

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN  
*Paix - Travail – Patrie*

UNIVERSITÉ DE YAOUNDÉ I

DE ECOLE NORMALE SUPERIEURE  
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

BP. 886 EBOLOWA

DEPARTEMENT DE L'INNOVATION, DES  
TECHNIQUES COMMERCIALES ET DE  
L'INDUSTRIALISATION



REPUBLIC OF CAMEROON  
*Peace-Work-Fatherland*

UNIVERSITY OF YAOUNDÉ I

HIGHER TECHNICAL TEACHERS'  
TRAINING COLLEGE

P.O BOX: 886 EBOLOWA

DEPARTMENT OF INNOVATION,  
COMMERCIAL TECHNICS AND  
INDUSTRIALIZATION

**REDACTION ET TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES  
ADMINISTRATIVES DANS LA COMMUNE D'EBOLOWA 1<sup>er</sup>**

*Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur d'Enseignement  
Technique de Deuxième Grade (DIPET II)*

**OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE**

**Rédigé et Présenté par :**

**ETOUA MVOM Serge Noel**

**Matricule : 19W1163**



**Titulaire d'une Licence en science juridiques et politiques**

**Sous la direction de :**

**Dr. OBAMA BELINGA Christian Théophile**

**Chargé de cours**

*Année Académique : 2020 – 2021*

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b> .....	i
<b>AVERTISSEMENT</b> .....	ii
<b>DEDICACE</b> .....	iii
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	iv
<b>ABREVIATIONS</b> .....	v
<b>LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX</b> .....	vi
<b>RESUME</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>PREMIERE PARTIE : BILAN DE LECTURE SUR LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE</b> .....	6
<b>CHAPITRE 1 : LA REDACTION ET LA TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES</b> .....	7
<b>CHAPITRE 2 : METHODOLOGIE DU CADRE SPATIO-TEMPOREL</b> .....	30
<b>DEUXIEME PARTIE : CADRE D’ETUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE</b> ...	44
<b>CHAPITRE 3 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS</b> .....	45
<b>CHAPITRE 4 : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS</b> .....	63
<b>CONCLUSION</b> .....	69
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE</b> .....	70
<b>ANNEXES</b> .....	73
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	84

## **AVERTISSEMENT**

« L'ENSET d'Ebolawa, sous tutelle de l'Université de Yaoundé I n'entend donner aucune approbation ni improbation, aux opinions contenues dans ce mémoire, elles doivent être considérées comme propres à son auteur. »

## **DEDICACE**

**A**

**Ma Famille.**

## REMERCIEMENTS

La réalisation de ce travail est le fruit d'un construit collectif. Nous tenons à exprimer notre gratitude à ceux qui ont contribué à sa réalisation. Qu'il nous soit permis d'exprimer notre reconnaissance et notre profonde gratitude à :

- notre Directeur de mémoire le **Dr OBAMA BELINGA Christian Théophile**, qui a accepté de diriger ce travail avec rigueur et tellement de bienveillance ;
- madame le Directeur de l'Ecole Normale Supérieure de l'Enseignement Technique (ENSET) d'Ebolawa, le **Pr NDJAKOMO ESSIANE Salomé** pour le cadre de formation offert ;
- **ma grande sœur MVOMO Eliane Carole** qui nous a accompagnés dans ce travail .Nous la remercions pour sa personnalité ouverte respectueuse et humble.  
**mon grand frère Flavien ZO'OBO**. Pour son soutien total
- **Mireille FOUOSSO** qui a contribué à la rédaction de ce mémoire
- l'ensemble du corps enseignant pour la formation de qualité reçue ;
- nos amis pour leur soutien moral et multiples prières ;
- mes frères et sœurs pour leur soutien moral, financier et leur sollicitude sans faille ;
- mes camarades de la filière Communication Administrative ;
- tous ceux qui de près ou de loin ont mobilisé leurs efforts pour la réalisation de ce travail et qui ne sont pas cités ici.

## LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES

**ENSET:** Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique

**CTD:** Collectivités Territoriales Décentralisées

**RA :** Rédaction Administrative

**CAE:** Commune d'Arrondissement d'Ebolawa

**CA :** Correspondance Administrative

**CP :** Correspondance Personnelle

**CM :** Correspondance Commerciale

**CAD :** Communication Administrative

**Lafa :** Lettre Administrative à Forme Administrative

**LAFP :** Lettre Administrative à forme Personnelle

**CR :** Compte Rendu

**BE :** Bordereau d'Envoi

**CAP :** Commission Administrative Paritaire

**PV :** Procès-Verbal

**CC :** Copie Conforme

**CCI :** Copie Conforme Invisible

## LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

### TABLEAUX

Tableau 1 : Exemple de bordereau de transmission.....	18
Tableau 2:Effectif des répondants .....	45
Tableau 3: Récapitulatif du genre .....	46
Tableau 4: Postes occupés .....	46
Tableau 5: Service de compétence.....	47
Tableau 6 : Ancienneté .....	48
Tableau 7: Connaissance de la rédaction administrative .....	49
Tableau 8 : Formation du personnel en rédaction administrative.....	49
Tableau 9 : Temps consacré à la rédaction administrative .....	50
Tableau 10 : Mode de transmission des correspondances administrative .....	50
Tableau 11 : Typologie de correspondance administrative utilisée.....	51
Tableau 12 : Typologie des supports utilisés.....	51
Tableau 13 : Efficacité de la rédaction administrative pour la transmission des lettres administratives .....	52
Tableau 14 : Difficultés rencontrées .....	52
Tableau 15 : Langue de rédaction des correspondances administratives .....	53
Tableau 16 : Mode d'enregistrement des correspondances .....	53
Tableau 17 : Niveau de maîtrise de la rédaction administrative .....	54
Tableau 18 : Transmission des informations .....	54
Tableau 19 : Transmission de la rédaction administrative.....	55
Tableau 20 : Circulation des informations.....	55

Tableau 21 : Tableau croisé test 1.....	58
Tableau 22 : Tests du Khi-carré.....	59
Tableau 23 : Mesures métriques test 1.....	59
Tableau 24 : Tableau croisé test 2.....	60
Tableau 25 : Test Khi-deux.....	61
Tableau 26 : Mesures métriques test 2.....	61

## FIGURE

Figure 1 : Organigramme de la commune d'arrondissement d'Ebolowa 1 <sup>er</sup> .....	32
--	----



## RESUME

La gestion de la correspondance administrative dans l'administration publique a poussé les chercheurs à se pencher sur la question de leur méthode de rédaction et de transmission en entreprise. Ainsi, des outils et techniques ont été mis sur pied dans le but d'améliorer les conditions de rédaction et de transmission des lettres administratives. De ce fait, on a pu démontrer que dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>, la correspondance administrative est effective et respecte les règles et normes, malgré les difficultés de celle-ci à s'adapter aux nouvelles technologies de l'information. À partir d'une démarche expérimentale mise en œuvre, nous avons émis deux hypothèses secondaire de recherche qui ont été testées à l'aide du logiciel SPSS notamment par le test du khi-deux et ont été confirmées. Ceci nous a permis de conclure en la pertinence notre hypothèse majeure selon laquelle : La maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise la bonne fluidité de l'information et sa transmission dans la communication interne et externe.

Ainsi l'existence d'une expérience en correspondance favorise le pouvoir et la transparence d'une bonne gestion de la rédaction administrative des employés. Les résultats issus de nos recherches montrent que la correspondance administrative influence positivement à la bonne transmission de l'information.

## ABSTRACT

The management of administrative correspondence in public administration has motivated researchers to focus on how these documents are written and transmitted in and organisation within a company. Therefore, some approaches and tools were developed in order to improve the conditions of writing and transmitting these correspondence. So we proved that in ebolowa 1 council, administrative correspondences are effective, follow rules and regulations and have a great impact in the transmission of information despite the difficulties to adapting to the new information and technological communication.

From an experimental approach implemented, we made two secondary research hypotheses which were tested using SPSS software, in particular by the chi-square test, and were confirmed. This allowed us to conclude in the relevance our major hypothesis according to which: Mastery of drafting in administrative correspondence favors the good fluidity of information and its transmission in internal and external communication.

# INTRODUCTION

## 1. CONTEXTE

Au Cameroun la décentralisation ne date pas d'aujourd'hui. Elle est constitutionnalisée par la constitution camerounaise du 2 juin 1972 qui confère aux communes un cadre juridique en faisant d'elles des personnes morales de droit Public jouissant d'une autonomie financière, juridique et administrative.

La décentralisation consiste en la cession progressive par l'Etat aux collectivités territoriales décentralisation (CTD) de compétences non exclusives accompagnées de ressources humaines techniques, matérielles et financières adéquates .Ce transfert de pouvoirs est régi par des textes règlementaires votés par l'Assemblée nationale et promulgués par le Président de la République. Les compétences transférées sont exercées le plus près possible des populations cibles avec succès .Elle permet aux collectivités territoriales décentralisées de promouvoir la décentralisation démocratie participative, la gouvernance et le développement local sur les plans social, éducatif, sanitaire, sportif, culturel, économique, artisanal et touristique.

La décentralisation commence entre les deux guerres mondiales, d'abord au Cameroun britannique avec le système de gouvernement *indirect rule* pratiqué par la Grande-Bretagne selon **Blundo, 2001** et impliquant les chefs traditionnels dans l'administration et la gestion des affaires de la cité, enfin au Cameroun français dès 1941 avec la création des Communes Mixtes Urbaines (CMU) de Yaoundé et de Douala. Cette décentralisation est d'abord codifiée par la constitution Camerounaise du 2 juin 1972.en suite la loi n°96 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972 va créer une deuxième catégorie de collectivité territoriale décentralisée : la région et la commune. Les collectivités territoriales décentralisées du Cameroun ont deux statuts juridiques : celles qui bénéficient d'une constitutionnalité directe, car créées par la constitution (régions et communes) et celles dont la constitutionnalité est indirecte, car créées par la loi. En effet, l'article 55, alinéa 1 de la constitution permet au législateur de créer « tout autre type de

collectivité décentralisée ». La suppression des premières nécessite une révision de la constitution alors qu'un simple texte du législateur suffit pour mettre fin à l'existence des collectivités de type 2 sus-citées. La commune est la collectivité territoriale décentralisée de base. Ces deux structures dans leur mode de fonctionnement matérialisent leur méthode de communication par la correspondance.

La correspondance est un rapport de ressemblance de conformité d'harmonie entre deux ou plusieurs choses ; point de ressemblance. Dans le cas spécifique d'une correspondance administrative, il s'agit d'un document administratif synthétique qui ne compile que les idées essentielles. Elle est rédigée de façon simple sans règles précises, mais peut faire l'objet d'une présentation type procès-verbal. Bien plus, elle est un acte qui permet de servir de preuve matérielle, diverses informations doivent également y figurer avant même d'aborder le contenu de la lettre administrative. Une étude épistémologique nous permet dans notre recherche de montrer la méthode de la rédaction et de transmission des correspondances administratives dans les communes d'Ebolawa en particulier celles d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>.

## 2. PROBLEMATIQUE

La pratique de la rédaction en correspondance administrative et sa transmission nous a amenés à discerner les difficultés et confusions dans les communes où notre étude est menée.

Au regard de ce qui précède, il ressort que l'analyse de **la rédaction dans la commune de la ville d'Ebolawa 1<sup>er</sup> ne forme pas une norme universelle, mais locale**. Car, il est question avant toute chose de comprendre les types de correspondance à utiliser et la méthode de rédaction. Ce qui permettrait à la commune une maîtrise de la rédaction des correspondances administratives. C'est pourquoi, il est judicieux de décliner l'objet et la problématique qui sous-tend cette étude afin de mieux cerner les contours des réflexions qui en découlent. L'étude s'articule autour d'une (01) question générale :

**Comment les correspondances administratives sont-elles rédigées et transmises dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> ?**

### 3. QUESTION DE RECHERCHE

**Question principale :** Quel est le processus de rédaction et de transmission des correspondances administratives dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> ?

En ce sens, plusieurs questions spécifiques orientent la présente analyse :

**Question spécifique1 :** Quels sont les types de correspondances administratives internes et externes ?

**Question spécifique2:** Comment les correspondances administratives sont-elles rédigées dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> ?

**Question spécifique3:** Comment les correspondances administratives internes et externes sont-elles transmises dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> ?

### 4. OBJECTIFS DE RECHERCHE

Cette étude porte sur la connaissance et la rédaction des correspondances administratives, dans le processus d'améliorer cette difficulté dans les communes de la ville d'Ebolawa. Il s'agit alors d'une analyse empirique qui implique les descentes sur le terrain. En ce sens, l'étude comporte un (01) objectif général qui se décline en un (01) objectif spécifique.

#### ◆ Objectif général

Ce travail se propose d'analyser la méthode des rédactions et transmission des correspondances administratives dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>

#### ◆ Objectifs spécifiques (OS)

Montrer les limites d'un service public face à la-non maîtrise de rédaction et de transmission des correspondances.

### 5. INTERET ET JUSTIFICATION DE L'ETUDE

Cette recherche revêt plusieurs intérêts. Cependant, le cadre de son exposition permet de n'en relever que deux ; à savoir l'intérêt scientifique et l'intérêt professionnel

**Du point de vue scientifique** cette recherche permet d'envisager les disciplines, non pas comme des murs infranchissables, mais comme des cadres symboliques à même de favoriser et de valoriser un dialogue entre les autres domaines connexes ou complémentaires. Aussi est-il possible de comprendre que la communication administrative est une discipline ouverte. Elle est une science carrefour.

**Du point de vue professionnel**, cette recherche vient relever s'il en était encore question le prolongement de la rédaction administrative dans les administrations publiques, elle fait savoir qu'en plus de l'exercice classique la correspondance est un travail qui mérite d'être pris en compte. L'ultime intérêt de cette recherche est bien évidemment la maîtrise de la rédaction de la correspondance administrative dans les normes qu'elle soit à forme administrative comme personnelle.

## **6. HYPOTHESES DE RECHERCHE**

Par parallélisme de forme, l'étude comporte une hypothèse générale qui est, l'influence de la correspondance administrative dans une administration publique, une (01) hypothèse majeure et une (01) hypothèse secondaire.

### **✓ Hypothèse majeure**

La maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise la bonne fluidité de l'information et sa transmission dans la communication interne et externe

### **✓ Hypothèse spécifique1**

La transmission de la rédaction administrative dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> concourt à booster la circulation de l'information par les services et employés.

### **✓ Hypothèse spécifique2**

La distinction des typologies des correspondances administratives distingue à confusion le genre de lettre administrative

## 7. METHODOLOGIE

Afin de présenter une appréciation pertinente des communications de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> trois techniques de collecte de l'information auront été utilisées.

Premièrement, les entretiens semi-dirigés ont permis de rencontrer un nombre de personnes afin de connaître leur point de vue sur la pratique de la correspondance administrative sur un ensemble de questions relatives aux communications de la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>. Au final, des gestionnaires, employés de première ligne, partenaires de groupes socioculturels ainsi que des citoyens ont aimablement accepté de consacrer un peu de leur temps afin de répondre à une courte liste de questions. Ces rencontres ont eu lieu en présentiel de manière privée et confidentielle. Les propos n'ont pas été enregistrés, mais plutôt simultanément retranscrits sur ordinateur. Les questionnaires qui ont été élaborés dans l'optique de la réalisation de ces entretiens ont été approuvés par M. le Maire de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> qui a également fait le choix des personnes à rencontrer. La planification des rendez-vous a été faite en personne pour les gestionnaires, le personnel de première ligne, alors que pour les autres personnes, cette étape a été réalisée sans transmission.

La seconde technique de collecte des données utilisée a été l'observation directe du milieu de travail qu'est l'organisation municipale de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>. Le contexte de recherche nous a amené à mettre en branle une observation non participante et participante, selon le contexte approprié. Ainsi, l'observation a permis de donner une dimension différente et plus complète aux propos recueillis lors des entretiens, donnant à ceux-ci un enracinement tout à fait concret et réaliste. Bref, les idées ainsi recueillies furent une portion importante à l'analyse documentaire.

**PREMIERE PARTIE : BILAN DE LECTURE SUR LA  
CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE**



# CHAPITRE 1 : LA REDACTION ET LA TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES

## I.1. LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE

Pour comprendre les particularités du style et de l'écriture administrative, la définition et la finalité de l'Administration doivent être rappelées.

### I.1.1. Définition

L'Administration (du latin administré qui signifie aider, fournir, prononcer, diriger) est l'ensemble des services et des agents constituant les autorités publiques. Celles-ci sont chargées d'assurer le (bon) fonctionnement des services publics. Celui-ci s'appuie sur deux notions : la puissance publique et le service public.

La notion de puissance publique (les moyens) renvoie aux actes de l'Administration. Ces actes constituent des décisions (les prérogatives) et nécessitent une certaine solennité et une prudence dans les formulations, afin de défendre l'intérêt général.

La notion de service public (le but) va au-delà en se distinguant des autres activités par le fait que l'Administration est un service public. Autrement dit, elle est au service de la collectivité et vise à satisfaire l'intérêt général. La correspondance administrative est ce document administratif relatant officiellement ce qui a été dit ou fait dans une réunion, une assemblée...

Elle nécessite donc une neutralité, un respect, une courtoisie et une objectivité vis-à-vis de l'ensemble des usagers.

L'expression écrite, comme l'expression orale développe différentes aptitudes :

Oser s'exprimer en trouvant ses idées (notion de fluidité mentale) et ses mots (notion de fluidité verbale ;

Organiser sa pensée, lui donner une logique d'expression ;

Effectuer des synthèses, avoir une pensée concise pour donner plus d'efficacité à l'expression ;

Adapter son expression (dimension relationnelle de l'expression). **B. Ecrire, pourquoi faire**

Pour informer, pour expliquer, c'est-à-dire faire connaître et faire comprendre quelque chose à quelqu'un ;

- pour questionner, pour solliciter (lettre de demande) ;
- pour argumenter, c'est-à-dire justifier un d'un avis, d'une décision ;
- pour attribuer, pour refuser, pour confirmer, pour notifier (lettre de réponse) ; - pour contraindre, pour sanctionner.

Il s'agira donc, dans un premier temps, de déterminer son ou ses objectif(s) de communication puis, dans un second temps, d'identifier le document adéquat pour enfin rédiger en structurant son discours et en fonction des codes et conventions en vigueur.

### **I.1.2. Typologie**

Il existe différentes formes de correspondances administratives telles que la lettre administrative en forme administrative la lettre administrative en forme personnelle, la correspondance personnelle (expression libre) ; la correspondance commerciale (expression contrôlée) ; **la correspondance administrative** (expression contrôlée)<sup>1</sup>.

#### **a. La hiérarchie des textes**

- ✦ Domaine législatif : traités, constitution (de 1958), lois ;
- ✦ Domaine réglementaire : décrets et arrêtés, ils constituent le fondement et le cadre légal de l'Administration ;
- ✦ Domaine d'application : instructions, circulaires, notes de service.

En application de la circulaire du Premier ministre du 8 avril 2010, cette charte a fait l'objet d'une validation lors du Comité de l'administration régionale du 20 juillet 2010.

Elle précise :

---

<sup>1</sup> Denis PROULXI Management des organisations publiques; Théories et applications, p.39.

- La transposition territoriale de la charte graphique gouvernementale ;
- Les règles générales de présentation des courriers.

Les présentations ci-après des documents administratifs s'appuient et illustrent cette charte.

### **b. La lettre administrative en forme administrative**

Cette forme de lettre est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre 2 administrations distinctes et comportant un caractère professionnel.

#### **Exemple :**

Un directeur départemental des Territoires répond à une demande du préfet relative à la mise en œuvre dans le département de la politique de développement des territoires ruraux.

Cette forme de lettre est également utilisée dans le cadre d'une correspondance entre un émetteur et un récepteur appartenant à la même entité administrative et portant sur un objet personnel.

#### **Exemple :**

Un agent effectue une demande de temps partiel ou sollicite un bilan de compétences à son autorité supérieure (le DDT par exemple) et sous couvert de son chef de service.

### **c. La lettre administrative en forme personnelle**

Cette forme de lettre, dite « **inter** » est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre l'Administration et un usager, qu'il soit particulier, parlementaire, élu local (si l'objet n'est pas professionnel, cf. point 3), société ou personnalité morale, association ou syndicat professionnel, entreprise publique ou privée.

#### **Exemples :**

- Un inspecteur de sécurité sanitaire des aliments répond à un restaurateur qui sollicite une information quant à ses obligations en matière d'hygiène alimentaire ;
- Un chef du service environnement-risques d'une DDT informe un élu, maire d'une petite commune, de ses nouvelles obligations en matière d'assainissement.

#### **d. Cas des correspondances adressées aux élus des collectivités territoriales, 2 situations**

- **L'objet du courrier est à caractère professionnel** (contrôle de légalité, assainissement.)

La lettre administrative sera rédigée en forme administrative.

- **L'objet du courrier est à caractère personnel** (demande de RDV, demande d'autorisation ...)

La lettre administrative sera rédigée en forme personnelle.

#### **I.1.3. Règles communes de présentation**

Le corps de la lettre est séparé en paragraphes reliés par des connecteurs ;

Si une deuxième page s'impose, la coupure se fera entre deux paragraphes (ou deux phrases) et le sigle « .../... » Sera apposé en bas à droite de la première page, afin de ne pas utiliser la seconde page que pour « la formule de politesse ».

#### **I.1.4. Importance**

La correspondance administrative répond à un certain formalisme, clarté, précision, concision, objectivité. Elle constitue une voie privilégiée pour améliorer les rapports entre l'administration et les usagers. Elle est aussi un mode de sélection essentiel dans les concours administratifs. La correspondance administrative est différente de la rédaction d'une lettre à des fins personnelles pour diverses raisons. Il s'agit ici d'un acte qui peut servir de preuve matérielle. C'est pourquoi le destinataire influence la teneur de la lettre, tant sur le fond que sur la forme. Diverses informations doivent également y figurer avant même d'aborder le contenu de la lettre administrative. Dans certains cas, l'intervention d'un expert dans la rédaction de lettre administrative ou juridique est essentielle pour réaliser la rédaction dans la règle de l'art<sup>2</sup>.

Dans la validité et l'importance d'une preuve physique, la technologie est un support essentiel aujourd'hui pour certaines procédures légales. Cependant, elle ne remplace pas

---

<sup>2</sup> Serge BELLEY et Gérard DIVAY, « L'Internet municipal entre réponse personnalisée aux demandes et discussion des enjeux collectifs : les tensions renouvelées d'une gestion démocratique des services collectifs. Réflexion exploratoire », p.16

entièrement et suffisamment les écrits. Voilà pourquoi un appel téléphonique ne suffit pas dans le cadre d'une démarche administrative. Une lettre administrative constitue effectivement une preuve réelle de la démarche engagée que l'on peut réaliser et apporter à toutes fins utiles. Dans un premier temps, avant même la rédaction de celle-ci, il convient de déterminer l'objet de la déclaration ou de la demande. Tous les éléments n'ayant aucune relation avec la raison de la lettre ne figurent donc pas dans le contenu. Le plus important est de rester clair et compréhensible dans les termes avancés. Pour ceux qui ont besoin d'assistance rapide, il est possible de faire des recherches pour trouver des modèles de lettres administratives et juridiques.

La correspondance administrative est formelle. Elle est surtout employée pour la correspondance avec l'administration judiciaire telle qu'un avocat un greffier ou un juge. Elle est de même importance lorsqu'il s'agit de s'adresser à un huissier ou un notaire. Ceci étant dit les termes techniques et juridiques restent pour le grand nom un vocabulaire hors de portée. On peut bien entendu s'inspirer des exemples de documents juridiques en ligne sur Internet pour les adapter à sa propre situation et ainsi obtenir une aide juridictionnelle adaptée.

## **I.2. LA REDACTION ADMINISTRATIVE**

Manier la rédaction administrative ne va pas de soi, car il faut suivre bon nombre des règles tant juridiques que règlementaires administratives et bien sûr linguistiques pour une définition adéquate

### **I.2.1. Définition**

La rédaction administrative en tant que discipline s'intéresse à la normalisation des documents publics émis par l'administration. Elle comprend les correspondances sous toutes leurs formes les documents de relation et les actes administratifs selon leur usage et leur contenu. En effet, la rédaction administrative a d'autres supports tels que la note la circulaire la convocation le bordereau d'envoi. Le style administratif est le mode de communication utilisé par un organisme de la puissance publique, il se caractérise par une certaine parenté de la perfection dans la forme. Il faut noter que la majorité des cadres techniques des administrations publiques en particulier n'accordent pas d'importance à la rédaction dans le

cadre de leur travail d'une part, et que les programmes des écoles techniques et instituts n'incluent pas cette matière d'autre part. L'administration est en effet appréciée à travers ses écrits. Il faut cependant noter qu'il ne suffit pas de rédiger encore faut-il disposer de l'éloquence de maîtriser les règles grammaticales et d'orthographe d'une part et avoir le sens de l'énoncer ordonné et claire d'autre part. Ajouter à cela la nécessité de disposer ses idées de manière logique afin de transmettre le discours que l'on veut communiquer. En général dans le domaine de la rédaction administrative il existe des protocoles et un libellé qu'il faut donc respecter notamment par l'administration publique. Cette rédaction se distingue des autres, privées ou commerciales dans sa forme et dans son fond et par les caractéristiques qui sont les siennes.

### **I.2.2. Caractéristiques de la rédaction administrative :**

- **Objet du message :**

L'objet doit décrire clairement le message.

- **CC et CCI/BCC :**

Liste de destinataires auxquels une copie d'un courriel est envoyée.

- CC : copie conforme. La liste des destinataires est visible par tous les récepteurs du courriel et chaque destinataire sait ainsi à quelles personnes le courriel a été envoyé.
- CCI ou BCC : copie conforme invisible. La liste des destinataires est invisible de tous les récepteurs.

- a. Une présentation formalisée**

**NB :** En forme administrative, et dans une correspondance entre deux services administratifs différents, vous vous adressez à l'autorité hiérarchique supérieure que vous identifiez par sa fonction, (ex : Monsieur le Directeur départemental du Lot).

- **Le respect de la hiérarchie et le sous couvert pour la forme administrative.**

- Sur le fond : « le subordonné propose ; le supérieur hiérarchique dispose ». Cela entraîne l'utilisation de formules spécifiques.

– Sur la forme : utilisation du **sous/couvert et à l'attention de**, le cas échéant, pour les lettres en forme administrative.

### **b. Une ponctuation adaptée**

#### **➤ Les principaux signes de ponctuation**

- le point (.) : marque la fin d'une phrase. Il est suivi d'une majuscule ;
- le point-virgule (;) : sépare et relie deux informations complémentaires, constituant deux phrases ou deux groupes de mots ;
- la virgule (,) : sépare des mots ou des groupes de mots dans une même phrase ;
- les deux points (:): annoncent une explication, une énumération.

#### **➤ Les signes de ponctuation à ne pas utiliser**

- le point d'interrogation (?) : interrogation directe ;
- le point d'exclamation (!) : formulation d'un ressenti ;
- le point de suspension (...): phrase en suspens, sous-entendus.

### **c. Un style administratif caractérisé par**

#### **➤ La responsabilité de l'Administration**

- Utilisation du « je » (différence majeure avec le « nous » de la correspondance commerciale), qui traduit l'engagement de la puissance publique

(Le service) ;

- Tolérance de la forme impersonnelle (il m'a été indiqué que, il apparaît que, il convient de, il y aura donc lieu de...), mais qui ne s'utilise qu'avec parcimonie.

#### **➤ La neutralité et l'objectivité**

- L'Administration (Service public) se doit d'être impartiale et objective ; - Les expressions à caractère subjectif ou émotionnel seront proscrites.

#### **➤ La clarté et la concision**

- « rendre simple ce qui est obscur » ;

- Les phrases doivent être bien construites (sujet, verbe conjugué, complément) ;

- **Une phrase = une idée / une idée = une phrase ;**

- **Un paragraphe = un thème / un thème = un paragraphe ;** - Cohérence - homogénéité de la forme (si l'on commence chaque point par un groupe verbal, on continue par un groupe verbal, idem pour un groupe nominal), du contenu (logique et structuration du fond), du style (c'est une correspondance administrative).

➤ **La courtoisie et la politesse**

- « Une main de fer dans un gant de velours » ;

- Le ton doit rester poli et respectueux du lecteur, tout en conservant la fermeté nécessaire.

**d. Les techniques**

➤ **Un langage administratif qui privilégie la prudence et la précision**

- La responsabilité de l'Administration (puissance publique) ne peut être engagée que sur des décisions fondées et non contestables dans le cadre de ses prérogatives ;

- Le vocabulaire doit être bien choisi (chaque mot a un sens bien précis) et les décisions doivent faire référence aux textes législatifs (lois) et réglementaires (décrets et arrêtés), le cas échéant ;

- Les expressions utilisées doivent mettre en valeur l'obligation de discrétion (il m'a été ...) et de prudence (...sous réserve ...).

➤ **La signature, l'autorisation de signature et la délégation de signature :**

- **La signature**

Placée sous le corps de la lettre, en bas à droite, elle fait apparaître le pouvoir (la fonction) ou, à défaut, la qualité (le grade) du signataire puis son identité (prénom et nom).



## **- L'autorisation de signature**

Décision officieuse et informelle, donnée de manière permanente ou provisoire, par le titulaire de la signature.

### **- La délégation de signature**

Acte officiel et formalisé, permettant à une autorité (le Directeur par exemple) de désigner un collaborateur (le secrétaire général), lequel pourra signer certaines décisions administratives comme les pièces comptables.

### ➤ **Les formules d'appel et de politesse :**

Elles caractérisent les lettres en forme personnelle et seulement celles-ci.

#### **- Formules d'appel :**

La féminisation des titres, depuis les premiers travaux de la commission générale de terminologie et de néologie créée en 1984 reste dans la pratique peu employée.

Il y a malgré tout une distinction à effectuer entre les fonctions des personnalités relevant de l'autorité politique et administrative d'une part et les noms de métiers possédant une forme féminine plus usuelle d'autre part.

#### **- Personnalités relevant de l'autorité politique et administrative :**

L'usage laisse prévaloir le masculin, ainsi dira-t-on :

Madame le Préfet, Madame le Maire, Madame le Député, Madame le Procureur,  
Madame le Conseiller général, Madame le Directeur.

*Nota bene* : Au nom de la neutralité institutionnelle et juridique qui leur est attachée, l'Académie française recommande d'éviter la féminisation et de préférer ainsi les dénominations de genre non marqué (représentant aussi bien les éléments masculins et féminins, ex : les techniciens, les inspecteurs ...).

### **- Fonctions et métiers :**

L'usage féminise naturellement les appellations, ainsi dira-t-on :

Madame l'Institutrice, Madame la Présidente, Madame la Directrice, Madame l'Inspectrice, Madame la Gestionnaire, Madame la Doctoresse. Mais la règle n'étant pas vraiment définie, il y a lieu de se conformer aux souhaits de la personne.

**- Formules de politesse**

**- Pour les courriers « courants »**

Je vous prie d'agréer, M, l'expression de ma considération distinguée ; agréer = recevoir favorablement.

**Ou**

Je vous prie de croire, M, en l'assurance de ma considération distinguée ; croire = tenir pour sincère.

***Nota Bene :***

- En aucun cas, il ne peut être porté de sentiments pour une femme.
- Il sera évité les expressions : « Recevez ..., », « Veuillez agréer ... »

### **I.3. LA TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES**

#### **I.3.1. Définition**

La lettre administrative est une correspondance dont le destinataire est une personne morale, la responsabilité administrative diplomatique ou religieuse.

La correspondance administrative ne doit pas contenir d'expression, de mots injurieux, discourtois ou irrespectueux envers le destinataire. Autrement dit la formulation du message censé être transmis par l'écrit administratif ne doit pas choquer ou blesser. La transmission de la correspondance administrative peut être interne comme externe à travers les différents documents administratifs. La transmission des correspondances administratives peut se faire à travers différentes lettres administratives.

### I.3.2. Canaux de transmission

#### a. Le bordereau de transmission ou bordereau d'envoi

Document destiné à l'acheminement de pièces au sein de l'administration (entre deux services administratifs), dès lors que cette transmission n'implique pas de commentaires qui justifieraient la rédaction d'une lettre administrative d'accompagnement.

Le bordereau reprend les mentions habituelles de la correspondance administrative (timbre, suscription...) et comporte un tableau composé de trois colonnes (voir modèle ci-après).

##### ➤ **Présentation**

- **Colonne gauche** : objet et désignation des pièces transmises ;
- **Colonne centrale** : nombre de pièces transmises ;
- **Colonne droite** : observations qui peuvent être les suivantes :
  - **Pour information** (ou à toutes fins utiles) : le destinataire n'est pas acteur ? mais spectateur et bien qu'il n'ait pas à intervenir, il peut conserver les ditepièces ;
  - **Pour attribution** (ou pour action) : le destinataire devient acteur et plusieurs cas se présentent alors :
    - ✓ **Pour attribution et pour suite à donner** : le destinataire doit donner une suite (réponse à rédiger, réunion à organiser...) sans rendre compte à l'expéditeur ;
    - ✓ **Pour attribution et pour avis** : le destinataire doit retourner un avis motivé sur le dossier que lui soumet l'expéditeur ;
    - ✓ **Pour attribution et pour éléments de réponse** : le destinataire doit fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires à l'expéditeur afin que celui-ci, ensuite, puisse traiter l'affaire ;
    - ✓ **Pour attribution et pour retour des pièces après** (signature, correction...)

Avec, le cas échéant, un délai précisé.

##### ➤ **Présentation type d'un bordereau de transmission intitulé du ministère**

**Tableau 1 : Exemple de bordereau de transmission**

**BORDEREAU DE TRANSMISSION**

<b>DESIGNATION DES PIECES</b>				<b>NOMBRE</b>	<b>OBSERVATIONS</b>

Signature

**b. Le Procès-Verbal (P.V.) de réunion**

C'est un document administratif relatant officiellement ce qui a été dit ou fait dans une réunion, une assemblée, etc.

C'est le « compte rendu » formalisé d'une assemblée statutaire ou réglementaire qui constitue alors une preuve, et de ce qui a été dit, et du respect des formalités obligatoires (quorum, majorité, notes...).

Il est rédigé de façon rigoureuse selon des règles strictes. Son objectif est de servir de référence, son rôle est de « faire foi ».

➤ **Quand rédiger un procès-verbal ?**

Le P.V. est obligatoirement rédigé après toutes les réunions « officielles », c'est-à-dire celles qui sont prévues par des textes (réglementaires), ou pour relater les séances des instances ayant un pouvoir de décision. Exemples :

- Réunions paritaires : CTPD, CTPR, CAP, commissions mixtes (pas toutes);

- Autres réunions : CHS, commissions diverses, certaines assemblées...

➤ **Qui signe le procès-verbal ?**

Le P.V. est toujours signé du président et établi par un secrétaire ou secrétaire de séance. Celui-ci est désigné parmi les participants de la réunion et peut-être la/le secrétaire du président, invité(e) pour l'occasion.

Présentation type :

Pour des réunions paritaires, un secrétaire adjoint, pour respecter la parité, est désigné par l'ensemble des participants à la réunion.

Il y aura donc 3 personnes qui signeront le procès-verbal.

Présentation type :

➤ **Comment est approuvé le procès-verbal ?**

Dans la plupart des cas, pour être valable, le procès-verbal doit être approuvé par l'ensemble des participants, à la majorité absolue, généralement lors de la séance suivante.

➤ **Présentation type d'un procès-verbal**

En tant que document officiel, il obéit à une structure déterminée.

- En haut et à gauche, le timbre permettant l'identification du service :
- Au milieu : titre du document (PROCES-VERBAL) avec l'indication précise de la date. Préambule précisant (en toutes lettres) la position complète dans le temps et dans l'espace de la réunion.
- Désignation des membres présents (et éventuellement absents, excusés ou non excusés) avec indication de leur qualité en séance, secrétariat compris. Cette indication est importante quand la règle du quorum doit intervenir dans la prise de décision.
- Ordre du jour.
- Rédaction chronologique et ordonnée des diverses interventions, avec indications du déroulement des scrutins ; utilisation du présent de l'indicatif.
- Conclusion du procès-verbal. La conclusion indique la date de la prochaine réunion de l'assemblée et précise l'heure à laquelle est levée la séance.

- En bas et à droite : visa de l'autorité responsable (le plus souvent le président de séance).
- En bas et à gauche : authentification du secrétaire de séance et du secrétaire adjoint.

### **c. Le compte rendu de réunion**

C'est un document administratif synthétique qui ne compile que les idées essentielles. IL est rédigé de façon simple, sans règles précises, mais peut faire l'objet d'une présentation type « procès-verbal ».

Il peut être exhaustif ou sélectif, c'est alors un relevé de conclusion (ou d'informations ou de décisions).

#### **➤ Présentation**

En tant que document administratif, il obéit à quelques règles de forme et de fond. Il est rédigé au présent de l'indicatif.

En haut à gauche, le timbre permettant l'identification du service :

- En haut et à droite, le lieu et la date.
- La mention « compte-rendu ».
- L'objet du compte-rendu.
- Le texte du compte-rendu : plan chronologique ou logique.
- La fonction et la signature de l'auteur du compte-rendu.
- L'objet du compte-rendu peut être indiqué selon l'une ou l'autre des présentations ci-après.

## d. Comparaison Procès-Verbal et Compte Rendu

### ➤ Points communs et différences

PROCES VERBAL	COMPTE RENDU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très précis</li> <li>- Document d'ordre interne/externe</li> <li>- Relate des constatations matérielles ou des paroles</li> <li>- <b>Il a une valeur officielle indiscutable</b> (jusqu'à preuve du contraire). - <b>Il a un caractère contradictoire.</b></li> <li>- Son développement est variable. Mais sa rédaction ne doit porter que sur des éléments concrets, sans appréciations ou observations - L'objectivité doit être sa qualité essentielle</li> <li>- On doit pouvoir le communiquer à toute autorité compétente et aux intéressés en cas de litige.</li> <li>- Etat de présences, excusés, absences - Indication du président de séance</li> <li>- <b>Quorum</b> (pour réunions paritaires)</li> <li>- Ouverture de la séance par le Président - <b>Nomination d'un secrétaire de séance + un secrétaire adjoint (personnel)</b></li> <li>- Feuille émargement + délégation de pouvoirs</li> <li><b>Approbation du précédent PV</b></li> <li><b>Respect de l'ordre du jour</b></li> <li><b>Clôture de la séance (date et heure)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moins précis</li> <li>- Document d'ordre interne à la structure</li> <li>- Destiné à informer les personnes non présentes à la réunion ou à rappeler aux personnes présentes ce qui s'est passé</li> <li>- <b>Sa valeur officielle n'est que relative.</b></li> <li>- <b>Il n'est pas contradictoire.</b></li> <li>- Il est plus ou moins bref, plus ou moins détaillé. Il peut comporter lui aussi des déclarations.</li> <li>- Il peut, en certains cas, être accompagné d'appréciations ou d'observations d'ordre interne.</li> <li>- Sa diffusion est laissée à l'appréciation du responsable de la réunion.</li> <li>- Etat de présences, voire excusés et absences</li> <li>- Indication éventuelle du Président de séance</li> <li>- <b>Pas de quorum</b></li> <li>- Pas d'ouverture de séance obligatoire</li> <li>- <b>Pas de formalisme sur le preneur de notes</b></li> <li>- Feuille d'émargement</li> <li>Pas de formalisme</li> <li><b>Clôture facultative de la séance</b></li> </ul>

<p><b>Signé et daté du jour</b></p> <p><b>Signé par le Président, le secrétaire, le secrétaire adjoint</b></p> <p>Pièces jointes <input type="checkbox"/> annexes</p> <p>Neutralité du ton</p> <p>Rédigé au présent de l'indicatif</p> <p><b>Les intervenants sont identifiés,</b></p> <p>Vocabulaire précis</p> <p><b>Reproduction très fidèle (constatations)</b></p> <p>Pas de transitions ni d'articulations</p>	<p><b>Signé, voire daté, lors de sa réalisation</b></p> <p><b>Signé par le Président de séance</b></p> <p>Pièces jointes <input type="checkbox"/> annexes</p> <p>Neutralité du ton</p> <p>Utilisation facultative du présent</p> <p><b>Les intervenants ne sont pas forcément nommés</b></p> <p><b>Reproduction fidèle</b></p> <p>Transitions, mots de liaison</p>
--	--

➤ **Vocabulaire utilisé pour la rédaction du C.R. et du P.V.**

<b>Pour mettre en valeur une opinion, un point de vue</b>	<b>Pour exprimer des craintes</b>
Souligner	Emettre des réserves quant à ..
Préciser, ajouter	Regretter que ..
Faire apparaître que	S'inquiéter de..
Mettre en lumière	déplorer
Faire remarquer	
Noter	
Dégager	



Suggérer	
<b>Pour traduire l'accord et plus</b>	<b>Pour traduire l'opposition</b>
Confirmer Appuyer Donner son assentiment Témoigner de l'intérêt pour Acquiescer Approuver Exprimer sa préférence : privilégier Plaider pour	Nier Rétorquer Réfuter Désapprouver Marquer son désaccord Infirmer Objecter Contester

➤ **Récapitulatif du compte rendu et du procès-verbal**

	<b>Le compte-rendu</b>	<b>Le procès-verbal</b>
<b>Objectif</b>	informer	« faire foi de »
<b>Méthode</b>	Document sélectif : résumé	Document exhaustif

<b>Structure</b>	Plan logique (par thème) Ou chronologique	Plan chronologique
<b>Forme</b>	Emprunt de souplesse	Très rigoureuse
<b>Mentions obligatoires</b>	Date  Heure  Liste des participants	Date/heure  Liste des participants  Signature du Président et du secrétaire de la séance

#### e. Le relevé de conclusions

Compte rendu « allégé » sans formalisme particulier, destiné à relever l'essentiel des débats, mais surtout à préciser les conclusions ou décisions prises.

#### f. Le Rapport

Document de correspondance utilisé à l'intérieur d'un même service ou d'une même administration, entre un collaborateur ou un agent et son supérieur ou responsable hiérarchique.

#### g. Contenu

Document permettant le compte rendu **détaillé** ou l'étude d'un problème (affaire ou dossier). Il contient une analyse critique, une synthèse et des propositions se traduisant par une prise de position du rédacteur (différence avec la note hiérarchique).

C'est donc un outil de travail au service d'un responsable hiérarchique pour l'aider à prendre une décision « à froid », c'est-à-dire avec le recul et la réflexion nécessaires. Il doit être précis, complet, solidement construit et argumenté.

## **h. Points de vigilance**

- Absence de parti pris : l'objectivité et la neutralité doivent prévaloir, sans jugements de valeur ;
- Absence de passivité : le rédacteur doit s'impliquer en étant source de propositions ;
- Absence de servilité : la recherche de solutions dans l'intérêt du collectif doit prévaloir et dépasser les intérêts individuels.

### ➤ **PRESENTATION**

- Proche de la lettre administrative en forme administrative et contient la mention :

#### **Rapport à l'attention de M sur**

- Plan préalablement annoncé (chronologique, logique ...) et document comportant une introduction, un développement et une conclusion.
- Exposition de faits objectifs avec communication des sources d'information ; Style administratif.

### ➤ **PLAN**

#### ✦ **Introduction**

Rôle : situer la problématique dans son contexte général et/ou historique

#### ✦ **Développement**

Rôle : valoriser un élément ou un argument :

- choix des observations retenues ;
- réflexions critiques.

#### ✦ **Conclusion**

Rôle : engager le rédacteur (témoin et juge) en termes de bilan.

## **i. La Note**

Document de correspondance courant et utilisé à l'intérieur d'un même service ou d'une même administration entre deux fonctionnaires et portant sur une problématique d'ordre professionnel.

La note se caractérise par sa brièveté et sa concision.

➤ **La note de correspondance ou note de dossier**

Plus communément appelée **note** dans l'administration, elle peut être:

– Une note de synthèse : de portée plus générale, elle est construite sur une analyse et/ou une synthèse ;

– **Une note administrative ou note hiérarchique** de portée plus technique, elle est construite sur une analyse et/ou une synthèse d'un problème (affaire, dossier), pour aider un supérieur hiérarchique à la décision.

Elle comporte rarement la formulation de propositions.

➤ **Présentation**

Proche de la lettre administrative en forme administrative et contient la mention :

– Pour une note adressée à un supérieur hiérarchique : “**Note à l'attention de M . . . . .**”

– Pour une note adressée à un collègue : “**Note à M . . . . .**”

– Pour une note adressée à un subordonné : “**Note pour M . . . . .**”

Le destinataire sera identifié par Monsieur ou Madame + sa fonction.

Le corps de la note peut être agrémenté de titres, sous-titres, alinéas ...

### **I.3.3. Les difficultés liées à la transmission des correspondances administratives**

#### **a. Les difficultés d'ordre hiérarchique**

➤ **Respect de la voie hiérarchique**

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. Cependant la lettre en forme administrative n'est jamais adressée directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable. Elle fait toujours apparaître la voix de l'appareil hiérarchique. Le respect de la voie hiérarchique s'effectue par l'information de l'autorité supérieure, à l'aide du « Cc ».

Il est donc important de rester très vigilant sur le respect de cette étape, la messagerie électronique n'offrant pas les mêmes possibilités de relecture et de correction que le support papier.

- **Contenu d'un message**

-Introduction courte et brève ;

**Ex** : « en réponse à ... Vous trouverez les éléments de réponse ... »

-Message : privilégier la clarté et la concision sans négliger la syntaxe ;

-Majuscules : les phrases ou mots en lettres majuscules sont exclus de la culture Internet. Utiliser une majuscule en début de phrase et au début des noms propres seulement ;

-Taille et couleur des caractères : ne pas abuser de ce qu'offre les logiciels, tenir compte du contenu et du destinataire du message ;

-Orthographe : utiliser le correcteur d'orthographe, le cas échéant, tout en sachant que toutes les fautes ne seront pas forcément corrigées (erreurs grammaticales, mots oubliés ...)

-Date : écrire la date en format jour/mois/année.

**Ex** : 10 novembre 2011 et non pas en format numérique 10/11/2011 (est-ce le 11 octobre ou le 10 novembre ?)

- **Longueur du message**

- Eviter les messages trop longs (de préférence moins de 100 mots) ;

- Privilégier la concision et éviter les informations inutiles ou non demandées, en supprimant tout ce qui est hors contexte ;

- Lorsque le message est long, prévenir le destinataire dans la zone objet pour l'informer du temps nécessaire à sa lecture et sa compréhension.

- **Politesse et signature**

-Salutation : commencer le message en saluant le destinataire (Bonjour) et terminer le message en le saluant à nouveau (Bonne journée, cordialement, à bientôt...)

-Merci : il est de mise de remercier un correspondant lorsqu'on lui demande un service, même dans un courriel ;

-Signature : inscrire son nom complet à la fin des messages. En effet, certains relais de courrier enlèvent le nom de l'expéditeur pour n'afficher que l'adresse de courriel ;

-Ne pas diffuser une adresse électronique sans l'autorisation de l'intéressé ;

-Créer un fichier de signature court (maximum 4 lignes). Cette signature sera automatiquement insérée lorsque sera envoyé un message ;

## **b. Difficultés d'ordre technique**

- **Pièce(s) jointe(s)**

Le plus souvent envoyées les pièces jointes enregistrées en format .doc ou .rtf, pour être sûr qu'elles puissent être lues sans difficulté, notamment lorsque les ordinateurs ou systèmes sont différents.

Vérifier le format et le poids des images, au-delà de 2 Mo, elles ont plus de mal à passer et les sauvegarder au format .jpg ou .gif au besoin ;

- **Réponse à un message**

-S'assurer avant de répondre que l'on est bien le bon destinataire du message (pour action et non pas pour information), en vérifiant si l'on est le destinataire principal ou à titre de Cc ;

-Placer la réponse après le message original, ou insérer les éléments de réponse dans les paragraphes correspondants contenant les questions ou suscitant les réponses, mais alors en utilisant par exemple les caractères gras pour faciliter leur identification;

-Répondre directement au message plutôt que d'envoyer un nouveau courriel. Ainsi, le destinataire saura de quoi il s'agit et les deux messages pourront être conservés dans le même fichier ;

-Si l'on ne dispose pas du temps nécessaire pour répondre à un courriel important, accuser réception du message s'il n'est pas paramétré et signaler à l'expéditeur que l'on va y répondre plus tard ;

**c. Classement des messages**

-Pour gérer les courriels d'une BAL volumineuse, ouvrir des dossiers et archiver les messages importants ;

-Supprimer les messages sans importance présents dans les dossiers Messages reçus, Messages envoyés et Messages supprimés.

## CHAPITRE 2 : METHODOLOGIE DU CADRE SPATIO-TEMPOREL

La quasi-totalité des administrations sont influencées de nos jours par des technologies de l'information et de la communication qui participent à l'amélioration de la productivité, laquelle productivité dépend aussi de leur degré d'intégration dans les méthodes de transmission tant externe qu'interne. Une fois cette prise en compte, il ne s'agit pas de rédiger des correspondances au hasard, sans au préalable avoir pensé et élaboré des stratégies qui pourraient être employées à la réalisation des tâches.

### II.1. DELIMITATION SPATIO-TEMPORELLE DE LA RECHERCHE DE LA COMMUNE D'EBOLAWA 1ER

L'espace de notre étude est concentré sur les collectivités territoriales décentralisées de la région du sud Cameroun. Au regard des spécificités que présentent ces collectivités locales, nous nous intéresserons à la commune d'Ebolowa<sup>1er</sup>, constituant ainsi notre univers statistique ; car nous estimons que l'ensemble des collectivités locales, de par leurs diversités reflètent l'ensemble des problèmes liés au management participatif des Collectivités locales au Cameroun en général et dans la région du Sud en particulier.

Sur le plan temporel, au regard des avancées importantes en matière de la décentralisation au Cameroun dans ces dix dernières années avec notamment le transfert de la première partie de compétence en 2010, l'avènement du code générale de la décentralisation et les élections locales qui ont émaillées le champ politique locale en 2020, car elle nous permet d'avoir une opinion panoramique sur la politique de gouvernance locale au Cameroun en générale et dans la région du sud en particulier. La commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> émane de l'éclatement de la commune urbaine à régime spécial d'Ebolawa créée par le décret N° 2007/117 DU 24 avril 2007 portant création de deux communes.

#### II.1.1. Historique de la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>

La toute première commune qu'à connu Ebolawa est nommée Commune Mixte d'Ebolawa (CME). Elle est créée par **Arrêté n°3420 du 10 Décembre 1947**, portant



promulgation de la loi **du 18 Novembre 1947** réorganisant le régime municipal au Cameroun ;

◆ La Commune de Plein Exercice (CPE) de **1958 à 1987**. Elle est créée par Décret Présidentiel, administrée par l'ancien ministre **Charles ASSALE** ;

◆ De **1987 à 1996** : la Commune Urbaine d'Ebolawa, dirigée par **Samuel ENAM MBA'A** ;

◆ De **1996 à 2007**: Commune Urbaine à Régime Spécial d'Ebolawa, administrée par **Joseph Blaise ABOLO ABOLO** ;

◆ En 2007, cette dernière éclate suite au **Décret n°2007/117 du 24 avril 2007** portant création de deux Communes d'Arrondissements. Ainsi nous avons :

- La Commune d'Arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> ;
- La Commune d'Arrondissement d'Ebolawa 2<sup>ème</sup>.

◆ Ces deux rattachées à la Communauté Urbaine d'Ebolawa.

La Commune d'Arrondissement **d'Ebolawa 1<sup>er</sup>** a pour chef-lieu **Ebolawa-si I**, Département de la **Mvila**, Région du **Sud-Cameroun**.

Afin de parvenir à une réelle compréhension des réalités communicationnelles de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>, il est nécessaire d'établir un bref portrait d'ensemble de la Municipalité. À cet effet, la présente section aborde la description en fonction de ses caractéristiques historiques, géographiques, démographiques et socioéconomique. Une présentation de l'organisation politique et administrative complète ce portrait d'ensemble.

#### **a. Portrait géographique, démographique et socioéconomique de la commune d'Ebolawa 1er**

La commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> I est une municipalité à part entière depuis 2007 la localité a connu ces dernières années une forte vague de construction résidentielle, le tout en harmonie avec Un relief géographique unique et fort accidenté. La commune d'Ebolawa 1er est en effet située au pied du mont EBOLOWA proche de la région et est bordée d'une falaise d'une hauteur variant de. Suite à la construction des premières habitations, qui furent établies. La commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> a connu des phases particulièrement marquées de développement. D'abord, durant les années suivant la fondation de la création de celle-ci, l'on vit le développement de nouvelles rues, mais

également la densification des terres déjà habitées. <sup>3</sup> Mais de manière encore plus marquée, depuis la fin des années 2010 et jusqu'à ce jour, la Municipalité connaît une vague de construction résidentielle tout à fait remarquable. Cette croissance rapide se répercute de manière importante non seulement sur le tissu urbain et les valeurs foncières, mais aussi sur la demande d'équipements et de services municipaux.

**b. Cadre conceptuel et organigramme de la structure**

Dans le cadre de la présente étude, les informations et éléments recueillis seront considérés à la lumière de cinq principaux thèmes : la communication, la performance, le marketing des villes, la démocratie électronique et l'Internet et le monde municipal.

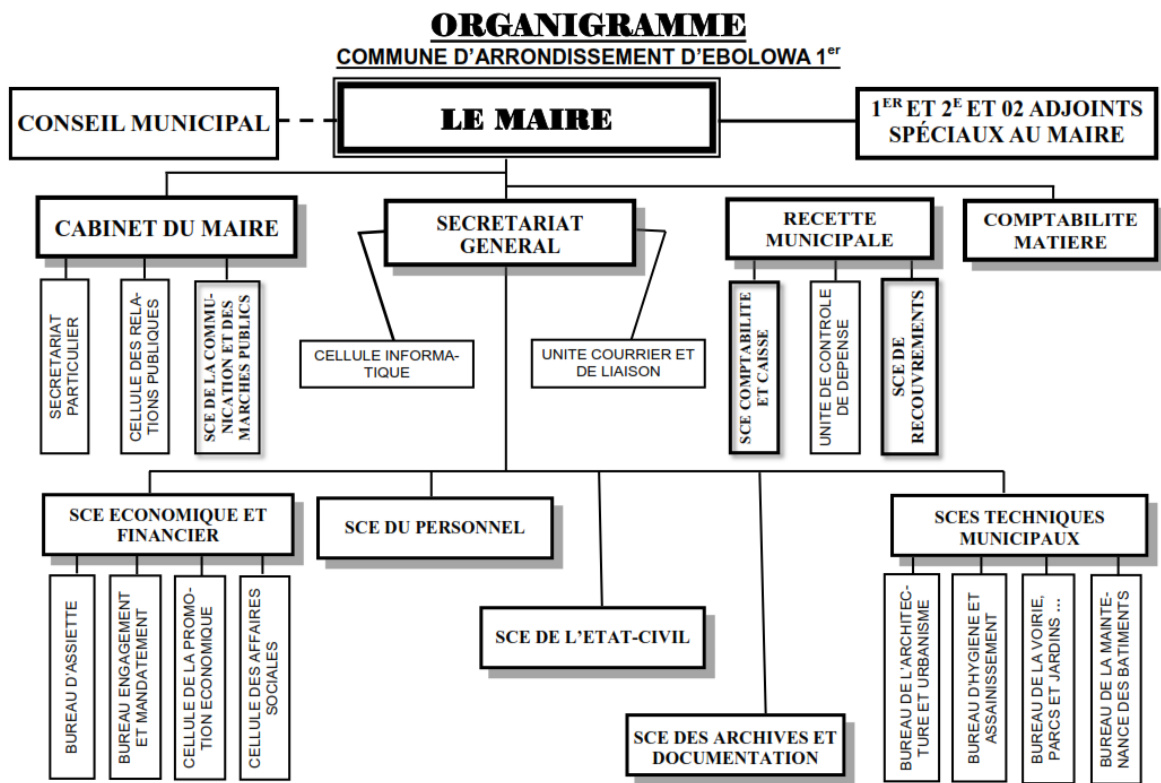


Figure 1 : Organigramme de la commune d'arrondissement d'Ebolowa 1<sup>er</sup>

<sup>3</sup> Entretien avec NDEGUE R, 38 ans, Chef service du personnel, Mairie d'Ebolowa 1<sup>er</sup>, 05/05/2021.

## II.1.2. L'administration municipale

La commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> est organisée comme suit:

### a. Organisation administrative en 2020

- ❖ Maire : **BITOUMOU Joël Emmanuel**, 3<sup>e</sup> mandat ;
- ❖ 1<sup>er</sup> Adjoint au Maire : **ESSONO OYONO Jean Bruno** ;
- ❖ 2<sup>e</sup> Adjoint au Maire : **M<sup>me</sup> NTYAM BINDJEME Pauline** Epse **OWONO** ;
- ❖ Adjoint Spécial au Maire : **OYONO Adams Daniel** ;
- ❖ Adjoint Spécial au Maire : **M<sup>me</sup> FONGMONI Louise** ;
- ❖ Secrétaire Général : **MBEGA AHANDA Nicolas Bertrand** ;
- ❖ Receveur Municipal : **M<sup>me</sup> NGONO NGAPNA Joséphine Chantal** Epse **EVA**

### b. Localisation

- ❖ Nombre de conseillers = **31**, tous du **RDPC** ;
- ❖ Avec **48 quartiers et villages** : dont **13 en zone urbaine** et **35 en zone rurale** ;
- ❖ Superficie = **560 km<sup>2</sup>** pour une population d'environ **64 000 habitants** ;

Elle est limitrophe à trois (03) Communes : au Nord : Commune d'**Efoulane** et Commune de **Biwong-Bané** ; au Nord-Ouest : Commune d'Efoulane ; à l'Est, Sud et Sud-Ouest : Commune d'Arrondissement d'**Ebolawa 2<sup>e</sup>**.

Une population cosmopolite composée des Bulu, Fong, Ntumu, Banène, Bassa, ressortissants de l'Ouest, Nord-Ouest, Sud-Ouest et Grand-Nord entre autres.

Les sources de revenus sont : le Commerce et les Prestations de Services en Zone Urbaine, l'Agriculture et l'Elevage en Zone Rurale<sup>1</sup>.

. Le nombre d'employés varie sensiblement d'un service à l'autre.

C'est donc au total tout près d'une centaine de personnes qui forment le personnel de la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>.

Quant aux élus, (le maire, adjoints et conseillers), ils sont considérés selon la loi comme salariés administrateurs. Seul le maire, dispose d'un bureau à l'hôtel de ville et assure une présence régulière. Celle des conseillers municipaux est variable suivant leurs responsabilités et le suivi à donner aux différents dossiers municipaux.

## **II.2. LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE DANS LA COMMUNE D'EBOLAWA 1ER**

La correspondance au sein des organisations est un sujet chaud, devenu la spécialité de nombreux consultants. Dans la mairie d'Ebolawa 1<sup>er</sup> nous allons définir les différentes formes de communication entre interne et externe. Par contre, il est ardu de la définir avec précision, celle-ci représentant une réalité fort complexe, empreinte des remous de la psychologie humaine et comportant de nombreuses composantes aux frontières mal connues. À cet effet, Proulx affirme que : « Lorsqu'un consultant est sollicité pour proposer des solutions relativement à un problème de communication ou de correspondance, il peut être à peu près certain que le problème n'en est pas un de communication : le problème est généralement ailleurs. » Considérant donc les problèmes organisationnels de communication avec scepticisme, Proulx souligne que l'erreur commune en situation de problématique communicationnelle est de confondre les problèmes réels avec les conséquences de celle-ci. Il affirme du coup qu'une organisation doit d'abord se pencher sur sa gestion interne qui, elle, est source de problèmes, puisque la communication, aussi problématique soit-elle, demeure la conséquence. Il faut donc retenir de ce propos que la communication peut être à la fois un concept central en contexte organisationnel, mais peut être aussi une Source de confusion. Il est donc essentiel de réaliser un travail d'analyse précis, à la fois des communications formelles et, surtout, informelles, au sein d'une organisation.

Dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> il serait superflu de parler de correspondances sans toutefois évoquer les formes de communication. Ainsi la communication peut apparaître aussi bien interne et externe « activités professionnelles quotidiennes » des employés, considérés comme représentants de l'entreprise dans le cadre de leurs relations avec des partenaires externes. Cette réalité se traduit, en contexte municipal, par exemple par les rencontres tenues entre les autorités municipales et les promoteurs de certains projets, ou encore avec des homologues d'autres localités. Cette posture de parler de la communication nous introduit dans la correspondance administrative de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>

## **II.2.1. La communication externe dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>**

### **II.2.1. Les moyens de communication les plus utilisés par les citoyens pour joindre la municipalité (du point de vue des groupes internes).**

Pour les trois groupes, le téléphone demeure le moyen de communication le plus utilisé par les citoyens pour leurs contacts avec les autorités municipales, tendance qui est très appréciée pour sa rapidité. Pour ces mêmes trois groupes, le courriel reste peu utilisé, mais gagne en importance. Ce mode de communication semble toutefois plus problématique pour les gestionnaires, qui indiquent manquer de temps pour faire une gestion adéquate des courriels reçus. Il est également pertinent de noter que le courriel général de la Municipalité (info@commune debolowa1.ca), adresse gérée par un membre du personnel de première ligne, est très peu utilisé par les citoyens. Certains citoyens ne présentent en personne à l'hôtel de ville à l'improviste. Pour les gestionnaires, cette présence représente un flux inégal selon les services (alors que certains services recevront beaucoup de visites non planifiées, d'autres en auront très peu). Les élus, de leur côté, dénotent un nombre très peu élevé de visites à l'improviste. Par contre, ceux-ci se feront parfois abordés dans des endroits publics, mais toujours de manière tout à fait respectueuse (aucun incident malheureux mentionné). Un service particulier relève l'utilisation du fax pour certains dossiers de nature précise.

Finalement, les gestionnaires relèvent deux éléments qui influencent énormément la qualité de leurs contacts avec les citoyens de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> : l'importance du contact personnel, autant pour l'exécution de leurs propres tâches que dans une optique d'approche client et de satisfaction du citoyen, ainsi que le caractère incontournable de l'aiguillage exercé à la réception de l'hôtel de ville. Ils mentionnent ainsi qu'un travail bien exercé en première ligne permet à certains citoyens d'obtenir rapidement l'information recherchée. Cela permet également une orientation optimale et un meilleur service au citoyen, facilitant du coup la tâche des gestionnaires.

#### **a. Moyens de communication les plus utilisés par les citoyens et les représentants des groupes pour joindre la commune (du point de vue des groupes externes)**

Pour les deux groupes, les moyens les plus utilisés sont le téléphone et la présence en personne à l'hôtel de ville. À plus petite échelle, le courriel et le site Internet sont également utilisés par ces deux groupes. Finalement, l'ensemble des personnes rencontrées a souligné l'importance du contact humain dans le cadre de leurs contacts avec la Municipalité. La qualité de la relation et l'amabilité des intervenants municipaux sont ainsi très importantes

et très appréciées. Les gestionnaires et le personnel de première ligne soulignent de manière généralisée l'importance de la tâche des employées de première ligne à cet effet. Alors que les premiers affirment qu'il est essentiel que ce travail de direction soit effectué de manière efficace et pertinente par du personnel de qualité à qui l'on fournit tous les moyens nécessaires pour le faire. Les seconds soulignent qu'il est souvent nécessaire de faire parler clairement les citoyens, même si certains considèrent parfois qu'ils savent où se diriger, soit par des contacts personnels, soit par les noms des services ou des postes.

### **II.2.2. Les moyens de communication les plus utilisés par la municipalité pour joindre les citoyens (du point de vue des groupes internes)**

La commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> est caractérisée par les gestionnaires, le personnel de première ligne et les élus comme étant un des principaux moyens utilisés pour la diffusion des informations aux citoyens. Alors que les élus considèrent que la population en prend réellement connaissance, un membre du personnel de première ligne souligne que certaines informations fort pertinentes, voire essentielles, ne s'y retrouvent pas, faute de temps. Le second moyen mentionné par l'ensemble des trois groupes est la diffusion de certaines informations particulières par communiqués, lesquels prennent la forme de feuilles d'information postées à l'ensemble des propriétaires résidentiels de la Municipalité.

Les gestionnaires mentionnent deux autres moyens de communication utilisés, soit d'abord la communication téléphonique utilisée pour rejoindre un citoyen en particulier, puis le document intitulé « Programmation des loisirs additionnés des brochures informatives disponibles au centre sportif. Ces documents sont vitaux au fonctionnement du service des loisirs.

Le personnel de première ligne fait également état de plusieurs autres moyens de communication externe. D'abord, certains communiqués généraux explicatifs ou même des lettres personnalisées pourront être envoyés à des citoyens, qui connaissent des problématiques particulières. Ces écrits servent à attirer l'attention des citoyens sur un élément constitutif de leur compte de taxes ou tenteront d'expliquer à ces mêmes personnes une question plus complexe à comprendre.

Au final, le personnel de première ligne souligne que peu importe le moyen utilisé, ne peut garantir que l'information sera lue ou prise en considération par l'ensemble des citoyens. Une de ces personnes ajoute même que les jeunes adultes, souvent propriétaires

depuis peu, seraient moins attentifs aux informations diffusées dans la ville. Ce sont donc souvent ces jeunes personnes qui entrent par la suite en contact avec l'administration municipale afin de poser des questions relatives à des informations ayant pourtant été diffusées préalablement. Les élus mentionnent, eux aussi, d'autres moyens de communication utilisés, comme, par exemple, les sources journalistiques. À cet effet, plusieurs ont parlé du journal l'autre voix, distribué sur l'ensemble de la commune d'Ebolowa 1<sup>er</sup>, qu'ils considèrent comme pertinent pour la diffusion d'informations du fait qu'il est généralement lu par bon nombre de citoyens. Un des élus a également mentionné sa déception face au faible taux de réponse des journalistes locaux de la radio et de la télévision, qui se présentent rarement à des événements ayant cours à la commune d'Ebolowa 1<sup>er</sup>, même lorsque contactés personnellement. Il est important de noter ici que les médias sont également un moyen de communication non négligeable au processus communicationnel de la commune, cette autre forme de communication favorise la circulation large de l'information.

La correspondance administrative dans la commune d'Ebolowa 1<sup>er</sup> qu'elle soit externe ou interne, utilise presque les mêmes procédés : nous avons la note de service les communiqués le circulaire les lettres administratives. En correspondance externe l'entête précise les spécificités pour traduire la provenance de la correspondance.

## **II.3. LES COMMUNICATIONS INTERNES DANS LA COMMUNE D'EBOLWA 1ER**

### **II.3.1. Appréciation générale de la documentation et de la communication internes**

Trois groupes ont eu à élaborer à ce sujet : les gestionnaires, les élus et le personnel de première ligne. Tout d'abord, de manière générale, les gestionnaires ont affirmé que les communications internes fonctionnaient principalement par discussion de personne à personne, méthode qui ne donne pas toujours les résultats escomptés. Cette communication directe est clairement rendue possible par une ambiance de travail qualifiée par tous les gestionnaires de très bonne, ambiance caractérisée par un excellent esprit d'équipe, des relations généralement harmonieuses et des communications très agréables. Les gestionnaires ont également affirmé, en majorité, utiliser de courriel de manière régulière dans leurs communications internes. L'ensemble des répondants a également souligné l'approche orientée client adoptée par chacun, mais déploré le fait que le manque de personnel et de

temps qui caractérise le travail de chacun empêche de mettre en pratique cette logique de manière optimale. Finalement, au-delà de la bonne entente qui règne à l'interne, une de ces personnes a déploré un manque dans la communication professionnelle. Fait à noter, aucun des gestionnaires n'a formulé de commentaire sur son appréciation de la documentation interne.

Le portrait dressé par le personnel de première ligne est pour sa part plus critique. Au-delà de l'excellent climat de travail que ne manquent pas de souligner également ces personnes, celles-ci relèvent des failles importantes dans la communication interne : manque de temps, gestionnaires surchargés, manque de communication généralisé et mauvaise circulation de l'information, tels sont les principaux éléments caractérisant l'état des communications internes. Ces personnes déplorent également le fait que les subalternes n'ont que rarement accès de la formation, en plus de ne recevoir que très peu de retour sur les formations reçues par les gestionnaires, situation toujours due au manque de temps de ces derniers. Finalement, le personnel de première ligne souligne le manque accablant de standardisation et de formalités dans les procédures entourant leur travail quotidien. Du côté des élus, l'on souligne également ce manque de standardisation dans les procédures, en parlant même de planification déficiente du travail et de manque d'automatisme pour certaines tâches particulières, qu'ils souhaiteraient voir se produire sans demande formelle. Également, une de ces personnes mentionne la quantité très importante de documentation qui leur est transmise et qui n'est pas toujours très pertinente. Ce répondant souligne ainsi qu'un meilleur filtrage de l'information devrait être effectué avant qu'ils ne la reçoivent. Tous soulignent qu'ils ont à traiter une très grande quantité de sujets et de dossiers, ce qui est parfois difficile.

### **II.3.2. Relations et communications entre élus et gestionnaires**

Du point de vue des gestionnaires, l'opinion est mitigée. Le constat général est que les relations entre les deux groupes pourraient être mieux, comme elles pourraient être pires. Les gestionnaires affirment ainsi que la situation actuelle se décrit comme suit : manque de reconnaissance (les actions seraient politisées et les recommandations ne seraient pas suivies), manque de respect, tentatives d'ingérence, etc. Un des gestionnaires affirme également que les élus cherchent à avoir accès à l'information, mais toujours sous forme succincte de résumé et qu'ils ne se préoccupent au final que des résultats. Ainsi, les



gestionnaires réaffirment la nécessité de partager un total respect des compétences et Une confiance mutuelle avec les élus, ce qui n'est actuellement pas le cas.

Les élus tracent un portrait bien différent. Ils considèrent effectivement/ de manière générale, que les relations sont bonnes et harmonieuses. Deux des répondants soulignent à cet effet que la présence de chacun et le contact qui se fait le plus souvent directement en personne aident à la bonne qualité de la communication. Évidemment, des accrocs peuvent survenir à l'occasion, mais les élus considèrent que leurs relations avec les gestionnaires sont très bonnes. Pour les gestionnaires d'entrée de jeu, les relations de ces personnes avec élus peuvent être décrites comme suit : il existe certaines barrières, principalement politiques, entre eux et les élus, dues entre autres choses par le fait qu'ils sont généralement peu présents au quotidien. Par contre, s'il doit y avoir collaboration dans le cadre d'un travail précis, alors la tâche est réalisée et la coopération est très bonne. Concernant les relations avec les gestionnaires, l'on souligne un certain manque de confiance, se traduisant par exemple par Un accès difficile à certains documents et un manque de liberté ressenti par les gens de première ligne dans la délégation de certaines tâches, situation due en partie à la volonté des élus. Globalement, par contre, le personnel de première ligne rappelle que tous sont capables, quand cela est nécessaire, de communiquer correctement et d'œuvrer ensemble.

### **II.3.3. Outils de communication utilisés par les élus**

Étant moins présents à l'hôtel de ville sur une base quotidienne, il était pertinent de s'interroger sur les moyens de communication utilisés par les élus dans le cadre de leurs communications internes. Évidemment, beaucoup de ces communications ne surviennent en personne ou par téléphone. Par contre, il est intéressant de constater que tous les élus rencontrés ont affirmé utiliser beaucoup le courriel, surtout dans le cadre des relations entre les membres du conseil. Le courriel leur permet ainsi beaucoup de flexibilité, en plus d'être un moyen très simple de diffuser à tous Une information uniforme.

### **II.3.4. la communication entre les services**

#### **a. La reconnaissance de la hiérarchie**

L'administration étant une structure pyramidale, elle se caractérise par un respect de la hiérarchie. Sur le style administratif et les formules utilisées le supérieur Le subordonné

Informe fait savoir fait connaître. Le subordonné rend compte s'applique aux recommandations.

Incidences sur la nécessité de faire apparaître sur toute correspondance en forme administrative la voie hiérarchique, c'est-à-dire le passage du document par les autorités concernées. Cette exigence répond à deux nécessités : - Celle de tenir informées toutes les autorités hiérarchiques concernées ; Celle de leur permettre de formuler, le cas échéant, des avis ou observations. Le principe hiérarchique veut que l'on écrive au responsable de l'Administration destinataire et non directement à l'un de ses services ou bureaux. Deux situations se rencontrent alors :

C'est à l'unanimité que les gestionnaires affirment que les relations entre les différents services de la Municipalité sont caractérisées par un important manque de communication. Malgré tout, tous affirment que les relations interpersonnelles demeurent très bonnes. Certains ont souligné qu'il existe des zones grises entre certains services, tout particulièrement entre l'urbanisme et les travaux publics, ce qui peut parfois poser d'importants problèmes, le directeur général étant alors appelé à intervenir. Une de ces personnes a également affirmé que le service des loisirs et celui des travaux publics ont eu dans le passé des relations difficiles, puisque le premier, ne disposant d'aucun employé permanent, comptait largement sur le second pour réaliser beaucoup de travaux physiques et manuels (entretien des parcs, maintenance des bâtiments, etc.). Aujourd'hui, les demandes sont moins fréquentes et plus légitimement reçues, bien que certaines frictions soient encore palpables. Au final, tous les répondants ont réitéré l'importance accordée au travail d'équipe, même entre les différents services.

Le personnel de première ligne fut également interrogé sur sa perception des relations et des communications entre les services. Globalement, ces répondants ont affirmé qu'un bas niveau de communication existe entre ces départements. À ce titre, une de ces personnes a souligné que cette situation est en partie due à la méconnaissance de chacun par rapport au travail de l'autre. Encore une fois, le manque de personnel explique en partie cette situation (manque de suivi des dossiers). Finalement, le personnel de première ligne souligne à l'unanimité la bonne communication entre les directeurs. Par contre, ces personnes affirment également que plusieurs acteurs internes semblent marcher sur des œufs » relativement à la présence des élus, qui ont une grande marge de manœuvre et un pouvoir important dans la gestion de la Municipalité. Un souhait très clair fut formulé par une

majorité des employés et directeurs de la municipalité de la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>. Une meilleure standardisation des procédures, principalement en matière de communication interne. Afin de répondre à ce besoin omniprésent et combien légitime, trois moyens stratégiques concrets sont à préconiser : la tenue régulière de rencontres de suivi, la production mensuelle d'un document écrit relatant l'évolution des dossiers les plus importants pour la Municipalité et la mise sur pied d'une section à accès réservé sur le nouveau site web.

### **II.3.5. L'internet dans la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>**

Le développement de l'Internet municipal est une optique tout à fait unique, qui se démarque des autres usages possibles du web. C'est donc pourquoi il est pertinent de s'interroger précisément sur l'usage purement municipal du web, selon plusieurs optiques. Tout d'abord, Vedel propose une approche appliquée de l'Internet des villes, en affirmant avec raison que « les élus locaux abordent désormais l'Internet comme Un outil inédit qui les conduit à réorienter leur politique d'information et de communication, et plus fondamentalement à repenser leurs relations avec leurs environnements proche et lointain » Afin d'illustrer ce raisonnement, l'auteur propose d'abord une typologie complète de quatre modèles de projets que les collectivités peuvent choisir de développer avec leur site web : la vitrine vers l'extérieur (prolongement des activités de promotion, d'information et de communication), l'instrument de gestion interne (sous forme d'applications de communication, Un intranet par exemple, exercice pouvant se traduire en d'importants investissements), le service d'informations municipales en ligne destiné aux habitants (proposition d'applications transactionnelles et diffusion d'informations) et finalement l'outil de stimulation de la démocratie locale (outil qui exploite au maximum le potentiel interactif et communicationnel du web, mais fort complexe à réaliser concrètement)

Vedel propose Une autre typologie hautement pertinente, soit celui des trois modèles de la citoyenneté locale. Dans un premier temps, le modèle de la ville de verre prend tout son sens dans l'optique de l'Internet, où ce dernier permet d'offrir une imposante quantité d'informations aux citoyens. Du coup, ce modèle conçoit le citoyen comme tout à fait éclairé et qui cherche légitimement à s'informer. Dans un second temps, le modèle de la place publique propose une approche davantage centrée sur le débat et le partage d'idées variées, que l'auteur caractérise comme « Un lieu de condensation de l'identité locale et de coordination des forces vives de la commune.» Dans Un dernier temps, le modèle de la

consultation s'illustre selon une circulation ascendante de l'information, où le citoyen est très étroitement lié au processus décisionnel. Par contre, l'auteur nuance cet idéal en soulignant que « le développement d'une véritable pratique consultative des citoyens exige un ancrage institutionnel » Ainsi, ces trois modèles proposent trois façons pour les municipalités de développer leur vision de l'Internet local, principalement en fonction du type de citoyenneté locale que les décideurs souhaitent promouvoir. Belley et Divay apportent un éclairage complémentaire sur l'Internet municipal, dans l'optique des choix municipaux en matière de prestation de services. De manière générale les deux auteurs affirment que le lien unissant gestion démocratique des services et Internet local est solide, puisque toutes les étapes menant à une gestion véritablement démocratique peuvent être visualisées sur le web municipal, rendant l'ensemble du processus tout à fait transparent. À cet effet, l'on souligne que le web municipal « apporte à la fois plus d'instantanéité et de profondeur » à la gestion locale, en comparaison avec les médias traditionnels<sup>4</sup>. Il est par contre important de noter également que cette transparence inédite dans la gestion municipale doit être nuancée : « les informations véhiculées dans les sites Internet municipaux sont révélatrices des tensions inhérentes à la gestion démocratique des services collectifs locaux. » Au final, les auteurs tracent deux voies d'action possible pour les localités en matière de portail en fonction de leurs préférences en matière de prestation de services, c'est-à-dire si la conception principale en est une d'entreprise de service ou si elle se conçoit également comme « fiduciaire du collectif ». Ainsi, dans le premier cas, l'Internet municipal sera largement teinté par des fonctionnalités de service individuel en tentant de prendre en considération le maximum de préférences individuelles possibles. Dans le deuxième cas, le portail municipal comportera en plus des fonctionnalités qui mettent en évidence les vecteurs d'utilité collective, les situations qui résultent des multiples interactions entre services et comportements des citoyens, ainsi que les contributions des différents acteurs locaux.

La commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> au regard des formes d'Internet utilisé, les forums ne sont pas épargnés. Un nombre de groupe de transmission des informations est créé favorisant ainsi la fluidité des informations. Notamment les groupes

- 
- ◆ Entretien avec **MESSANGA**, 41 ans, Universitaire, Chargé des Marchés Publiques, Mairie d'Ebolawa 1<sup>er</sup>, 10/05/2021

Watsa pp et Facebook qui permettent ainsi de correspondre aussi bien à l'intérieur de la municipalité comme à l'extérieur. Ces plateformes dans la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> contribuent assez dans la gestion de l'information cependant n'en demeure que la méthode de présentation rédaction ne respecte la norme.

## **DEUXIEME PARTIE : CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE**

## CHAPITRE 3 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

### III.1. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans cette section, nous présenterons les différents résultats qui nous permettront de confirmer les concepts de notre recherche et se fera en deux étapes, la première consistera à faire une analyse uni variée des variables de notre étude, tandis que la seconde s'intéressera aux tests des hypothèses de notre étude.

#### III.1.1. Identification des répondants

Il sera question dans cette sous-section de présenter les résultats des investigations en nous appuyant tour à tour sur les points saillants de notre questionnaire à savoir l'identifiant du répondant. Nous présenterons ici les spécificités des répondants ayant donné un avis à notre étude en ce qui concerne leur genre, la tranche d'âge, statut, poste occupé, service, les années d'expérience.

*Tableau 2:Effectif des répondants*

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non répondants	3	13,0	13,0	13,0
	Répondants	20	87,0	87,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Des 23 personnes questionnées dans le cadre de notre enquête, 20 ont participé en répondant à toutes nos questions ; pour un taux de représentation de 87%.

**Tableau 3: Récapitulatif du genre**

<b>GENRE</b>					
<b>SEXE</b>		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	féminin	8	40,0	40,0	40,0
	masculin	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Ce tableau nous montre que nos répondants sont à dominance masculin soit un taux de représentation de 60% d'hommes contre 40% de femmes. Cela montre une implication grandissante de la gente féminine dans le secteur au niveau de la localité. Même si le sexe masculin demeure dominant.

**Tableau 4: Postes occupés**

<b>POSTES OCCUPES</b>					
<b>POSTES</b>		<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide	Agent	9	45,0	45,0	45,0
	chef bureau	5	25,0	25,0	70,0
	chef service	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Plusieurs postes sont présents au sein de la commune. 45% des répondants de notre étude occupent des postes d'agent ; 25% des chefs bureaux ; tandis que 30% affirment être des chefs service.

**Tableau 5: Service de compétence**

SERVICE					
Service	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	archives	3	15,0	15,0	15,0
	cabinet du maire	2	10,0	10,0	25,0
	commercial	1	5,0	5,0	30,0
	comptable	1	5,0	5,0	35,0
	entretien	4	20,0	20,0	55,0
	état civil	3	15,0	15,0	70,0
	hygiène et salubrité	1	5,0	5,0	75,0
	marché public	1	5,0	5,0	80,0
	personnel	1	5,0	5,0	85,0
	recette municipal	1	5,0	5,0	90,0
	secrétariat	1	5,0	5,0	95,0
	voirie	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0		

Le tableau précédent montre que les services sont diversifiés à la Mairie d'Ebolowa 1<sup>er</sup>. 20% des répondants sont dans le service de l'entretien, 15% dans l'état civil, 15% dans les archives et 10% au cabinet du maire. Le reste de ce personnel est réparti dans les services tels que le secrétariat, la comptabilité, le service commercial, le personnel, la voirie, les marchés publics et la recette municipale.

**Tableau 6 : Ancienneté**

<b>ANCIENNETE</b>					
ANNEES		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0 à 5	7	35,0	35,0	35,0
	10 à 15	1	5,0	5,0	40,0
	5 à 10	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Le tableau ci-dessus ressort clairement que 60% du personnel interrogé a une expérience allant de 5 à 10 années ; 35% des répondants ont une expérience de 0 à 5 années et 5% ont une ancienneté de plus de 10 ans. Cela montre l'existence d'une belle mosaïque entre les moins expérimentés et les plus anciens et présage les chances d'une belle transmission de l'expérience et du savoir-faire.

### III.1.2. Rédaction et transmission des correspondances administratives

*Tableau 7: Connaissance de la rédaction administrative*

CONNAISSANCE DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	20	100,0	100,0	100,0
	Non	0	0,0	0,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tous les employés questionnés reconnaissent avoir une connaissance de la rédaction administrative.

*Tableau 8 : Formation du personnel en rédaction administrative*

FORMATION DU PERSONNEL EN REDACTION ADMINISTRATIVE					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	9	45,0	45,0	45,0
	Non	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Même si le tableau précédent montrent que les employés questionnés reconnaissent avoir une connaissance de la rédaction administrative, il ressort de celui-ci que 55% ne sont pas formé en rédaction administrative ; bien que 45% d'entre eux le soient.

**Tableau 9 : Temps consacré à la rédaction administrative**

<b>TEMPS CONSACRE A LA REDACTION ADMINISTRATIVE</b>					
Temps en minutes		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0 à 5	9	45,0	45,0	45,0
	5 à 10	3	15,0	15,0	60,0
	10 à 15	4	20,0	20,0	80,0
	20 et plus	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Le tableau ci-dessus ressort que 45% du personnel interrogé consacre 0 à 5 minutes à la rédaction administrative. 20% le font entre 10 et 15 minutes et 20% en plus de 20 minutes ; alors que 15% consacrent juste 5 à 10 minutes.

**Tableau 10 : Mode de transmission des correspondances administrative**

<b>PROCEDES DE RECRUTEMENT</b>					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	autre	2	10,0	10,0	10,0
	Archiviste	2	10,0	10,0	10,0
	Secrétaire	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Il ressort de ce tableau que 80% de nos répondants jugent que la transmission des correspondances se fait à travers le secrétaire ; tandis que le reste (20%) pensent qu'elle se fait soit par l'archiviste, soit par un autre moyen.

**Tableau 11 : Typologie de correspondance administrative utilisée**

TYPE DE CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE UTILISEE					
TYPE		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Lettre administrative à la forme administrative	13	65,0	65,0	65,0
	Lettre administrative à la forme personnelle	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Dans cet aspect, les personnes interrogées affirment à 65% que le type de correspondance administrative utilisée est la lettre administrative à la forme administrative. Tandis que 35% déclarent le contraire et optent pour la forme personnelle.

**Tableau 12 : Typologie des supports utilisés**

TYPOLOGIE DES SUPPORTS UTILISES					
TYPE		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Les deux	3	15,0	15,0	15,0
	Numérique	3	15,0	15,0	30,0
	Papier	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nous remarquons que 70% des répondants optent pour le support papier. Tandis que 15% adoptent soit le numérique. Seul 15% de ces répondants optent à la fois pour le support numérique et le papier.

**Tableau 13 : Efficacité de la rédaction administrative pour la transmission des lettres administratives**

EFFICACITE					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	18	90,0	90,0	90,0
	Non	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Il ressort de cet aspect que 90% du personnel interrogé pense que la rédaction administrative est efficace pour la transmission des lettres administratives. Et pourtant le reste atteste le contraire.

**Tableau 14 : Difficultés rencontrées**

RENCONTRE DES DIFFICULTES					
Types de difficultés		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Technique	15	75,0	75,0	75,0
	Hierarchique	3	15,0	15,0	90,0
	Hierarchique et technique	1	5,0	5,0	95,0
	Autre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Les résultats obtenus montrent ici que 75% des personnes ont des difficultés techniques. 15% avouent avoir des difficultés hiérarchiques. 5% reconnaissent avoir les deux types de difficulté tandis que 5% évoquent d'autres raisons.

**Tableau 15 : Langue de rédaction des correspondances administratives**

<b>LANGUE DE REDACTION DES CORRESPONDANCES</b>					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	FRANCAIS	19	95,0	95,0	95,0
	ANGLAIS ET FRANCAIS	1	5,0	5,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Les résultats du tableau ci-dessus montrent que 95% des personnes interrogés utilisent comme langue de rédaction administrative le français. Pour le reste, c'est l'anglais et le français en même temps.

**Tableau 16 : Mode d'enregistrement des correspondances**

<b>MODE D'ENREGISTREMENT DES CORRESPONDANCES</b>					
Mode		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Archives	2	10,0	10,0	10,0
	Fichier numérique	2	10,0	10,0	20,0
	Fichier numérique et Archives	1	5,0	5,0	25,0
	Fichier papier	11	55,0	55,0	80,0
	Fichier papier + Archives	1	5,0	5,0	85,0
	Fichier papier + Fichier numérique	2	10,0	10,0	95,0
	TOUS	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La réponse à cette préoccupation nous a donné les résultats suivants : 55% des répondants utilisent le fichier papier. 10% des répondants optent pour l'association du fichier numérique et du fichier papier. Les autres (10%) préfèrent le fichier numérique ; tandis que certains (10%) optent pour les archives. Pour le reste, les avis se partagent entre l'association fichier numérique et archives, l'association fichiers et archives et l'association des trois modes d'enregistrement.

**Tableau 17 : Niveau de maîtrise de la rédaction administrative**

<b>NIVEAU DE MAITRISE DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE</b>					
Niveau de satisfaction		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Peu satisfaisant	4	20,0	20,0	20,0
	Satisfaisant	15	75,0	75,0	95,0
	Très satisfaisant	1	5,0	5,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Le tableau ci-dessus dégage que 75% des répondants ont un niveau de maîtrise de la rédaction administrative satisfaisant. Le niveau de 20 % de ces répondants est jugé très satisfaisant ; mais 20% reconnaissent avoir un niveau peu satisfaisant.

**Tableau 18 : Transmission des informations**

<b>TRANSMISSION DES INFORMATIONS</b>					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Peu satisfaisant	10	50,0	50,0	50,0
	Satisfaisant	10	50,0	50,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



Pour cet aspect, les données analysées montrent que 50% des répondants jugent que la transmission des informations dans la communication interne et externe est satisfaisante. Les autres pensent au contraire qu'elle est peu satisfaisante.

**Tableau 19 : Transmission de la rédaction administrative**

<b>TRANSMISSION DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE</b>					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moyenne	18	90,0	90,0	90,0
	Bonne	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

90% des répondants admettent que la transmission de la rédaction administrative est moyenne ; mieux encore, 10% jugent qu'elle est bonne.

**Tableau 20 : Circulation des informations**

<b>CIRCULATION DES INFORMATIONS</b>					
AVIS		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Mauvaise	2	10,0	10,0	10,0
	Moyenne	14	70,0	70,0	80,0
	Bonne	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

70% des personnes interrogées pensent que, la circulation des informations est moyenne au sein de la structure. 20% déclarent qu'elle est bonne ; tandis que 10% révèlent qu'elle est mauvaise.

## III.2. VÉRIFICATION DE LA CORRÉLATION ENTRE LES VARIABLES

Après la présentation et le commentaire des résultats, il est question de les analyser pour vérifier nos hypothèses. Il s'agit de voir s'il y a une relation entre les variables.

### III.2.1. Technique de vérification

Nous avons utilisé le test de corrélation de PEARSON comme indice d'analyse pour vérifier nos hypothèses. Sur la base d'un tableau croisant deux variables non métriques prises à l'échelle nominale, on détermine statistiquement la signification des écarts entre les variables. Il sera question de valider ou d'invalidier le lien qui existe entre les deux variables.

Nous rappelons que les hypothèses de recherche constituent deux blocs selon la nature des variables considérées.

**Hypothèse 1 : La maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise la bonne fluidité de l'information et la transmission dans la communication interne et externe.**

**Hypothèse 2 : La transmission de la rédaction administrative dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> concoure à booster circulation de l'information par les services et employés.**

Le principe est qu'après avoir calculé  $X^2$ , nous le confrontons à la valeur du Khi 2 lue sur la table au degré de liberté (ddl) correspondant et dont la formule est la suivante :

$$\text{ddl} = (\text{nombre de lignes} - 1) \times (\text{nombre de colonnes} - 1).$$

Le risque d'erreur consiste à définir la marge d'erreur admise dans la collecte de données. Le niveau de signification choisi est 0,05. Cela signifie que nous pouvons nous tromper à 5 % quand nous affirmons qu'il y a lien ou non entre les variables. Si la valeur de  $X^2$  calculée est supérieure à la valeur critique lue par rapport à un degré de liberté et au seuil de signification de 5 %, nous affirmons que les deux variables sont dépendantes. Dans le cas contraire nous concluons à l'indépendance des variables.

### III.2.2. Relation entre la maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative et la transmission dans la communication interne et externe.

Il s'agit de présenter les corrélations et le test ainsi que les résultats qui confirmeront ou infirmeront nos hypothèses.

#### a. Démarche adoptée

✓ **Première étape :**

Formulation des hypothèses alternatives (Ha) et nulle (Ho)

Soient les hypothèses suivantes :

**HO** = hypothèse nulle : *il existe une relation d'indépendance entre la maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative et la transmission dans la communication interne et externe*

**Ha** = Hypothèse alternative : *il existe une relation de dépendance entre la maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative et la transmission dans la communication interne et externe*

✓ **Deuxième étape**

Seuil de signification  $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) = (nombre de colonnes - 1) X (nombre de lignes - 1)

Calculons le ddl du premier cas :

A.N.:  $ddl = (3-1) \times (2-1) = 2 \times 1 = 2$     **ddl = 2**

✓ **Troisième étape : Statistique utilisée**

$$\mathbf{X^2 = \sum \frac{(eo - ea)^2}{ea}}$$

$$ea = \frac{\text{Total lignes} \times \text{total colonnes}}{\text{Effectif total}}$$

✓ **Quatrième étape : Règle de décision**

- Si  $X^2$  calculée est supérieur au  $X^2$  lu, rejetons **Ho** et acceptons **Ha**
- Si  $X^2$  calculée est inférieur au  $X^2$  lu, rejetons **Ha** et acceptons **Ho**

✓ **Cinquième étape : décision**

La valeur de  $X^2$  calculée obtenue dans le cas du test 1 est égale à 6,667. En comparant cette valeur à celle de  $X^2$  lue sur la table des valeurs critiques des lois du  $X^2$  (5,99 au ddl = 2), nous constatons que le degré de signification est positif, et par conséquent, nous rejetons  $H_0$  et acceptons  $H_a$ .

✓ **Sixième étape : Conclusion**

**La maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise la bonne fluidité de l'information et la transmission dans la communication interne et externe.**

**b. Application**

*Tableau 21 : Tableau croisé test 1*

Tableau croisé					
			TRANSMISSION DES INFORMATIONS		Total
			Peu Satisfaisant	Satisfaisant	
MAITRISE DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE	Peu Satisfaisant	Effectif	4	0	4
		Effectif théorique	2,0	2,0	4,0
	Satisfaisant	Effectif	5	10	15
		Effectif théorique	7,5	7,5	15,0
	Très satisfaisant	Effectif	1	0	1
		Effectif théorique	,5	,5	1,0
Total		Effectif	10	10	20
		Effectif théorique	10,0	10,0	20,0

**Tableau 22 : Tests du Khi-carré**

Tests du khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	6,667 <sup>a</sup>	2	,036
Rapport de vraisemblance	8,630	2	,013
N d'observations valides	20		
a. 4 cellules (66,7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,50.			

Ce tableau nous donne un Khi deux d'une valeur de 6,667. Cette valeur est supérieur au khi deux lu 5,99 sur la table lorsque le degré de liberté est 2. Ceci montre la dépendance entre les variables mises en évidences. Le khi positif montre que les deux variables évoluent dans le même sens c'est-à-dire que **la maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise la bonne fluidité de l'information et la transmission dans la communication interne et externe.**

**Tableau 23 : Mesures métriques test 1**

Mesures symétriques			
		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,577	,036
	V de Cramer	,577	,036
N d'observations valides		20	

On peut analyser le degré d'association entre les deux variables à partir d'indices de liaison qui permettent de mesurer et de tester statistiquement l'intensité et le sens des relations et conclure. Un  $\chi^2$  calculé positif et supérieur à la valeur indiquée dans le tableau à 5% et à ddl = 2 ; et V de Cramer est égal à 0,577 ; cela montre qu'il existe une relation moyenne entre les deux variables. **La maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise moyennement la bonne fluidité de l'information et la transmission dans la communication interne et externe.**

### III.2.3. Relation entre la transmission de la rédaction administrative et la circulation de l'information par les services et employés dans la commune d'Ebolowa 1<sup>er</sup>

Le tableau croisé suivant présente la somme d'informations, qui nous permet de vérifier la validité de cette hypothèse

**Tableau 24 : Tableau croisé test 2**

Tableau croisé						
			la circulation de l'information			Total
			Bonne	Moyen	MAUVAIS	
la transmission de la rédaction administrative	Bonne	Effectif	2	0	0	2
		Effectif théorique	,4	1,4	,2	2,0
	Moyenne	Effectif	2	14	2	18
		Effectif théorique	3,6	12,6	1,8	18,0
Total		Effectif	4	14	2	20
		Effectif théorique	4,0	14,0	2,0	20,0

**Tableau 25 : Test Khi-deux**

Tests du khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	8,889 <sup>a</sup>	2	,012
Rapport de vraisemblance	7,458	2	,024
N d'observations valides	20		

a. 5 cellules (83,3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,20.

Ce tableau nous donne un Khi deux d'une valeur de 8,889. Cette valeur est supérieur au khi deux lu 5,99 sur la table lorsque le degré de liberté est 2. Ceci montre la dépendance entre les variables mises en évidences. Le khi positif montre que les deux variables évoluent dans le même sens c'est-à-dire que **la transmission de la rédaction administrative influence la circulation de l'information.**

**Tableau 26 : Mesures métriques test 2**

Mesures symétriques					
n peut com me dan s le test préc	O		Valeur	Signification approximative	
	Nominal par Nominal	Phi		,667	,012
		V de Cramer		,667	,012
N d'observations valides			20		

édent, analyser le degré d'association entre les deux variables à partir d'indices de liaison qui permettent de mesurer et de tester statistiquement l'intensité et le sens des relations et conclure. Un un Khi deux calculé positif et supérieur à la valeur indiquée dans le tableau à

5% et à ddl = 2 ; et V de Cramer est égal à 0,667 ; cela montre qu'il existe une relation moyenne entre les deux variables. **La transmission de la rédaction administrative améliore moyennement la circulation de l'information.**

En somme, au sortir de la vérification des deux hypothèses ; il ressort que H1 est vérifiée et que H2 l'est aussi.

En effet la maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise moyennement la bonne fluidité de l'information et la transmission dans la communication interne et externe. Et la transmission de la rédaction administrative améliore moyennement la circulation de l'information. On peut donc conclure que H1 et H2, les deux hypothèses de notre étude, sont vérifiées.



## CHAPITRE 4 : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS

### IV.1. DISCUSSION

Cette étude a été élaborée pour montrer les méthodes de rédaction en correspondance administratives en générale, en l'étudiant en particulier dans la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>. Dans le cadre d'apporter une convention universelle, et être bénéfique à tout le service publiques. Il convient ici de mettre en évidence les moyens pratiques pour la bonne formation et l'adaptabilité en outils informatique de la correspondance administrative. Promotion, pour un rendement assez adéquate dans un monde moderne.

Les correspondances administratives qu'elles soient technologiques, naturelles ont des effets sur tous les domaines de la vie administrative et personnelle. La correspondance administrative est réalisée dans le cadre du plan de communication interne et externe dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>, afin d'améliorer la qualité de l'écriture des documents administratifs et leur lisibilité par la définition des règles simples de présentation et de rédaction. Notre étude de recherche nous a permis de constater néanmoins des manquements au niveau des agents formés en la matière. Il en ressort que la correspondance administrative la plus utilisée reste celle en forme personnelle quand bien même celle-ci est adressée à une autorité. Notre travail a ainsi été d'apporter ces ajustements dans la forme de rédaction et la méthode de transmission des correspondances administratives afin de se conformer aux règles et normes de base.

Divay s'est quant à lui attardé au concept de performance, mais spécifique au milieu municipal. Malgré tout, il accorde une place tout aussi importante au rôle du citoyen dans cette dynamique toute particulière: «La performance force l'attention vers l'acteur qui la réalise, en l'occurrence l'organisation municipale, la qualité des services la dirige vers l'extérieur de l'organisation, vers les citoyens. (p.3) »Son propos est donc sans équivoque, dans la mesure où il considère que la qualité des services locaux, et par le fait même la performance de l'organisation municipale, est explicitement liée à la qualité de l'exercice de la citoyenneté, cette dernière étant effectivement adaptée à toute situation de service auquel le citoyen fait face et à ses diverses interactions avec les responsables municipaux. Par exemple,

la contribution personnelle à la collectivité qu'un citoyen sera appelé à faire permettra «de mieux calibrer la fonction de production collective qui sous-tend la performance locale. » Au final, l'on retiendra que la communication est le passage entre la diffusion et la transmission de l'information.

Pour comprendre les particularités du style et de l'écriture administrative, qui notamment est chargées d'assurer le (bon) fonctionnement des services publics. Celui-ci s'appuie sur deux notions : la puissance publique et le service public. La notion de puissance publique (les moyens) renvoie aux actes de l'Administration. Ces actes constituent des décisions (les prérogatives) et nécessitent une certaine solennité et une prudence dans les formulations, afin de défendre l'intérêt général. La notion de service public (le but) va au-delà en se distinguant des autres activités par le fait que l'Administration est un service public. Autrement dit, elle est au service de la collectivité et vise à satisfaire l'intérêt général. Elle nécessite donc une neutralité, un respect, une courtoisie et une objectivité vis-à-vis de l'ensemble des usagers.

Béatrice Canei-Depitre propose un portrait très complet des mécanismes de communication relationnelle au niveau local aux principes des lettres administratives. À ce titre, elle utilise et illustre très pertinemment la notion de marketing des villes, qui va bien au-delà des principes connus du marketing classique: «En politique locale, à la différence des pratiques courantes en management, le relationnel précède le marketing. » L'auteure présente ainsi son concept de marketing des villes, dont la cible principale est «la création de rapports durables entre une ville et ses différents groupes cibles à travers une meilleure communication » dans l'optique suivante: Nous appelons communication citoyenne la communication qui vise au maintien du lien social et qui cherche à impliquer des individus de manière à ce qu'ils mettent en œuvre un comportement citoyen. L'objet du marketing des villes est de faire coïncider les valeurs du projet municipal avec les valeurs communes des citoyens. Dans un cadre purement constructif, le thème sur la mise en correspondance s'inscrit en droite ligne avec les éléments qui mettent en lumière les aspects éducatif, administratif et commercial que revêt une telle pratique.

## IV.2. RECOMMANDATIONS

Nous rappelons que les hypothèses de recherche constituent deux blocs selon la nature des variables considérées.

**Hypothèse 1 : La maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative favorise la bonne fluidité de l'information et la transmission dans la communication interne et externe.**

**Hypothèse 2 : La transmission de la rédaction administrative dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> concoure à booster la circulation de l'information dans les services et par les employés.**

Hypothese3 :

**La distinction des typologies des correspondances administratives distingue à confusion le genre de lettre administrative**

Le risque d'erreur consiste à définir la marge d'erreur admise dans la collecte de données. Le niveau de signification choisi est 0,05. Cela signifie que nous pouvons nous tromper à 5 % quand nous affirmons qu'il y a lien ou non entre les variables. Si la valeur de  $X^2$  calculée est supérieure à la valeur critique lue par rapport à un degré de liberté et au seuil de signification de 5 %, nous affirmons que les deux variables sont dépendantes. Dans le cas contraire nous concluons à l'indépendance des variables.

### IV.2.1. A regard de la maitrise de la correspondance administrative dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup>

La correspondance administrative revêt des limites assez visibles dans sa pratique .Dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> nous avons observé un manque de formation des agents en la matière concernant la correspondance administrative ce qui nous a ramené dans nos analyse à la présence assez effective de la lettre administrative à forme personnelle. Plusieurs employés qu'ils soient formés ou pas se concentre un peu plus dans les lettres administratives à forme personnelle.

Au regard formulé par l'administration un intérêt très clair envers l'introduction de nouvelles technologies dans la gestion des affaires internes est visible mais toujours en formulant des réserves aussi fondées que légitimes. C'est pourquoi un juste milieu est ici

privilegié avec l'instauration d'une fonction « Extranet » sur le nouveau site Internet de la Municipalité. Cet extranet prévu au plan de développement du nouveau portail deviendra un outil de travail pertinent mais sans causer de difficultés supplémentaires; favorisant la transmission électronique des lettres administratifs l'objectif de ce développement est de faciliter la vie des gestionnaires comme des élus. Sa principale fonction sera le dépôt de documents variés et de notes internes à l'intérêt de certaines personnes ou de toutes. Mais il permettrait également de lancer des alertes de rappel par exemple pour des réunions prévues ou rencontres particulières. Il sera également essentiel que l'on vise l'adoption d'un outil extranet et non intranet afin que chacun puisse le consulter à partir de n'importe quel lieu et non seulement de la commune. L'introduction d'une telle fonction représente donc pour la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> .un pas vers l'adoption d'éléments de l'administration en ligne mais de manière graduelle et volontaire. Il est également possible de croire que l'adoption d'une telle tangente permettra l'amélioration de la circulation de l'information à condition bien sûr que les principaux intéressés en fassent pleinement usage La correspondance administrative au regard du monde moderne se veut informatisée. Les nouvelles technologies de l'information doivent prendre de l'ampleur en laissant le traitement des lettres administratives physique. La commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> par conséquent se doit investir dans la bonne formation à la rédaction des correspondances administrative vue dans sa forme que dans le fond.

#### **IV.2.2. Vu les typologies de celle-ci**

Mélanie Lagacé et Paul Prévost se sont attardés au concept de démocratie, afin de mesurer son impact sur la gouvernance locale et sur la participation citoyenne. Tout d'abord, les auteurs illustrent les ramifications de ce concept, ramifications se rapportant directement à celui de démocratie participative. Ils décrivent ainsi ce dernier concept, dont les composantes essentielles seraient la communication, la participation, l'implication et l'information, en le qualifiant de « nouvelle approche d'exercice de la démocratie [et de] solution pour répondre aux impératifs du besoin accru de participation des citoyens dans le processus démocratique » Au final, les auteurs soulignent avec vigueur que la pierre angulaire du concept de démocratie participative, 30 Ibid., p. Bs. 31 Ibid., p.83. " Mélanie LAGACÉ et Paul PRÉVOST, « Démocratie participative, e-démocratie et gouvernance locale : réflexion sur les nouvelles avenues et enjeux actuels de développement collectif », P-395 en tant que réalité vécue concrètement par tout citoyen demeure la participation de ces

derniers. C'est donc à la lumière de l'idée de démocratie participative que celle de démocratie électronique prend forme comme l'affirment Lagacé et Prévost: «La démocratie électronique apparaît comme une façon une méthode de plus à actualiser pour exercer la démocratie participative. » On y affirme en effet que la e-démocratie s'offre aux autorités municipales comme outil de réponse à la variété des besoins présents dans une collectivité. Du coup il est pertinent de souligner le caractère technique du concept dont la conception n'est pas une fin mais bien un outil : «Les technologies de l'information et des communications peuvent servir la démocratie et le développement local. Cette voie électronique permet l'émergence d'un nouvel espace d'implication et ne constitue pas une voie de rechange ou de substitution aux moyens déjà en place mais bien une addition. » Finalement les auteurs conçoivent le développement de la démocratie électronique dans une optique d'information et d'éducation à la citoyenneté. Ces éléments étant fondamentalement pertinents à l'idée même de démocratie même de démocratie participative il est possible de croire que le développement de la e-démocratie permettrait le renouvellement de la participation citoyenne et même de la démocratie locale lorsqu'utilisé à bon escient. La démocratie électronique présente par contre quelques enjeux et difficultés qu'il est essentiel de considérer. Tout d'abord Gingras souligne qu'il est impossible de tracer un lien de causalité direct entre l'usage d'Internet et une participation à la cyberdémocratie en général. Ainsi les individus qui sont ouverts et intéressés à la vie politique en général sont naturellement portés à déplacer cet intérêt vers Internet afin de le vivre encore plus intensément mais les personnes peu politisées ne seront pas davantage portées en règle générale à améliorer leur participation.

Le profil socioéconomique des enquêtés présente des individus fortement dépendants de nouvelles technologies souvent regroupés populairement sous le néologisme « génération tête baissée ». Ils utilisent au quotidien des applications mobiles pour leurs distractions, Ce même procédé devrait favoriser à l'adaptabilité des nouvelles méthodes de rédaction et de transmission. L'âge des plus investis dans ces transactions commence vers les 18 ans et va au-delà de 40 ans. Une meilleure sensibilisation se veut sans limite de l'âge car la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> emploie de la jeunesse à l'adulte voir à la vieillesse d'autant que prône l'expérience.

Les entretiens révèlent l'importance de la **valeur de commodité** appréhendée comme la capacité de l'application à limiter le temps et les efforts nécessaires pour accomplir certaines tâches. Les répondants indiquent utiliser l'application qui leur facilite, leur simplifie la vie.

Le taux d'intérêt (15%) des lettres à forme personnelle pratiqué par les agents reste encore élevé, ce qui constitue une condition moins attrayante pour la numérisation de la correspondance administrative. A cet effet, nous recommandons à la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup> d'Ebolawa opter assez plus sur la formation professionnelle.

#### **IV.2.3. A l'endroit des transmissions des correspondances administratives**

Une prise de conscience s'impose En effet, l'action de l'Etat est rendue difficile par le désordre, l'incivisme, la pauvreté des populations. Qui dit gestion de correspondance dit surtout gestion de communication. Il a été donné de constater plus haut que les populations sont dans la plupart des cas inconscientes des rédactions exprimées et de leurs conséquences. Une édification et une bonne gestion de l'information passe donc par le changement des mentalités de ces populations, Ainsi, des films documentaires à travers un aménagement dans les communes de la ville pour la sensibilisation, et pour faciliter la prise de conscience ; tout en évitant la confusion des lettres administratives et donc le plus souvent disparaissent en cours de chemin De manière concrète, il s'agit d'édicter des revues destinées à une large frange de la population, d'organiser des séminaires accessibles à tous accompagnés de campagnes médiatiques pour sensibiliser .

Il est également recommandé à l'endroit des formateurs nationaux d'introduire une formation pour tous. Il s'agit concrètement d'apprécier tout ce qui est productif au bénéfique du public, et de diffuser des informations aux populations.

## CONCLUSION

Finalelement, l'analyse documentaire a principalement permis de tracer un fidèle portrait de la Municipalité, autant à l'aide de documents concernant la commune d'Ebolawa (Statistiques CE, etc.) que de documents émanant de celle-ci (le site web, la Programmation des loisirs, les documents financiers et budgétaires, etc.). Au final, un nombre très important de documents écrits ont été et considérés dans l'exercice de la recherche. Pour répondre à notre problématique, une collecte d'informations a été effectuée à travers des analyses sur le terrain. En termes de méthodologie, le choix des analyses justifie par sa validation dont a fait l'objet cette méthode de collecte de l'information tant d'un point de vue lexicographique qu'en termes de robustesse et de validité des données recueillies en comparaison des entretiens classiques. Une meilleure disposition à répondre et une absence de biais notamment sociaux constituent un réel avantage de la méthode.

Deux temps forts ont été nécessaires pour l'élaboration du présent travail : la collecte des données et leur traitement des données. S'agissant de la collecte des données, elle s'est articulée autour de la recherche documentaire, l'observation directe et l'enquête par un e-questionnaire. L'enquête s'est faite sur une base qualitative et quantitative. Pour ce faire, des entretiens ont été conduits auprès des personnes ressources et un questionnaire a été administré en ligne auprès de n questionnaires.

En raison de la nature corrélative de l'étude, le traitement des données, l'analyse de contenu et l'analyse statistique ont servi à la constitution des données de références sur la base desquelles le test du khi-deux ( $\chi^2$ ) a été réalisé pour le lissage des hypothèses.

Cette recherche articulée autour de quatre chapitres a permis de présenter de manière succincte , de faire le bilan de lecture au (chapitre I), de présenter la méthodologie du cadre spatio-temporel (chapitre II) utilisée pour la collecte, le traitement et l'analyse des données qui a fait l'objet du Chapitre III afin de de procéder à la discussion de ces résultats au chapitre IV. Au terme de cette investigation, il a été prouvé qu'il existe des éléments qui rappelle l'effectivité de la correspondance administrative dans la commune d'Ebolawa 1<sup>er</sup> mais aussi la bonne marche de celle tant dans sa rédaction à différentes formes que dans sa transmission.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

### A- OUVRAGES

**MESLE J.J.** (2011) *Précis sur la correspondance administrative*

Formateur Courriel : [jjm-formation@hotmail.fr](mailto:jjm-formation@hotmail.fr)

**GRUOARD B, MESTON F.** (1993), *l'entreprise en mouvement*, les éditions d'organisation, Paris, p86

**CHANDLAT A.** (1973), cité par Morin (1996) *la motivation au travail : une approche stratégique du changement*, Edition d'organisation, paris, p.186.

**PROULX D** (2008) *Management des organisations publiques Théories et applications*  
Presses de l'Université du Québec 2e éditions p.62.

### B- ARTICLES SCIENTIFIQUES

**BARTOLI A.** Communication et organisation Pour une politique générale cohérente, Les éditions d'organisation, Paris, 1990.

Guide pratique de la correspondance administrative, **P. VERDIER**, mise à jour biennale, 2006



**BELLEY, Serge** et **Gérard DIVA Y**, «L'Internet municipal entre réponse personnalisée aux demandes et discussion des enjeux collectifs : les tensions renouvelées d'une gestion démocratique des services collectifs. Réflexion exploratoire.», [En ligne], <http://archives.enap.ca/bibliothèques/2007/05/24953435.pdf>.

**CANEL-DEPITRE, Béatrice**, «Conditions de mise en place d'une communication relationnelle au niveau local», *Ville-Management* 6, p.7~87. CEFRIO, «Résultats d'avril-NETendances 20~0 », <http://blogue.cefrio.gc.ca/tag/n-etend-a-nees/>.

**CEFRIO**, *Le Web municipal Portrait de la situation en 2006*, [En ligne], [http://www.mamrot.gouv.qc.ca/publications/obse\\_muni/web\\_municipal\\_2006.pdf](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/publications/obse_muni/web_municipal_2006.pdf).

CEFRIO (en collaboration avec le Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation de territoire), *Le Web municipal au Québec Portrait de la situation en 2009*. [http://www.mamrot.gouv.qc.ca/publications/obse\\_muni/web\\_municipal\\_2009.pdf](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/publications/obse_muni/web_municipal_2009.pdf).

**DÉCAUDIN J.M.** et Stéphane WALLER *La communication internet Stratégies et techniques* Dunod Paris 2e édition 2009.

**DÉCAUDIN J.M.** «Entreprise: Communication d'entreprise » *Encyclopédie Universalis*  
**DIVA Y Gérard** «Qualité des services locaux et citoyenneté locale de qualité Exploration d'un angle mort de la mesure de la performance dans les municipalités » *La revue de l'innovation/ Volume 14(3) 2009 article 31 pages 1 à 23.*

**GINGRAS Anne-Marie** *Société de l'information et de la globalisation* Département de science politique Université Laval 2007.

**LAGACÉ M et P PRÉVOST** «Démocratie participative e-démocratie et gouvernance locale: réflexion sur les nouvelles avenues et enjeux actuels de développement collectif » Ville Management 61 P.393 à 404.

UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC, « Sondage Léger Marketing sur le monde municipal. Améliorer les services.

### **C- WEBOGRAPHIE**

- ❖ <http://lutealbi.Free.Fr/theorique .htm>
- ❖ [http://cegepjonquiere.ca/cegep-en-bref/politique-de-communication/.](http://cegepjonquiere.ca/cegep-en-bref/politique-de-communication/)
- ❖ [www .teletravailenfrance.com](http://www.teletravailenfrance.com),site développé par Alcatel pour informer sur les nouvelles perspectives du travail cf. page2 –postulats.
- ❖ [http://www.umq.qc.ca/publications/communiqués/ pdf/C sondage priorités 14mai10.](http://www.umq.qc.ca/publications/communiqués/pdf/C_sondage_priorités_14mai10.)  
~ VEDEL, Thierry, «L'Internet et les villes: trois approches de la citoyenneté»,  
Hermes 26-27, 2000, p.24?-262.
- ❖ <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/entreprise> communication-d-entreprise.
- ❖ [http://www.municipalitedeboischatel.ca/fr/.](http://www.municipalitedeboischatel.ca/fr/)
- ❖ [http://www.mamrot.gouv.qc.ca/organisation/orga donn popu.asp.](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/organisation/orga_donn_popu.asp)

### **D- SOUCES ORALES**

- ◆ Entretien avec **NDEGUE R**, 38 ans, Chef service du personnel, Mairie d'Ebolowa 1<sup>er</sup>, 05/05/2021
- ◆ Entretien avec **MESSANGA**, 41 ans, Chargé des Marchés Publics, Mairie d'Ebolawa 1<sup>er</sup>, 10/05/2021
- ◆ **ETOUA MVOM** Serge ,32 ans, Etudiant, Ebolawa, 11/05/2021

## ANNEXES

### PETIT LEXIQUE DE VOCABULAIRE ADMINISTRATIF

**ABROGATION** : abolition d'une disposition législative ou réglementaire ;

**ACTE ADMINISTRATIF** : décision prise par l'Administration et créant des droits et obligations à l'égard des administrés.

**ADOPTER** : approuver, voter ;

**AFFERENT** : qui se rapporte à ;

**AGENT** : terme général désignant la personne employée dans une administration ;

**AJOURNER** : reporter un jugement ou une décision à une date ultérieure ;

**AMENDER** : modifier un projet de texte ;

**AMPLIATION** : copie authentique d'un acte, dont l'original est conservé par le service émetteur ;

**ANNEXES** : pièces jointes à un document administratif ;

**ARRETE** : décision écrite d'une autorité administrative (ministre, préfet, maire) ;

**ASSUJETTIR** : soumettre à une taxe ou un impôt,

**AVENANT** : acte modifiant les clauses d'un contrat.

**BORDEREAU** : imprimé servant de lettre d'envoi de documents entre services administratifs ;

**CI-JOINT** : signifie « joint à ceci », s'accorde avec son complément lorsque celui-ci est placé avant, autrement invariable ; les documents ci-joints ;

**COMMISSION ADMINISTRATIVE PARITAIRE (CAP)** : commission dans laquelle l'Administration et le personnel sont représentés par moitié et statuant sur les situations statutaires des personnels ;

**COMMUNIQUER, COMMUNICATION** : être en relation (échanger) ou transmettre (par exemple un document), à charge de retour ;

**COMPETENCE** : droit d'une autorité à connaître d'une action, «cette affaire est de la compétence du préfet » ;

**COMPTE RENDU** : exposé, relation, rapport d'un événement, d'une situation, d'une réunion ; **CONTRESEING** : deuxième signature apposée sur un acte pour authentifier la première ou indiquer un engagement solidaire ;

**COPIE CONFORME** : concordance de la copie avec l'original, sans pour autant la rendre authentique ;

**DECENTRALISATION** : transfert de compétences à des collectivités territoriales autonomes, avec un contrôle à posteriori par le préfet.

**DECONCENTRATION** : délégation du pouvoir de décision à des autorités administratives déconcentrées (la DDCS par exemple), mais restant soumises au pouvoir hiérarchique de l'État (et son représentant le préfet).

**DELEGATION DE SIGNATURE** : transfert de pouvoir(s) permettant à un fonctionnaire d'agir au lieu et place d'un autre fonctionnaire ;

**DELIBERATION** : examen d'une question par un groupe de personnes et suivi d'une décision ;

**DEROGATION** : exception par rapport à ce qui est prévu par la réglementation ;

**DESSAISIR** : retirer à un juge ou à une autorité administrative une affaire préalablement soumise à sa décision ;

**DISPOSITION** : point qui règle un texte législatif ou réglementaire ;

**ERREMENTS** : manière habituelle d'agir ( $\neq$  erreurs, fautes) ;

**EXERCICE** : durée dans laquelle s'inscrit normalement une procédure ;

**EXONERER** : dispensé d'un paiement ou d'une obligation de faire ;

**EXPOSER** : expliquer, faire connaître ;

**FONCTIONS** : activités et tâches exercées par un agent ;

**GRE** : savoir gré = être reconnaissant ;

**HIERARCHIE** : subordination des fonctionnaires les uns aux autres ;

**INCIDENCE** : effet, conséquence ;

**INSTRUCTION(S)** : prescription(s) donnée(s) par l'autorité supérieure relative à l'interprétation et à l'application d'une loi, d'un règlement ;

**INTERPRETATION** : donner une signification, une explication à un texte ;

**JUSTIFIER** : prouver le bien fondé ;

**LIQUIDER** : calculer ;

**MANDATER** : payer ;

**MESURE** : décision prise par une autorité administrative ;

**MODALITES** : terme courant désignant la forme d'un acte, d'un fait et les circonstances qui s'y rapportent ;

**MOYEN** : argument juridique invoqué à l'appui d'une demande ou d'une défense en justice ;

**NOTIFIER** : porter une décision à la connaissance de l'intéressé ;

**OBJET** : « nature de la demande », terme très courant désignant ce sur quoi porte une affaire, une décision, un droit, une obligation, une démarche, une conversation... ;

**PRENDRE ACTE DE** : prendre bonne note de, (ex : « je prends acte de votre décision ») ;

**PRENDRE L'ATTACHE DE** : se rapprocher de, prendre contact avec ;

**PROCES VERBAL** : compte rendu officiel et écrit de ce qui a été dit ou fait au cours d'une réunion ;

**REFERENCE** : indication des documents ou événements antérieurs auxquels se rapporte l'affaire traitée, placée sous l'objet dans une lettre administrative ;

**RELATIF A** : terme très courant signifiant « se rapportant à » ;

**REQUETE** : demande verbale ou écrite : adresser une requête ;

**RESERVE** : restriction ; sous réserve de ; sous condition de ;

**SAISIR** : demander à une autorité ou à un juge de se prononcer ;

**SOUMETTRE** : adresser pour examen, pour décision ;

**STATUER** : prendre une décision sur une affaire, un cas ; se prononcer

**SURSEOIR** : interrompre momentanément les effets d'un texte ;

**SUSCRIPTION** : identification de l'autorité émettrice et du destinataire dans une forme impersonnelle et dans une lettre en forme administrative ;

**SUSPENDRE** : interrompre les effets d'un texte réglementaire, d'une décision ;

**TIMBRE** : informations sur le service émetteur à l'origine du courrier, placées en haut et à gauche dans une lettre administrative ;

**VISER** : attester par une signature, que l'on a pris connaissance d'un document, se référer à ;

**VOIE HIERARCHIQUE** : succession des autorités administratives intermédiaires placées entre l'expéditeur (émetteur) et le destinataire (récepteur) d'une lettre administrative ;

## EXPRESSION ET TOURNURES ADMINISTRATIVES

### Concernant l'introduction

#### **Pour répondre ou faire suite à (lettre de réponse):**

- Comme suite à (et non « suite à ») en début de correspondance;
- Par lettre du, par lettre ci-dessus référencée, en réponse à votre lettre du;
- Par communication (conversation) téléphonique du... (s'il y a déjà eu un échange sur la question traitée, il sera utile d'y faire référence, même s'il n'y a pas de trace écrite);
- Vous avez appelé (attiré) mon attention sur, vous souhaitez connaître.

#### **Pour attirer l'attention du destinataire, poser une problématique, demandé:**

- Dans le cadre de, lors d'un ... (on rappelle le contexte); - En poste à ... (on rappelle sa situation);
- Le décret relatif à précise que ... (on introduit 1 réglementation).

### Concernant le développement

#### **Pour introduire le développement, concourir à l'analyse :**

- « J'ai l'honneur de porter à votre connaissance les informations suivantes »;
- « Je constate, je note, je prends note, j'observe, j'ajoute, je précise, je souligne, je rappelle, je considère, je signale »,
- « Au vu des éléments portés à ma connaissance, au vu de votre dossier, sous réserve de »;
- « Il apparaît que, il semble que»;

- « Cette situation appelle les observations suivantes ».

### **Pour conclure le développement, pour prendre position**

- « J'ai l'honneur de porter à votre connaissance, de vous faire savoir que»;
- « Il s'avère que, il convient de, il y a lieu de, il apparaît nécessaire que » (notion de conseil);
- « Il est impératif que... » (notion d'obligation et /ou d'urgence) ;
- « Il vous revient de, il vous appartient de» ;
- « Je vous prie de bien vouloir /de vouloir bien (plus injonctif) ;
- « Je prends la décision de, je confirme, je vous demande» ;
- « Je vous invite à, je suggère, je vous engage, je vous prie de » ;
- « Je vous saurai(s) gré de (attention : **savoir gré** et non pas être gré !) ;
- « Je vous serai(s) obligé (être), reconnaissant de ».

**Nota bene:** L'expression, très administrative, « j'ai l'honneur », bien que contestée et moins utilisée, continue malgré tout de caractériser la correspondance administrative, en apportant une certaine solennité, rappelée régulièrement par les secrétariats généraux des préfetures.

### **Concernant la conclusion-fin de lettre**

- « Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée », (pour une lettre en forme personnelle);
- « Vous me tiendrez informé de la réalisation de l'ensemble de vos obligations », (pour une lettre en forme administrative);
- « Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire », (pour une lettre en forme administrative).

**RAPPEL :** En tant que rédacteur, vous devez toujours faire en sorte que le destinataire de votre courrier, qui est aussi votre lecteur, soit en mesure de comprendre et d'apprécier la ou les démarches qui lui incombent, les informations que vous lui communiquez.

Par conséquent, vous veillerez à utiliser un langage le plus clair possible, en évitant le verbiage administratif et les formulations surannées.

Mots de liaison, articulations et autres connecteurs

### **A. Pour introduire une explication**

- Car,
- C'est-à-dire,
- En effet (s'utilise après une affirmation démontrée immédiatement).

### **B. Pour introduire un exemple**

- Ainsi,
- Par exemple,
- Notamment.

### **C. Pour introduire une reformulation (pour clarifier l'information)**

- Autrement dit,
- Dans votre situation, - En ce qui vous concerne, - En d'autres termes.

### **D. Pour introduire une argumentation, développer une même idée, énumérer**

- Aussi (avec inversion du sujet),
- D'abord, ensuite, enfin,
- En premier lieu, en second lieu,
- D'une part, d'autre part,
- A titre principal, à titre subsidiaire,
- Par ailleurs,
- En outre, - De plus, - Enfin.

### **E. Pour enchaîner avec un paragraphe précédent**

- Par suite, - De ce fait, - En dépit de.



## **F. Pour lier une idée qui se rapporte à une autre**

- relatif à,
- concernant,
- ayant trait à,
- dans le cadre de, - dans le but de, - en vue de.

## **G. Pour citer un argument précis, particulier**

- Notamment,
- Particulièrement, en particulier,
- A cet égard, à ce sujet,
- Entre autre, -En l'objet, - Précisément.

## **H. Pour appuyer un argument, objectiver une décision**

- En application de ou par application de,
- Conformément à,

## **I. Pour introduire une restriction, contraster avec une idée, un paragraphe précédent**

- Or,
- En revanche,
- Au contraire,
- Cependant,
- Mais,
- Néanmoins,
- Pourtant,
- Toutefois,
- A l'exception de, à l'exclusion de,
- En dépit de,
- Sous réserve que, pour autant que, dans la mesure où.

## **J. Pour introduire une conclusion, une conséquence (du développement)**

- Donc,
- En conséquence,
- En définitive,
- Dans ces conditions.....compte tenu de,
- Pour toutes ces raisons,
- En conclusion, - En résumé,
- Par suite,
- Pour ces motifs, à cet effet.

### Rédaction des courriels

-Le courriel est l'appellation française du courrier électronique (message + messagerie électronique), qui se substitue au mail et à l'e-mail (abréviation d'électronique mail), ces deux termes constituant des anglicismes.

Cette appellation, officielle depuis le 20 juin 2003, est rendue obligatoire depuis dans l'Administration française.

-**La loi 2000-230 du 13 mars 2000** portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique, a modifié les règles de preuves du Code civil.

### Cadre juridique

#### **Cadre juridique**

Dorénavant, **l'article 1316-1 du Code civil** reconnaît que « l'écrit sur support électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont l'écrit émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ».

De plus, l'article 1316-4 du même Code reconnaît » que la signature électronique a la même valeur juridique que la signature manuscrite, sous réserve que le procédé de signature électronique soit fiable ».

Autrement dit, la loi a défini les conditions à respecter pour que ces procédés puissent être considérés comme sécurisés et bénéficier de **la présomption de fiabilité**.

#### **Confidentialité du courriel :**

Celle-ci reste limitée. En effet, un message expédié est relayé par divers ordinateurs vers un serveur de courrier où il est entreposé jusqu'à ce qu'il soit lu. Tout au long du trajet, il peut avoir été copié par des opérations automatiques visant à faire des copies de sécurité.

## **EXEMPLES DES LETTRES ADMINISTRATIVES**

- **LETTRE ADMINISTRATIVE A FORME ADMINISTRATIVE**

**TIMBRE ATTACHE**

**ville, jj / mm / aa**

NOM de l'Administration émettrice

(Adresse complète)

**SUSCRIPTION**

Fonction de l'expéditeur à

fonction du destinataire

précédé de « monsieur »

Bureau

Téléphone fax

(adresse)

Affaire (dossier) suivie par :

Courriel :

à l'intention de (si nécessaire)

Avec respect voie hiérarchique

(Le cas échéant)

**objet**

(Indication sommaire de la question traitée)

**Réf : (rappel des documents antérieurs, le cas échéant, auxquels l'affaire se rapporte)**

### **PAS DE FORMULE D'APPEL**

#### **INTRODUCTION**

(Brève) / REFORMULATION (rappel de l'affaire, contexte)

#### **DEVELOPPEMENT**

Avec choix d'un plan :

Causes – conséquences ou Conséquences – causes

Ou Faits – Idées – Actes

#### **CONCLUSION**

(De la lettre et pas de la problématique)

Formule de FIN DE LETTRE (ouverture)

### **PAS DE FORMULE DE POLITESSE**

Signature

(Prénom + Nom si symétrie avec

L'émetteur indiqué en suscription)

**PJ : (pièces jointes, exprimées en nombre, si elles ont déjà été portées dans le corps de la lettre)**

• **LETTRE ADMINISTRATIVE A FORME PERSONNELLE**

TIMBRE  
(ATTACHE) Idem  
lettre  
administrative

(idem)

Lieu, date

Formule d'appel

INTRODUCTION / REFORMULATION  
(plus conséquente, rappel de l'affaire, contexte)

DEVELOPPEMENT  
Avec choix d'un plan :  
Causes – conséquences ou Conséquences – causes  
Ou  
Faits – Idées – Actes (Instruction / Conclusion)

CONCLUSION de la lettre (et pas de la problématique)  
(Formule de POLITESSE)

signature

Madame ou Monsieur (nom, fonction ou/et qualité)

Entité juridique ou établissement

(Adresse)

**(ATTENTION)** : il y a toujours SYMETRIE entre la fonction du destinataire, la formule d'appel et la formule de politesse

# QUESTIONNAIRE ADRESSE AU PERSONNEL DE LA MAIRIE D'EBOLOWA 1<sup>er</sup>

Dans le but de nous aider à rédiger notre projet de mémoire en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur de l'Enseignement Technique « DIPET II » dont le thème est « **LA REDACTION ET LA TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES DANS LA COMMUNE D'EBOLOWA 1<sup>er</sup>** », nous vous prions de bien vouloir remplir ce questionnaire anonyme.

Nous comptons sur votre bonne collaboration et nous vous remercions d'avance.

## I. IDENTIFICATION

### 1.1 Quel est votre genre

Masculin                       féminin

### 1.2 Statut

Secrétaire général     Chef service     Chef de bureau   
Agent

Autres à préciser :.....

Précisez votre service.....

### 1.3 Quelle est votre ancienneté

0 – 5 ans     5 – 10     10 -15     15 -20     20 et plus

## II. REDACTION ET TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES

### 2.1 Avez-vous déjà entendu parler de la rédaction administrative ?

OUI                       NON

### 2.2 Etes-vous formés pour la rédaction et la transmission administrative ?

OUI                       NON

**2.3** Combien de temps consacrez-vous pour la rédaction administrative ?

0 – 5 minutes  5 -10 minutes  10 – 15 Minutes   
20 Minutes et plus

**2.4** Comment les correspondances administratives internes et externes sont elles transmises?

Secrétaire  Archiviste  Autre

Autre \_\_\_\_\_ à préciser .....

**2.5** Quel type de correspondance administrative utilisez-vous?

Lettre administrative à forme administrative  Lettre administrative à forme personnelle  Autre

**2.6** Quels types de supports utilisez-vous pour la rédaction ?

Support papier  Support numérique

**2.7** D'après vous la rédaction administrative est-elle efficace pour la transmission des lettres administratives ?

OUI  NON

Justifiez \_\_\_\_\_ votre réponse .....

.....  
.....  
.....

**2.8** Quelles sont les difficultés rencontrées dans la rédaction administrative?

Hiérarchique  Technique  Autres

**2.9** En quelle langue les correspondances administratives sont-elles rédigées?

Français  Anglais  Autres

**2.10** Comment enregistrez-vous vos correspondances?

Fichiers numériques  fichiers physiques  Archives





# TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE.....	i
AVERTISSEMENT.....	ii
DEDICACE.....	iii
REMERCIEMENTS.....	iv
LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES.....	v
LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....	vi
RESUME.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCTION.....	1
1. CONTEXTE.....	1
2. PROBLEMATIQUE.....	2
3. QUESTION DE RECHERCHE.....	3
4. OBJECTIFS DE RECHERCHE.....	3
5. INTERET ET JUSTIFICATION DE L'ETUDE.....	3
6. HYPOTHESES DE RECHERCHE.....	4
7. METHODOLOGIE.....	5
PREMIERE PARTIE : BILAN DE LECTURE SUR LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE.....	6
CHAPITRE 1 : LA REDACTION ET LA TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES.....	7
I.1. LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE.....	7
I.1.1. Définition.....	7
I.1.2. Typologie.....	8
I.1.3. Règles communes de présentation.....	10

I.1.4. Importance.....	10
I.2. LA REDACTION ADMINISTRATIVE.....	11
I.2.1. Définition .....	11
I.2.2. Caractéristiques de la rédaction administrative :.....	12
I.3. LA TRANSMISSION DES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVES .....	16
I.3.1. Définition .....	16
I.3.2. Canaux de transmission.....	17
I.3.3. Les difficultés liées a la transmission des correspondances administratives .....	26
CHAPITRE 2 : METHODOLOGIE DU CADRE SPATIO-TEMPOREL.....	30
II.1. DELIMITATION SPATIO-TEMPORELLE DE LA RECHERCHE DE LA COMMUNE D'EBOLAWA 1ER.....	30
II.1.1. Historique de la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1 <sup>er</sup> .....	30
II.1.2. L'administration municipale .....	33
II.2. LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE DANS LA COMMUNE D'EBOLAWA 1ER.....	34
II.3. LES COMMUNICATIONS INTERNES DANS LA COMMUNE D'EBOLAWA 1ER.....	37
II.3.1. Appréciation générale de la documentation et de la communication internes .....	37
II.3.2. Relations et communications entre élus et gestionnaires.....	38
II.3.3. Outils de communication utilisés par les élus.....	39
II.3.4. la communication entre les services .....	39
II.3.5. L'internet dans la commune d'arrondissement d'Ebolawa 1 <sup>er</sup> .....	41
DEUXIEME PARTIE : CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE .....	44
CHAPITRE 3 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS .....	45
III.1. Présentation des résultats .....	45
III.1.1. Identification des répondants.....	45
III.1.2. Rédaction et transmission des correspondances administratives .....	49
III.2. Vérification de la corrélation entre les variables.....	56
III.2.1. Technique de vérification .....	56
III.2.2. Relation entre la maîtrise de la rédaction dans la correspondance administrative et la transmission dans la communication interne et externe. ....	57
CHAPITRE 4 : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS .....	63
IV.1. DISCUSSION .....	63

IV.2. RECOMMANDATIONS.....	65
IV.2.1. A l’endroit de l’administration de la commune d’Ebolawa 1 <sup>er</sup> .....	65
IV.2.2. Au regard des nouvelles technologies .....	66
IV.2.3. A l’endroit des populations riveraines.....	68
CONCLUSION.....	69
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE .....	70
ANNEXES .....	73
TABLE DES MATIERES .....	87

**IMAGE DE LA COMMUNE D'ARRONDISSEMENT D'EBOLOWA 1<sup>er</sup>**



**ETOUA MVOM Serge, image, Mairie de la Commune d'Arrondissement d'Ebolawa 1<sup>er</sup>**