63
1 - Les formules d'appel	63
2 - Les formules introductives de la lettre et de l'e-mail	64
3 - Les expressions dans le développement	65
4 - Les formules de conclusion	66
5 - Les formules de politesse	67
PARTIE 2	
Les documents dans l'administration et dans l'entreprise	
1 - Les principaux documents de l'administration	70
2 - Les principaux documents de l'entreprise	70
3 - Les principaux documents juridiques et réglementaires	70
Chapitre 8 - Les mentions obligatoires des documents dans l'administration et dans l'entreprise	71
1 - Le timbre ou l'en-tête	71
2 - La date et le lieu	72
3 - L'objet	72
4 - Les pièces jointes	72
5 - Les références	73
6 - Les expressions pour la transmission de l'information	73
7 - La suscription	74
8 - La signature	77
9 - Applications	80

Chapitre 9 - Les différents types de lettres	85
1 - La lettre administrative	86
2 - La lettre dans l'entreprise	90
3 - Le plan de la lettre dans l'administration ou dans l'entreprise	92
4 - Proposition de plan pour la lettre dans l'administration et dans l'entreprise	93
5 - Applications	94
Chapitre 10 - L'e-mail	105
1 - Les règles de l'utilisation des e-mails	105
2 - L'objet	107
3 - La signature	108
4 - Le plan de l'e-mail	109
5 - La présentation d'un e-mail d'entreprise	110
6 - La présentation d'un e-mail dans l'administration	110
7 - Applications	111
Chapitre 11 - Les messages sur l'espace personnel, le compte personnel et les formulaires sur les sites	117
1 - Les caractéristiques de la communication internet	117
2 - La communication sur un site ou sur un site e-commerce	118
3 - Exemples de messages sur l'espace personnel ou le compte personnel	120
Chapitre 12 - Le communiqué de presse	121
1 - Les caractéristiques du communiqué de presse	121
2 - La présentation et le plan du communiqué de presse	124
3 - Un exemple de communiqué de presse	125
Chapitre 13 - Les différents types de notes	127
1 - La présentation de la note	128
2 - Exemple de note	129
3 - La note de service ou note d'information	130
4 - Exemple de note de service	130
5 - La note administrative	131
6 - Exemple de note administrative	132
7 - La note de synthèse	134
8 - Applications	135
Chapitre 14 - La note au concours	143
1 - La note de synthèse ou la note administrative	144
2 - Les critères à connaître pour les concours	144

3 - Les erreurs à éviter pour les concours	146
4 - La lecture et l'utilisation des documents	146
5 - Exemple de note de synthèse	147
6 - Applications	149
Chapitre 15 - Le compte rendu de réunion	153
1 - Le compte rendu chronologique	154
2 - Exemple de compte rendu chronologique	155
3 - Le compte rendu synthétique	156
4 - Exemple de compte rendu synthétique	157
5 - Le compte rendu synoptique	158
6 - Exemple de compte rendu synoptique	159
7 - Applications	160
Chapitre 16 - Le procès-verbal	173
1 - Les caractéristiques du procès-verbal	173
2 - Exemple de procès-verbal	174
Chapitre 17 - Le rapport	175
1 - Les caractéristiques du rapport	175
2 - Exemple de rapport	176
3 - Applications	178
Chapitre 18 - L'arrêté	185
1 - Les caractéristiques de l'arrêté	185
2 - Exemple d'arrêté	186
3 - Application	188
Chapitre 19 - La circulaire	191
1 - Les caractéristiques de la circulaire	191
2 - Exemple de circulaire	192
Chapitre 20 - L'instruction	197
1 - Les caractéristiques de l'instruction	197
2 - Exemple d'instruction	198
Chapitre 21 - La décision	201
1 - Les caractéristiques de la décision	201
2 - Exemple de décision	202
Chapitre 22 - L'avis	205
1 - Les caractéristiques de l'avis	205
2 - Exemple d'avis	206

PARTIE 3

Le vocabulaire

Chapitre 23 - Les formules de politesse pour les personnalités politiques et autres	211
1 - Les formules de politesse pour les personnalités politiques	211
2 - Les formules de politesse pour les personnalités administratives	212
3 - Les formules de politesse pour les personnalités diplomatiques	214
4 - Les formules de politesse pour les personnalités militaires	215
5 - Les formules de politesse pour les Institutions européennes	215
Chapitre 24 - Le lexique des synonymes administratifs et professionnels	217
Chapitre 25 - Le vocabulaire administratif	225
1 - Le choix des termes et locutions juridiques	225
2 - Le choix des termes administratifs	226
3 - Applications	230
Bibliographie	235
Index	237

Le style administratif et professionnel

PARTIE 1

Chapitre 1 - La maîtrise de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise	13
Chapitre 2 - La lisibilité des écrits dans l'administration et dans l'entreprise	23
Chapitre 3 - L'élimination des incorrections	35
Chapitre 4 - L'utilisation de la ponctuation	43
Chapitre 5 - L'argumentation et ses outils	51
Chapitre 6 - L'utilisation des majuscules et des minuscules	59
Chapitre 7 - Les formules et les expressions professionnelles types	63

La maîtrise de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise

Chapitre 1

L'évolution des mentalités pose un cadre éthique et déontologique avec de nouvelles valeurs et soulève ainsi les questions de responsabilité, de confidentialité, de respect... qui se retrouvent dans les écrits professionnels. Celui-ci engage l'administration, au travers de ses activités, et la responsabilité de l'État. Il engage de même les entreprises à agir en respectant les personnes et leurs biens. En conséquence, la rédaction des écrits professionnels, qui vous seront confiés, vous demandera une grande attention car ceux-ci engagent la responsabilité de l'administration, de l'entreprise et du service auquel vous appartenez.

1 Les objectifs de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise

Les écrits dans l'administration et dans l'entreprise ont des objectifs communs mais aussi des objectifs propres à leur mission. En effet, le service public est soumis au respect de principes fondamentaux tels que la continuité du service public, son adaptation en fonction des besoins du public et de l'évolution technologique, l'égalité des usagers placés dans une situation identique et la neutralité des agents publics.

Quant à l'entreprise, elle se doit de répondre à la clientèle, à ses partenaires, fournisseurs mais aussi et surtout respecter les lois et réglementations afférentes à son secteur.

■ Dans l'administration

- transmettre et diffuser l'information aux administrés, aux agents de la fonction publique et à la hiérarchie
- demander et donner des renseignements
- transmettre des instructions
- constater et expliquer des situations
- rendre compte
- émettre un avis
- produire un rapport
- préparer les documents à la signature du supérieur hiérarchique

■ Dans l'entreprise

- transmettre et diffuser l'information envers les clients, les partenaires, les médias et réseaux sociaux
- informer, c'est-à-dire transmettre des renseignements, répondre à une demande
- expliquer, rendre compte, constater c'est-à-dire développer les raisons qui motivent telle action ou telle décision
- argumenter, émettre un avis, produire un rapport, c'est-à-dire convaincre que la solution proposée ou retenue est la meilleure ou la seule possible

2 Les sept principes de l'écriture dans l'administration et dans l'entreprise

Ces 7 principes que l'on retrouve aussi bien dans l'administration que dans l'entreprise, s'ils sont identiques, n'ont pas les mêmes conséquences car ils ne relèvent pas des mêmes obligations : certains principes sont liés aux obligations des agents de la fonction publique qui sont souvent très stricts, d'autres principes concernent le monde des affaires qui impose son diktat mais qui dépend aussi des lois en vigueur et se doit de les respecter.

7 principes à utiliser à bon escient :

- l'obligation de réponse ;
- le respect de la hiérarchie ;
- la responsabilité ;
- l'objectivité ;
- la précision ;
- l'obligation de réserve ;
- la politesse et la courtoisie.

■ L'obligation de réponse

a) Dans l'administration

Toute lettre doit obtenir une réponse dans un délai correct. C'est certes une question de politesse, mais c'est aussi une obligation du service public. Une administration et donc ses représentants peuvent être sanctionnés pour une absence de réponse ou pour une réponse trop tardive. En effet, une non-réponse peut apparaître comme une acceptation ou un refus¹. Toutefois, en principe la non-réponse pendant plus de deux mois par l'administration vaut décision implicite de rejet. Cependant, la réglementation, dans d'autres circonstances, prévoit au contraire que la non-réponse par l'administration vaut décision implicite d'acceptation comme pour le permis de construire. Il est donc nécessaire de connaître les réglementations adaptées à chaque situation au moment de la demande ou de la réponse (Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens).

b) Dans l'entreprise

La non-réponse à une lettre ou un e-mail n'entraîne pas de manière systématique une sanction mais des conséquences juridiques, comme pour le fait de ne pas respecter les délais de paiement ou les réclamations des clients qui peuvent recourir au tribunal de commerce afin de faire respecter leurs droits. Cependant, si la non-réponse à certaines lettres ou e-mails n'engage pas de poursuites, elle donne une mauvaise image de l'entreprise, comme la non-réponse à des demandes d'emploi.

■ Le respect de la hiérarchie

a) Dans l'administration

Le système administratif repose sur le respect de la hiérarchie qui s'exprime dans la déférence avec laquelle un subordonné s'adresse à un supérieur hiérarchique. *« Le fonctionnaire doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public. »*

Le refus d'obéissance équivaut à une faute professionnelle. La subordination hiérarchique impose également de se soumettre au contrôle hiérarchique de l'autorité supérieure compétente et de faire

1. Obligations de l'administration dans ses échanges avec les usagers du 24.01.2014. Loi prévoyant qu'un silence de 2 mois de l'administration vaut acceptation. La loi relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens prévoit que le silence gardé pendant 2 mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision d'acceptation et non plus de refus.

preuve de loyauté dans l'exercice de ses fonctions. Le devoir d'obéissance impose enfin au fonctionnaire de respecter les lois et règlements de toute nature. Ce principe concerne aussi bien les prescriptions générales que les ordres individuels et verbaux. Toutefois, l'agent doit désobéir si l'ordre donné est « *manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public* ».

Ce respect de la hiérarchie est marqué par l'utilisation de certaines expressions, par des nuances dont les verbes se font les principaux représentants dont vous trouverez ci-après la liste essentielle.

D'un supérieur à un subordonné	D'un subordonné à un supérieur
• attacher du prix • attirer l'attention • aviser • constater • demander • demander l'avis de • engager • enjoindre à • faire remarquer à • faire savoir • inciter • informer • inviter • noter • observer • ordonner à • prendre acte • prier • prier de veiller à • prier de vouloir bien	• appeler l'attention • être reconnaissant à • exposer • prier de bien vouloir • proposer • rendre compte • se permettre de • signaler • solliciter • soumettre à l'approbation • suggérer

b) Dans l'entreprise

Bien que l'accent ne soit pas mis aussi fortement sur le respect de la hiérarchie, celle-ci est omniprésente particulièrement dans les relations avec les clients, les partenaires, les administrations. Le rédacteur veillera à bien cibler son destinataire afin de trouver le ton juste dans le respect de la hiérarchie.

■ La responsabilité

a) Dans l'administration

L'administration se fonde sur le principe de la responsabilité : ses actes sont signés par les ministres ou les hauts fonctionnaires ayant reçu délégation de signature dont l'identité doit être parfaitement connue du public.

L'anonymat est donc exclu dans la rédaction des documents administratifs ; toutes les lettres sont signées, le nom du signataire et le nom du rédacteur sont toujours indiqués (dossier suivi par...). Les lettres sont toujours adressées à un responsable et non à un service.

On écrit à :

- Monsieur le Ministre et non à un ministère ;
- Monsieur le Préfet et non à la préfecture ;
- Monsieur le Maire et non à la mairie.

L'emploi de la première personne du singulier est de rigueur : « Je vous informe ».

C'est pourquoi le pronom « on » ou « nous » n'existe pas dans les documents administratifs, à l'exception de certaines lettres émanant des circonscriptions des services sociaux où le « nous » représente alors l'équipe.

b) Dans l'entreprise

Ce principe de responsabilité a lui aussi beaucoup d'importance car une lettre non signée n'a aucune valeur juridique et ne permet aucun recours. L'emploi du « je » ne sera que très rare. Il est de mise d'employer le « nous ». L'employé parle au nom de son entreprise et en fait partie intégrante. Il engage aussi le développement de l'entreprise en respectant les engagements pris envers ses clients ou ses partenaires et montre ainsi la fiabilité de l'entreprise.

■ L'objectivité

a) Dans l'administration

L'administration est au service du bien public et de l'intérêt général. Pour rédiger avec objectivité, vous veillerez à supprimer de vos écrits toute expression subjective, émotionnelle, d'où l'emploi de l'expression « J'ai l'honneur ». Celle-ci peut se situer aussi bien en début de lettre, en milieu ou en fin de lettre. La forme impersonnelle est également utilisée pour marquer une plus grande objectivité, pour indiquer une marche à suivre « il aura donc lieu de », mais aussi pour ne pas révéler la source ou l'origine « J'ai été saisi de, il a été constaté, il m'a été signalé que ».

Cependant, les expressions plus personnelles « J'ai le plaisir de, Il m'est agréable » sont des expressions intégrées dans l'usage de la rédaction administrative.

Dans l'objectivité, il ne faut pas oublier que toute discrimination est sévèrement punie par la loi. Il conviendra d'être attentif à respecter scrupuleusement la loi sur les discriminations dans vos écrits car vous engageriez la responsabilité de l'administration mais de surcroît la vôtre².

Attention ! Il n'est pas d'usage de mettre nommément en cause des personnes étrangères à l'administration ou à l'entreprise, aussi vous emploierez le conditionnel :

- *des informations auraient été diffusées trop rapidement;*
- *des aides à la création d'entreprise devraient engendrer la création d'emplois;*
- *dans la mesure où cette plainte serait fondée;*
- *des incidents se seraient produits.*

b) Dans l'entreprise

Dans l'entreprise, ce principe d'objectivité fait partie des incontournables car un dirigeant, pour réussir, doit développer une vision objective des situations et un manager doit savoir diriger ses équipes avec objectivité pour créer la cohésion et donc l'implication de ses collaborateurs. Trouver la formulation juste, utiliser un ton adéquat, employer le mot simple mais précis sera le leitmotiv de tout rédacteur désireux de faire passer son message en toute objectivité.

■ La non-discrimination

L'agent public ou le rédacteur (le salarié ou le collaborateur) de l'entreprise appliqueront de manière identique les lois.

2. Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 – art. 15. Le texte des articles 225-1 à 225-4 du Code pénal relatifs aux discriminations prohibées et aux sanctions encourues est affiché dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche. Doit également être affiché dans les lieux de travail le texte de l'article 222-33-2 du Code pénal (définition et sanctions du harcèlement moral) et, dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche, le texte de l'article 222-33 du même code (définition et sanctions du harcèlement sexuel).

a) Dans l'administration

L'agent public traitera de la même manière tous les usagers du service public, dès lors que ceux-ci se trouvent dans une situation identique. Cette obligation est renforcée par l'interdiction formelle d'agir de manière discriminatoire (C. pén., art. 225-1 et 225-2).

«Les fonctionnaires ont le devoir de satisfaire aux demandes d'information du public dans le respect des règles mentionnées à l'article 26 de la loi du 13 juillet 1983.»

Par ailleurs, *«le droit de toute personne à l'information est garanti en ce qui concerne la liberté d'accès aux documents administratifs de caractère non nominatif»*. Sous réserve des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne a le droit de connaître les informations contenues dans un document administratif dont les conclusions lui sont opposées.

b) Dans l'entreprise

Depuis 2019, toutes les entreprises de plus de 250 salariés et, depuis le 1^{er} mars 2022, toutes celles de plus de 50 salariés doivent calculer et publier leur Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes chaque année au 1^{er} mars. Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle permet aux entreprises de mesurer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes et met en évidence les points de progression sur lesquels agir quand ces disparités sont injustifiées.

Cinq indicateurs sur lesquels repose l'Index :

- l'écart de rémunération femmes-hommes (40 points);
- l'écart de répartition des augmentations annuelles (20 points);
- l'écart de répartition des promotions (15 points);
- le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité (15 points);
- la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise (10 points).

■ La précision

Elle est de rigueur en matière de rédaction administrative comme en matière de rédaction dans l'entreprise car il ne faut en aucun cas interpréter les textes, déformer l'esprit, le contenu des lois et des règlements que l'administration est chargée d'appliquer.

Vous n'écrirez pas contrairement à l'usage de l'entreprise :

- votre lettre du 5 courant;

mais

- votre lettre du 5 janvier 2022 (la précision du mois et de l'année est indispensable).

N'utilisez pas un langage sclérosé, hérité de la routine, d'une tradition administrative dépassée et d'une terminologie empreinte de préciosité qui ne crée que des confusions :

Évitez :

Je vous invite à faire la plus grande diligence.

Par lettre susvisée...

Écrivez :

Dans l'attente d'une prompte réponse...

Par votre lettre en référence (référéncée ci-dessus)...

■ L'obligation de réserve ou la clause de confidentialité

a) Dans l'administration

Le principe de responsabilité, l'obligation de courtoisie interdisent l'erreur. Par conséquent, les fonctionnaires doivent être prudents et ne tenir pour certains que les faits dont l'existence leur a

été clairement démontrée. En conséquence, vous ne devez engager la responsabilité de l'administration que pour des faits certains et donc vérifier leur authenticité et leur source.

• L'obligation de réserve

Elle prolonge en dehors du service trois obligations : celles de neutralité, de secret et de discrétion professionnels. Elle signifie que tout agent, lorsqu'il s'exprime publiquement, doit veiller à ce que ses propos ne portent pas atteinte aux pouvoirs publics, à ses collègues, à sa hiérarchie... de manière trop directe et violente. Il doit donc faire preuve de mesure. Particulièrement dans ses écrits.

Cette obligation de réserve se trouve en particulier dans le fait de ne pas s'épancher sur les réseaux sociaux, ce qui a conduit le tribunal administratif à condamner un agent pour non-respect de l'obligation de réserve. La portée de cette obligation est appréciée au cas par cas par l'autorité hiérarchique, sous contrôle du juge administratif. L'obligation de réserve est une construction jurisprudentielle, c'est-à-dire qu'elle a été élaborée par les tribunaux. Elle varie d'intensité en fonction de critères divers (place du fonctionnaire dans la hiérarchie, circonstances dans lesquelles il s'est exprimé, modalités et formes de cette expression).

• Le secret professionnel

L'obligation de secret professionnel vise à protéger les particuliers (L. 13 juill. 1983, art. 26). Le fonctionnaire n'a pas le droit de révéler des renseignements à caractère secret recueillis sur des personnes ou concernant des intérêts privés, dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Toutefois, il peut être autorisé à dévoiler des renseignements confidentiels si la personne intéressée a donné son accord ou si cela est nécessaire pour prouver son innocence. Par ailleurs, il peut être tenu de révéler des renseignements confidentiels, dans certains cas, pour aider la justice. Si le fonctionnaire viole l'obligation de secret professionnel, il risque une sanction pénale.

• La discrétion professionnelle

Il est interdit à tout agent de révéler tout fait, information, document dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions. Cette obligation vise à protéger les intérêts du service (les usagers sont protégés par l'obligation de secret professionnel). Elle s'impose comme d'ailleurs l'obligation de secret vers l'extérieur comme au sein de l'administration, c'est-à-dire entre les services. Les limites à l'obligation de discrétion sont prévues par la loi sur la communication des documents administratifs et celle sur l'informatique et les libertés. En cas de non-respect, l'agent risque une sanction disciplinaire.

Ainsi, un agent avait divulgué sur Internet, au moyen d'un blog personnel et de comptes ouverts à son nom dans trois réseaux sociaux, des éléments détaillés et précis sur les domaines d'activité de la police municipale dans lesquels il intervenait. Les éléments ainsi diffusés par l'intéressé étaient de nature à donner accès à des informations relatives à l'organisation du service de la police municipale, en particulier des dispositifs de vidéosurveillance et de vidéooverbalisation mis en œuvre dans la commune. Eu égard à ces circonstances, il a commis un manquement à son obligation de discrétion professionnelle.

• L'obligation de neutralité

Tout fonctionnaire jouit de la liberté d'opinion, aussi bien politique, syndicale que religieuse. Mais il ne doit pas se servir du service public comme un moyen de propagande ou de prosélytisme de ses idées politiques, philosophiques ou religieuses.

C'est ainsi qu'il est soumis au principe de laïcité. En portant des signes religieux distinctifs et de manière ostentatoire dans l'exercice de son service, il porterait atteinte à la neutralité de l'administration qui l'emploie.