



# GUIDE PRATIQUE

## La rédaction administrative au conseil départemental





*L'écriture, toute l'écriture,  
reste une audace et un courage.  
Et représente un énorme travail.*

Michèle Mailhot (écrivaine québécoise)



## PAROLES D'ÉLUE

Ce guide de la rédaction administrative au sein du conseil départemental a pour vocation de rendre nos courriers plus accessibles aux Loir-et-Chériens. Élaboré par les référents Quali'dep, qui ont d'abord collecté une centaine de lettres auprès de chaque service du conseil départemental, ce guide s'adresse aux agents qui souhaitent bénéficier de précieux conseils du groupe simplification des écrits issus de la démarche Quali'dep.

Composé d'une dizaine de personnes « agents et citoyens », ce groupe de travail s'est réuni pendant un an et demi pour lire, analyser, réécrire, remettre en forme des centaines de courriers, en des allers-retours constructifs avec les services émetteurs. Je les remercie particulièrement.

Pour être concret et pédagogique, ce document vous présente des exemples de lettres dans leur format original puis dans leur version réécrite. Des recommandations vous sont proposées pour simplifier le contenu des courriers et en alléger la forme. Enfin, un dernier chapitre vous invite à éviter l'emploi de tout jargon administratif et notamment des sigles et acronymes méconnus, pour la plupart, de la population. Organisation des textes, syntaxe, choix des termes, règles typographiques, tout est conçu pour que chacun puisse rédiger ses courriers dans les règles de l'art.

« *L'écriture est la peinture de la voix* » affirmait Voltaire dans son Dictionnaire philosophique. Alors, à vos « belles » plumes !



**Catherine Lhéritier**  
Vice-présidente chargée du personnel,  
de l'enseignement supérieur et de l'aérodrome du Breuil.

NOTE

*Il y a deux choix dans la vie :  
accepter les choses telles qu'elles sont ou  
accepter la responsabilité de les changer.*

Denis Waitley (Conférencier motivateur, écrivain et consultant américain)



## PAROLES DE RÉFÉRENTS

Chers collègues,

Ce guide vous est destiné, nous l'avons conçu avec vous et pour vous !

Il a pour objectif d'améliorer votre quotidien et celui de vos interlocuteurs en vous apportant des conseils et des recommandations :

- harmoniser les courriers et outils de papeterie de tous les agents du conseil départemental,
- proposer des modèles simples et facilement applicables,
- être une boîte à outils à disposition de tous les agents pour les accompagner le plus efficacement possible dans la réalisation de leurs courriers et supports de papeterie : lettres, notes, signature courrier et e-mail, utilisation du logo, règles typographiques, formules de politesse...

La simplification des écrits est l'un des axes principaux de Quali'dep. En utilisant ce guide, vous devenez à votre tour acteur de notre démarche Quali'dep.

Pour toute question relative à l'utilisation de ce guide d'écriture, vous pouvez vous adresser à Quali'dep au 02 54 58 46 84.

Bonne lecture !

Les référents Quali'dep



# SOMMAIRE

## 1. SUPPORTS DE PAPETERIE

9

- Logo et imprimantes
- Modèles

## 2. LA LETTRE

15

- Organisation
- Rédaction

## 3. LES MAILS

41

## 4. RACCOURCIS QUAL'ASTUCES

45

## 5. RÈGLES TYPOGRAPHIQUES

51

## 6. LEXIQUE : MOTS ACRONYMES ET SIGLES

57



## SUPPORTS DE PAPETERIE

Logo et imprimantes

Modèles :

- Lettre
- Note
- Bordereau d'envoi
- Arrêté
- Enveloppe
- Utiliser le bon parapheur

## LOGO ET IMPRIMANTES

### Logo

Par défaut, les modèles de papeterie comportent en en-tête le logo du conseil départemental. Pour toute autre utilisation, le logo, dans ses différents formats et versions, est téléchargeable sur Salamandre et sur le site internet du conseil départemental : [www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

### Imprimantes

La direction des systèmes d'information a établi une charte d'utilisation des ressources numériques directement consultable sur l'intranet Salamandre : Salamandre > page d'accueil > documents et liens...

## MODÈLES

### Les modèles sur le réseau

#### Les modèles

Cinq modèles de papier à en-tête ont été réalisés. Ils sont disponibles depuis Word en suivant le chemin : Fichier > Nouveau > Partagé, puis choisir le modèle souhaité.

Selon le positionnement de chaque service dans l'organigramme, la personnalisation porte sur tout ou partie des documents-type.

#### Pour chacun de ces modèles sont prédéfinies :

- la personnalisation adaptée à l'origine et l'usage du document-type concerné (direction et/ou service d'origine, adresse postale, adresse physique, heures d'ouverture au public, affaire suivie par, Tel., etc.). Cette personnalisation apparaît uniquement sur la première page, répartie entre l'entête de document et le pied de page,
- les mentions spécifiques applicables à chaque document-type : « Blois, le », « Note à l'attention de », « RÉPUBLIQUE FRANÇAISE »,
- les marges,
- la police de caractère (**Calibri**),
- la pagination automatique à partir de la seconde page.

**Ces éléments prédéfinis ne doivent être ni modifiés, ni supprimés** par les services qui les utiliseront de manière systématique.

#### Cette disposition concerne l'ensemble des lettres à en-tête :

- du président du conseil départemental (quelle qu'en soit la personnalisation),
- du directeur général des services,
- de chacun des directeurs généraux adjoints,
- de chacun des directeurs et chefs de service
- de chacun des chargés de projets
- du directeur de cabinet.

## Lettre

Les modèles de lettres sont disponibles depuis Word en suivant le chemin :  
Fichier > Nouveau > Partagé > Direction / Service, puis choisir le modèle souhaité.

- courrier à en-tête du président
- courrier à en-tête du directeur général des services
- courrier à en-tête du directeur général adjoint
- courrier à en-tête d'une direction
- lettre administrative DGA - direction et service

NB : Les courriers de notification, datés du jour de la réunion par le service, seront envoyés par le cabinet du président. Une copie sera remise dans le parapheur.

## Note

Les modèles de notes sont disponibles depuis Word en suivant le chemin :  
Fichier > Nouveau > Partagé > Direction / Service > Note.

### Conseils pour la rédaction d'une note

Une note à un élu ou à un supérieur hiérarchique s'adresse à une personne en particulier. Elle l'informe et/ou sollicite une décision de sa part. Il convient de s'en tenir aux informations nécessaires et suffisantes au destinataire, c'est-à-dire éviter toute précision technique ou toute considération départementale inutile. La note doit être courte (elle ne doit pas excéder deux pages). Elle doit pouvoir servir de fil conducteur dans une discussion ou lors d'une intervention. Si des éléments complémentaires apparaissent indispensables, il convient de les présenter en annexe.

#### I. Le sujet

- Il indique le destinataire (éventuellement un sous-couvert) et l'objet : « Note à l'attention de .... sur (ou concernant)...., en vue de ... (telle réunion, tel rendez-vous) ».

#### II. Le résumé

- Si la note administrative fait plus d'une page, elle doit commencer par un résumé pour expliciter la demande d'arbitrage soulevée.

#### III. Les données importantes concernant l'objet de la note

- Si la note prépare une réunion, indiquez d'emblée les personnes présentes et à quel titre.
- Précisez le cadre départemental : la politique concernée, le projet envisagé, l'état de la question, etc.
- Indiquez le contexte légal, réglementaire, les engagements pris, les déclarations, etc. À moins que la question ou le problème réside précisément dans des dates, des chiffres ou des termes juridiques, évitez-les le plus possible.
- Évoquez le contexte politique : évitez les informations connues à l'évidence du destinataire de la note mais, en revanche, n'hésitez pas à les énoncer si tel ne semble pas le cas.
- Évoquez éventuellement le contexte humain : les relations entre les personnes, parties prenantes à une action, peuvent apporter un éclairage déterminant pour le lecteur. Ces informations doivent être communiquées sans parti pris. N'hésitez pas à faire part de votre impression !

#### IV. La (les) question(s), le(s) problème(s) qui se pose(nt)

- Énoncez les données de la question ou du problème, hiérarchisez-les clairement en traitant du plus important en premier.
- Énoncez les enjeux. Si ceux-ci sont multiples, de la même façon, hiérarchisez-les clairement.

- Résumez en quelques mots la problématique, c'est-à-dire la façon dont se pose la question ou le problème.

#### V. Les réponses ou solutions envisageables

- Énoncez-les brièvement, ainsi que leurs conséquences (avantages, inconvénients), les moyens à mettre en œuvre, coût, etc.
- Précisez vos préférences avec une argumentation brève à l'appui. L'auteur de la note ne doit pas hésiter à faire part de son avis personnel, de ses doutes dès lors qu'ils sont argumentés.

Remarque : « Les principes de rédaction des notes » issus de la note précisant les orientations générales de la collectivité en date du 4 septembre 2017 vous rappellent notamment que l'objet doit être précédé par l'une des mentions suivantes :

- demande d'arbitrage
- alerte
- information.

## Bordereau d'envoi

Les modèles de bordereaux d'envoi sont disponibles depuis Word en suivant le chemin :  
Fichier > Nouveau > Partagé > Direction / Service > Bordereau.

## Arrêté

Les modèles d'arrêtés sont disponibles depuis Word en suivant le chemin :  
Fichier > Nouveau > Partagé > Direction / Service > Arrêté.

## Enveloppe

Le nombre de formats d'enveloppes a été réduit à trois afin de rationaliser les coûts de traitement et d'envoi :

- une version avec ou sans fenêtre, format 162 mm x 229 mm
- une version pour les courriers volumineux, format 260 mm x 329 mm
- une version 110 mm x 220 mm sans fenêtre pour des envois en masse (exemples d'envois particuliers : invitations, cartes de vœux...).

On utilisera le format de base 162 mm x 229 mm, de préférence avec fenêtre, pour des courriers contenant jusqu'à 5 feuilles.

Format volumineux (au-delà de 5 feuilles ou 30 grammes) : enveloppe Kraft format 260 mm x 329 mm

## Utiliser le bon parapheur

Un système d'amélioration de la gestion et de la circulation des courriers a été mis en place au sein du conseil départemental. Il est demandé aux agents de :

- définir pour chaque parapheur le signataire souhaité et les visas nécessaires en respectant les pratiques établies dans cette charte ;
- joindre la fiche visa à chaque parapheur soumis à la signature d'un DGA, du directeur général des services, d'un vice-président ou du président du conseil départemental ;
- utiliser le code couleur suivant :
  - parapheur noir : signature du président,
  - parapheur vert : signature d'un vice-président,
  - parapheur rouge : signature du DGS,
  - parapheur beige : notification « conseil départemental » et « commission permanente ».
- adapter le parapheur transmis au nombre de courriers qu'il contient.
- veiller à faire suivre rapidement les parapheurs.



## LA LETTRE

### Organisation

- En-tête
- Objet
- Corps de la lettre
- Formule de politesse
- Signature
- Pied de page

### Rédaction

## ORGANISATION

Les marges, disposition et pagination des lettres sont configurées dans les modèles Word :

Marges :

- haut : 4 cm
- gauche : 4 cm
- bas : 2,5 cm
- droite : 2 cm
- reliure : 0 cm
- en-tête à partir de :
  - 1 cm du bord pour les lettres, notes et bordereaux d'envoi
  - 0,4 cm du bord pour les arrêtés,
- pied de page à 0,7 cm du bord.

**Disposition** : « Première page différente ».

**Pagination** : automatique dans le modèle des autres documents à partir de la 2<sup>e</sup> page

### En-tête

L'en-tête occupe le ¼ supérieur de la page format A4

En haut à gauche :

- Le nom de la direction ou du service expéditeur
- L'adresse de la direction ou du service.
- Les jours et horaires d'ouverture
- Le prénom et le nom de la personne en charge du suivi de dossier (affaire suivie par...)
- Le téléphone (Tél.) ou standard et numéro de poste téléphonique (**obligatoire sur toutes les lettres à en-tête dont celles du Président**).
- Le courriel

Pour ces 6 points : cadrage à gauche aligné sur la personnalisation de l'en-tête (retrait de paragraphe).

En haut à droite :

- La ville : « Blois, le » (ou « Vendôme, le » ; « Romorantin, le » ; « Contres, le »...).
- La date :
  - ne saisir la date que si l'on est assuré qu'elle correspondra à la date de départ,
  - lorsqu'elle est saisie dans le document, elle doit l'être dans la même présentation que celle de la ville
- Le destinataire et son adresse : utilisez la police **Calibri 11.5**

### Objet

L'objet doit indiquer clairement et brièvement à l'interlocuteur si le courrier concerne :

#### Une obligation

**Situation 1 : L'assistante sociale doit prendre rendez-vous avec un usager avant convocation au tribunal d'instance pour expulsion**

Rédaction actuelle : Convocation au tribunal d'instance pour impayés de loyer

Rédaction proposée : Rendez-vous obligatoire avant convocation au tribunal

**Situation 2 : L'assistante sociale doit prendre rendez-vous avec un usager avant expulsion**

Rédaction actuelle : Réquisition de la force publique pour exécution de l'expulsion

Rédaction proposée : Rendez-vous urgent pour étude de votre situation avant expulsion

**Situation 3 : l'assistante sociale doit prendre rendez-vous avec un usager avant expulsion mais celui-ci n'est pas venu**

Rédaction actuelle : rubrique « objet » non complétée

Rédaction proposée : Dernière relance - Rendez-vous avant mise en œuvre de la procédure d'expulsion

**Situation 4 : une assistante maternelle doit obligatoirement faire une formation pour garder son agrément**

Rédaction proposée : Formation obligatoire

**Situation 5 : une assistante familiale doit fournir des factures pour obtenir un dédommagement**

Rédaction proposée : Obligation de transmission de pièces justificatives

### Une réclamation

**Situation 1 : un usager a déposé un dossier de demande d'allocation personnalisée d'autonomie (APA), le dossier est incomplet**

Rédaction proposée : Dossier d'APA - Demande de pièces justificatives complémentaires

**Situation 2 : un usager a trop perçu de revenu de solidarité active (RSA), il doit rendre le trop-perçu**

Rédaction proposée : Demande de remboursement du trop-perçu RSA

### Une autorisation

**Situation 1 : suite à une demande de visite parents-enfants, les services de la direction générale adjointe des solidarités (DGAS) autorisent la visite**

Rédaction proposée : Autorisation d'un temps de visite concernant l'enfant ...

**Situation 2 : autoriser une entreprise à accéder dans les locaux pour effectuer des travaux en dehors des heures d'ouverture**

Rédaction proposée : Autorisation d'accès

### Un refus

**Situation 1 : un usager a fait une demande d'allocation (Allocation personnalisée d'autonomie, Prestation compensation du handicap, etc.) à laquelle il ne peut pas prétendre**

Rédaction proposée : Refus d'attribution d'allocation

**Situation 2 : une assistante maternelle fait une demande d'agrément, la commission refuse cet agrément**

Rédaction proposée : Refus d'agrément

**Situation 3 : Une entreprise/association sollicite une subvention qui lui est refusée**

Rédaction proposée : Refus d'attribution d'une subvention

### Un dossier incomplet

**Situation : Un usager a déposé un dossier de demande d'allocation, la non-production des documents nécessaires malgré plusieurs relances impose le rejet du dossier**

Rédaction proposée : Rejet du dossier (APA, RSA ...)

### Un report (dates ou délais)

**Situation : Un usager a déposé un dossier d'allocation, la commission qui devait examiner le dossier a été reportée**

Rédaction proposée : Report d'examen de dossier

### Un accusé-réception

**Situation 1 : Réception d'un dossier d'APA, on informe la personne de la réception de celui-ci.**

Rédaction proposée : Accusé-réception de votre dossier d'APA

**Situation 2 : Réception d'une demande de subvention**

Rédaction proposée : Accusé-réception de votre demande de subvention pour...

### Un accord

**Situation 1 : Une association veut réserver une salle au conseil départemental**

Rédaction proposée : Accord pour la réservation de salle

**Situation 2 : Un usager a déposé un dossier d'allocations, une aide financière lui a été accordée**

Rédaction proposée : Attribution d'une aide pour...

**Situation 3 : Une association demande une subvention pour une manifestation, l'aide est accordée sous réserve que le conseil départemental apparaisse sur les supports de communication et qu'il soit fourni un bilan de l'action a posteriori.**

Rédaction proposée : Attribution d'une subvention sous conditions pour...

**Situation 4 : Un accord de principe est donné à une entreprise pour engager des travaux, sous réserve de travailler à certaines heures**

Rédaction proposée : Accord sous conditions pour...

**Situation 5 : Une demande est faite au conseil départemental pour autoriser une entreprise à mobiliser une partie du domaine public**

Rédaction proposée : Accord de dérogation pour...

### Une information

**Situation : Un usager fait une demande d'information sur les transports des élèves en situation de handicap**

Rédaction proposée : Information relative aux transports des élèves en situation de handicap

## Corps de la lettre

Police : Calibri 11

### Formules de politesse et d'appel

Les majuscules restent dans les formules d'appel et de politesse, pas dans le corps du texte.

Fonctions, titres ou grades étant du genre neutre, qui se forme dans notre langue avec le genre masculin, on ne les féminisera pas (sauf souhait manifeste de la personne destinataire) conformément aux recommandations de l'Académie française. Pour les titres courants, toutefois, tels que président, directeur et conseiller départemental, on accepte la féminisation : Madame la Présidente, Madame la Directrice, Madame la Conseillère départementale.

La formule finale sera de type : « Veuillez agréer, Monsieur le..., l'expression de... ».

Si elle est précédée par une phrase introductive, elle deviendra : « En restant à... (ou en vous remerciant de...), je vous prie d'agréer, Monsieur le..., l'expression de... ».

Cette formule finale se terminera par :

1) « l'expression de ma haute considération »

Pour les chefs d'État ou de gouvernement, ou anciens chefs d'État ou de gouvernement, français ou étranger, et pour les hautes personnalités :

- Monsieur (Madame) le Président de la République,
- Monsieur (Madame) le Premier ministre,
- Monsieur (Madame) le Ministre d'État,
- Monsieur (Madame) le Ministre (pour ministres, ministres délégués ou secrétaires d'État),
- Monsieur (Madame) le Président (du Sénat, de l'Assemblée nationale, du Conseil économique, social et environnemental, du Conseil constitutionnel),
- Monsieur (Madame) le Secrétaire perpétuel (des différentes académies de l'Institut de France)

## 2) « l'expression de ma considération la plus distinguée »

Pour les parlementaires (députés, sénateurs, députés au Parlement européen), présidents de conseils régionaux et départementaux, pour les hauts fonctionnaires nommés par le Président de la République en Conseil des ministres (préfets, ambassadeurs, recteurs), pour les officiers généraux (généraux, amiraux) et pour les dignitaires de l'Église :

> Il est à noter que l'usage et la courtoisie recommandent de continuer à utiliser ces titres quand le titulaire a quitté sa charge (Monsieur le Ministre pour un ancien ministre et de même pour toutes les catégories précitées).

- Monsieur (Madame) le Député,
- Monsieur (Madame) le Sénateur,
- Monsieur (Madame) le Préfet,
- Monsieur (Madame) le Recteur,
- Monsieur (Madame) l'Ambassadeur,  
(ou Excellence qui peut être employé uniquement pour les ambassadeurs étrangers en France),
- Mon Général,
- Amiral,
- Éminence (pour un cardinal),
- Monseigneur (pour un évêque),

## 3) « l'expression de ma considération très distinguée »

Pour les autres détenteurs de titres ou fonctions, d'un rang inférieur aux précédents, dans le secteur public ou le secteur privé, civil, militaire, ou religieux, sans qu'il soit besoin de les énumérer in extenso :

- Monsieur (Madame) le Président, Maire, Directeur, Secrétaire départemental, Conseiller départemental, Vice-président du Conseil départemental, Président des chambres consulaires, Directeur de Cabinet du Préfet, Principal de collège, Colonel du SDIS, Commissaire de police, Colonel de gendarmerie ...

## 4) « l'expression de ma considération distinguée »

Pour les particuliers :

- Madame,
- Monsieur.

(Notons au passage que les formules plus chaleureuses adressant des sentiments... cordiaux, amicaux, etc... ne s'emploient jamais lorsque l'on s'adresse à une femme).

En outre, il est recommandé, par soucis de valoriser le destinataire et non l'auteur de la lettre, de ne jamais commencer une lettre par « Je ».

## Signature

La signature s'affiche automatiquement en fonction du modèle de lettre choisi.

## Pied de page

Celui-ci est configuré dans les modèles Word

Le pied de page est composé des mentions suivantes :

« Conseil départemental de Loir-et-Cher [www.departement41.fr](http://www.departement41.fr) »

Police : Calibri 8.5

## Illustration



**NOM DE LA DIRECTION OU DU SERVICE** Blois, le

M.

Adresse de la direction ou du service

Jours et horaires d'ouverture

Affaire suivie par Prénom Nom  
Tél. : 02 54  
Courriel :

**Objet :**

Formule d'appel

Formule de politesse

Pour le président du conseil départemental  
et par délégation,  
le directeur,

XXXXXXXXXX

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

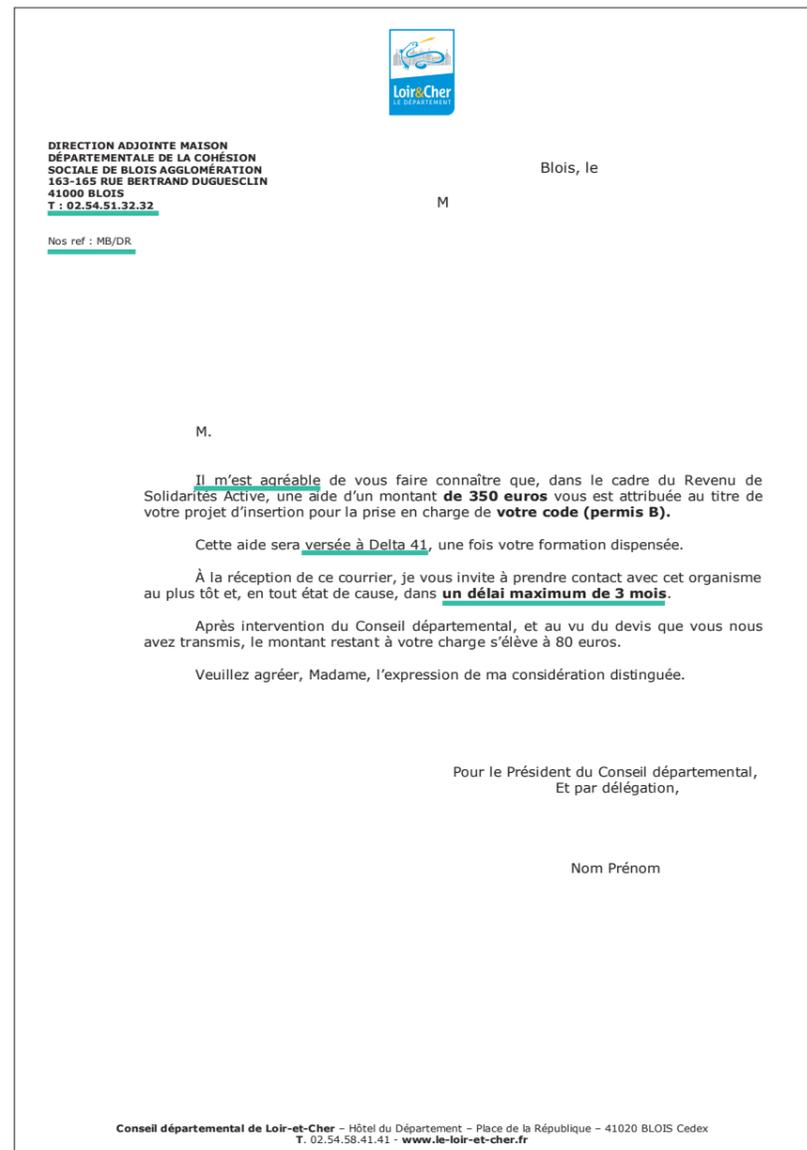
## RÉDACTION

Retrouvez des exemples de lettres réécrites.

### Lettre originale

#### Les faiblesses de ce courrier :

- L'abréviation T est à remplacer par tél.
- Les références inutiles pour l'utilisateur, à remplacer par : « *dossier suivi par Prénom-Nom-coordonnées* »
- Aller droit au but : supprimer « *Il m'est agréable* »
- Indiquer les coordonnées de Delta41 pour qu'il n'y ait pas d'erreur lorsque l'utilisateur prendra contact avec l'organisme.
- Enlever les caractères en gras « *un délai maximum de 3 mois* »
- Il manque l'objet dans ce courrier, une information essentielle.





DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE DE BLOIS AGGLOMÉRATION  
163-165 RUE BERTRAND DUGUESCLIN  
41000 BLOIS  
T : 02.54.51.32.32

Blois, le

M

Nos ref : MB/DR

M.

Il m'est agréable de vous faire connaître que, dans le cadre du Revenu de Solidarités Active, une aide d'un montant de **350 euros** vous est attribuée au titre de votre projet d'insertion pour la prise en charge de  **votre code (permis B)**.

Cette aide sera versée à Delta 41, une fois votre formation dispensée.

À la réception de ce courrier, je vous invite à prendre contact avec cet organisme au plus tôt et, en tout état de cause, dans **un délai maximum de 3 mois**.

Après intervention du Conseil départemental, et au vu du devis que vous nous avez transmis, le montant restant à votre charge s'élève à 80 euros.

Veillez agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le Président du Conseil départemental,  
Et par délégation,

Nom Prénom

Conseil départemental de Loir-et-Cher – Hôtel du Département – Place de la République – 41020 BLOIS Cedex  
T. 02.54.58.41.41 - [www.le-loir-et-cher.fr](http://www.le-loir-et-cher.fr)

### Lettre réécrite

#### Les atouts de ce courrier :

- L'identification de la personne à contacter
- L'objet
- L'identité de la structure
- Les informations sont précises
- Le pied de page est simple





DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE DE BLOIS AGGLOMÉRATION

Blois, le

M

163-165 rue Bertrand Duguesclin  
41000 Blois

Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30

Affaire suivie par  
Tél. : 02 54  
Courriel :

**Objet : Participation au financement du code de la route**

M,

Dans le cadre de votre projet d'insertion, une aide de 350 € vous est attribuée au titre du revenu de solidarité active (RSA).

Elle couvrira en grande partie le financement de votre code (permis B).

J'attire votre attention sur le fait qu'il restera 80 € à votre charge au vu du devis que vous avez fourni.

À la date de ce courrier, vous avez 3 mois pour prendre contact avec :

DELTA 41  
4 Rue des Saintes Maries  
41000 BLOIS  
Téléphone : 02.54.74.80.64

Veillez agréer, M, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le président du conseil départemental,  
et par délégation,  
le directeur,

XXXXXXXX

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

## Lettre originale

- Le service concerné souhaitait que ces informations soient présentées sous la forme d'un tableau. Il sera donc mis en annexe.
- Les voies de recours sont à extraire du corps de la lettre



SERVICE DE PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE  
ADRESSE  
HORAIRES D'OUVERTURE

Blois, le

Dossier suivi par M ;  
T. 02

M,

Au regard de votre attestation globale de formation d'assistante maternelle, j'ai le plaisir de vous accorder le renouvellement de votre agrément délivré le 1<sup>er</sup> mai 2010 conformément au code de l'action sociale et des familles.

Ce nouvel agrément est valable cinq ans à partir du 1<sup>er</sup> mai 2015 et vous permet d'accueillir en même temps :

- deux enfants de tous âges
- Un enfant âgé au moins de 18 mois
- Un enfant âgé au moins de 24 mois

À titre obligatoire, vous êtes également autorisée à accueillir jusqu'au 7 juin 2016 :

- Un enfant âgé au moins de 5 ans, uniquement les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 7 h à 8 h 30 et de 16 h à 17 h, le mercredi et les vacances scolaires de 7 h à 17 h,
- Un enfant âgé au moins de 8 ans, les lundi mardi jeudi et vendredi de 16 h à 20 h sauf pendant les vacances scolaires.

Je vous précise que votre ou vos enfants de moins de trois ans prennent une place dans l'agrément et que le nombre total d'enfants jusqu'à 18 ans présents en même temps à votre domicile est limité à six (les vôtres et ceux accueillis).

Conformément aux voies de recours de droit commun contre les décisions administratives, cette décision peut être contestée dans les deux mois à compter de la présente notification, soit directement auprès du Tribunal administratif, soit auprès du Président du Conseil départemental qui dispose de deux mois pour statuer. Au terme de ce délai, un recours contentieux peut être déposé, dans les deux mois, devant le Tribunal administratif d'Orléans.

Veuillez agréer etc.....

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher - Hôtel du Département - Place de la République - 41020 Blois Cedex  
T. 02 54 58 41 41 - [www.le-loir-et-cher.fr](http://www.le-loir-et-cher.fr)

## Lettre réécrite

### Corps de la lettre (+ annexe)



SERVICE DE PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE

Blois, le

M

Cité administrative - Porte D  
34 avenue Maunoury  
41011 Blois Cedex

*Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h*

*Fermeture des services et de l'accueil  
téléphonique le mardi matin*

Affaire suivie par  
Tél. : 02 54  
Courriel :

**Objet : Décision de renouvellement d'agrément**

M,

Au regard de votre attestation globale de formation d'assistante maternelle, je vous accorde le renouvellement de votre agrément à compter du .... (agrément initial : 1<sup>er</sup> mai 2010)

Vous voudrez bien trouver, en annexe, votre attestation d'agrément ainsi que les conditions d'accueil des enfants.

Ce document est à conserver sans limitation de durée.

Veuillez agréer, M, l'expression....

Pour le président du conseil départemental  
et par délégation,  
le directeur,

XXXXXX

Toute décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de la notification de la présente lettre :

- À titre gracieux, par courrier adressé à Monsieur le Président du Conseil départemental- Direction Adjointe Enfance, Famille – Service de Prévention et de protection maternelle et infantile- Hôtel du département- 41020 BLOIS Cedex
- À titre contentieux, par courrier adressé au Tribunal administratif – 28 rue de la Bretonnerie – 45000 ORLEANS

Les informations recueillies sont nécessaires pour l'instruction de votre demande. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées aux services de la Direction Générale Adjointe des Solidarités. Sauf opposition de votre part, elles seront transmises conformément aux dispositions réglementaires. En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Monsieur le Président du Conseil départemental – Direction Générale Adjointe des Solidarités – Hôtel du département – Place de la République – 41020 BLOIS Cedex.

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

## Annexe de la lettre

## Votre agrément se décompose comme suit

Nombre d'enfants pouvant être accueillis simultanément	Âge compris entre	Dates de validité
2	0 -18 ans	Du 01/05/2015 au 30/04/2020
1	18 mois - 18 ans	
1	2 ans – 18 ans	

## Dérogation

Nombre d'enfants pouvant être accueillis simultanément	Âge compris entre	Périodes, jours et horaires d'accueil	Dates de validité
1	5 ans – 18 ans	<p><b>En période scolaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 7h à 8h30 et de 10h à 17h</li> <li>- Les mercredis de 7h à 17h</li> </ul> <p><b>Pendant les vacances scolaires</b> Du lundi au vendredi de 7h à 17h</p>	Du 08/06/2015 au 7/06/2016
1	8 ans – 18 ans	<p><b>En période scolaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis de 16h à 20h</li> </ul> <p><b>Pendant les vacances scolaires</b> Pas d'accueil</p>	

Lorsque vous accueillez des enfants dans le cadre de votre agrément d'assistant maternel, il ne peut jamais y avoir plus de 6 mineurs présents à votre domicile, que ce soient des enfants accueillis, vos propres enfants ou des enfants en visite.

De plus, la présence d'un de vos enfants de moins de 3 ans rend indisponible une place d'accueil autorisée par l'agrément.

Je vous rappelle que le conseil départemental met à votre disposition le site [www.assistant-maternel-41.fr](http://www.assistant-maternel-41.fr) sur lequel apparaîtront vos coordonnées, sauf opposition écrite de votre part. Sur ce site, vous pouvez indiquer vos disponibilités d'accueil afin de faciliter les recherches des parents

Ce document est à conserver sans limitation de durée.

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
www.departement41.fr

Sur ce site, vous pouvez indiquer vos disponibilités d'accueil afin de faciliter les recherches des parents

Ce document est à conserver sans limitation de durée.

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
www.departement41.fr

## Lettre originale

### Les faiblesses du courrier :

- Il manque le logo du Conseil départemental.
- Il manque la mention «Affaire suivie par».
- Objet de la lettre inexistant.
- Aller droit au but.

Blois, le

Madame

DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE DE  
LA COHÉSION SOCIALE DE BLOIS AGGLOMÉRATION

163-165 rue Bertrand Duguesclin  
41000 Blois  
T. 02 54 51 32 32  
F. 02.54.45.35.63

*Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30*

Mme  
Référente RSA  
Service Territorial d'insertion

Madame,

Votre Contrat d'Engagement Réciproque est à échéance le ...  
Aussi, afin d'échanger ensemble de votre situation, de vos projets et de renouveler  
votre Contrat d'Engagement Réciproque, je vous propose un rendez-vous :

➤ Le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_  
**À la MDCS de Blois-Agglomération  
163/165 Rue Bertrand Du Guesclin à BLOIS**

Si cette date ne vous convenait pas, merci de me contacter au 02.54.51.32.32

Dans l'attente de vous rencontrer, recevez Madame, Monsieur, l'expression de mes  
salutations distinguées.

Référente RSA

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher - Hôtel du Département - Place de la République - 41020 Blois Cedex  
T. 02 54 58 41 41 – [www.le-loir-et-cher.fr](http://www.le-loir-et-cher.fr)

## Lettre réécrite

### Les atouts du courrier :

- Le logo du conseil départemental
- Les coordonnées de la direction et le nom de la personne
- L'objet est indiqué
- La lettre est plus directe et plus claire
- Le pied de page

Blois, le

M



DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHÉSION SOCIALE DE BLOIS  
AGGLOMÉRATION

163-165 rue Bertrand Duguesclin  
41000 Blois

*Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30*

Affaire suivie par  
Tél. : 02 54  
Courriel : \_\_\_\_\_

**Objet : Rendez-vous obligatoire pour le renouvellement de votre CER**

M,

Votre contrat d'engagement réciproque (CER) ne sera plus valide à partir du  
15 novembre 2016.

Or, ce contrat est obligatoire en tant que bénéficiaire du revenu de solidarité active  
(RSA), vous devez donc vous présenter le 28 octobre 2016 à 15h30, à mon bureau de  
permanence.

En cas d'empêchement, je vous remercie de me prévenir au 02.54.51.32.32 ou  
(adresse mail).

Comptant sur votre présence, je vous prie d'agréer, M, l'expression....

Pour le président du conseil départemental  
et par délégation,  
le directeur,

XXXXXXXXXXXX

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

## Lettre originale

### Les faiblesses du courrier :

- L'objet n'est pas mentionné
- L'adresse dans le corps de la lettre est indiquée en gras



DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE DE  
LA COHÉSION SOCIALE DE BLOIS AGGLOMÉRATION

Blois, le

Madame

163-165 rue Bertrand Duguesclin  
41000 Blois  
T. 02 54 51 32 32  
F. 02.54.45.35.63

Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30

Mme  
Référente RSA  
Service Territorial Insertion

\_\_\_\_\_

Madame, Monsieur,

Malgré mes précédents courriers, vous n'êtes pas venu(e) aux rendez-vous proposés le ..... et le ..... pour établir votre Contrat d'Engagement Réciproque.

Je vous propose un dernier rendez-vous :

➤ Le ..... à

**À la MDCS de Blois-Agglomération  
163/165 Rue Bertrand Du Guesclin à BLOIS**

Je vous rappelle que le Contrat d'Engagement Réciproque est obligatoire en tant que bénéficiaire du RSA.

À défaut de votre présence, je serais dans l'obligation d'en informer le Président du Conseil départemental qui pourra envisager la suspension de votre allocation RSA.

Comptant sur votre présence, recevez, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Référente RSA

Conseil départemental de Loir-et-Cher - Hôtel du Département - Place de la République - 41020 Blois Cedex  
T. 02 54 58 41 41 - [www.le-loir-et-cher.fr](http://www.le-loir-et-cher.fr)

## Lettre réécrite

### Les atouts de ce courrier :

- L'objet du courrier
- La lettre est plus directe et plus claire
- Suppression du gras
- Le pied de page



DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHÉSION SOCIALE DE BLOIS  
AGGLOMÉRATION

Blois, le

M.

163-165 rue Bertrand Duguesclin  
41000 Blois

Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12h et de 13 h 30 à 17 h 30

Affaire suivie par  
Tél. : 02 54  
Courriel :

**Objet : Rendez-vous obligatoire – 3<sup>e</sup> relance**

M.

Malgré mes précédents courriers, vous n'êtes pas venu(e) aux rendez-vous des 18 septembre et 15 octobre 2016 pour établir votre contrat d'engagement réciproque (CER).

Pour bénéficier du revenu de solidarité active (RSA), je vous rappelle que celui-ci est obligatoire, vous devez donc vous présenter le 10 novembre à 15 h à mon bureau situé 163.165 rue Bertrand Du Guesclin à Blois.

Si votre contrat n'est pas signé, le conseil départemental envisagera la suspension de votre allocation.

Veillez agréer, M., l'expression.....

Pour le président du conseil départemental  
et par délégation,  
le directeur,

XXXXXXXXXX

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

## Lettre originale

### Les faiblesses du courrier :

- L'objet n'est pas pertinent
- La lettre commence par un texte de loi
- Les retraits de paragraphe ne sont pas respectés
- Les termes sont compliqués

Blois, le janvier 2016

**Objet : Convocation au Tribunal d'Instance pour impayés de loyers**

Madame,

Conformément à la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, la Préfecture de Blois m'a informé de votre convocation devant le Tribunal d'Instance de Blois à la suite de loyers impayés.

Je dois lui transmettre un diagnostic social et financier de votre situation au regard du logement qui sera communiqué par ses soins au juge d'instance de Blois, qui statuera sur votre dossier lors de l'audience du ...

Afin d'envisager avec vous les aides éventuelles mobilisables et de recueillir les éléments appropriés pour transmission à la préfecture, je vous propose de vous rencontrer.

Vous pouvez me contacter dès réception de ce courrier au numéro de téléphone suivant 02.54... afin de fixer une date de rendez-vous.

Dans l'attente de vous rencontrer, je vous prie d'agréer, Madame, l'assurance de ma considération distinguée.

**Madame  
Assistante Sociale**

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher - Hôtel du Département - Place de la République - 41020 Blois Cedex  
T. 02 54 58 41 41 - [www.le-loir-et-cher.fr](http://www.le-loir-et-cher.fr)

## Lettre réécrite

### Les atouts du courrier :

- Le logo du conseil départemental.
- La lettre est plus directe, plus claire.
- Le texte de loi est extrait du corps de la lettre.
- Le pied de page.

  
Blois, le

**DIRECTION ADJOINTE MAISON DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHÉSION SOCIALE DE NORD-LOIRE PAYS  
DE CHAMBORD**

10 rue d'Auvergne  
41000 Blois

*Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30*

Affaire suivie par  
Tél : 02 54  
Courriel :

M

**Objet : Loyers impayés, rendez-vous important**

M,

À la suite de loyers impayés, vous allez être appelée devant le tribunal d'instance de Blois. Pour préparer cette convocation, nous devons obligatoirement nous rencontrer afin d'établir un bilan de votre situation sociale et financière et étudier les aides qui pourraient vous être proposées.

En effet, je dois envoyer ces éléments au juge d'instance de Blois.

Je vous rappelle que ce rendez-vous est très important et vous remercie de vous présenter :

le ...  
à

Dans l'attente, je vous prie d'agréer, M, l'expression....

Pour le président du conseil départemental  
et par délégation,  
le directeur,

XXXX

Conformément à la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, la Préfecture de Blois m'a informé de votre convocation devant le Tribunal d'Instance de Blois à la suite de loyers impayés.

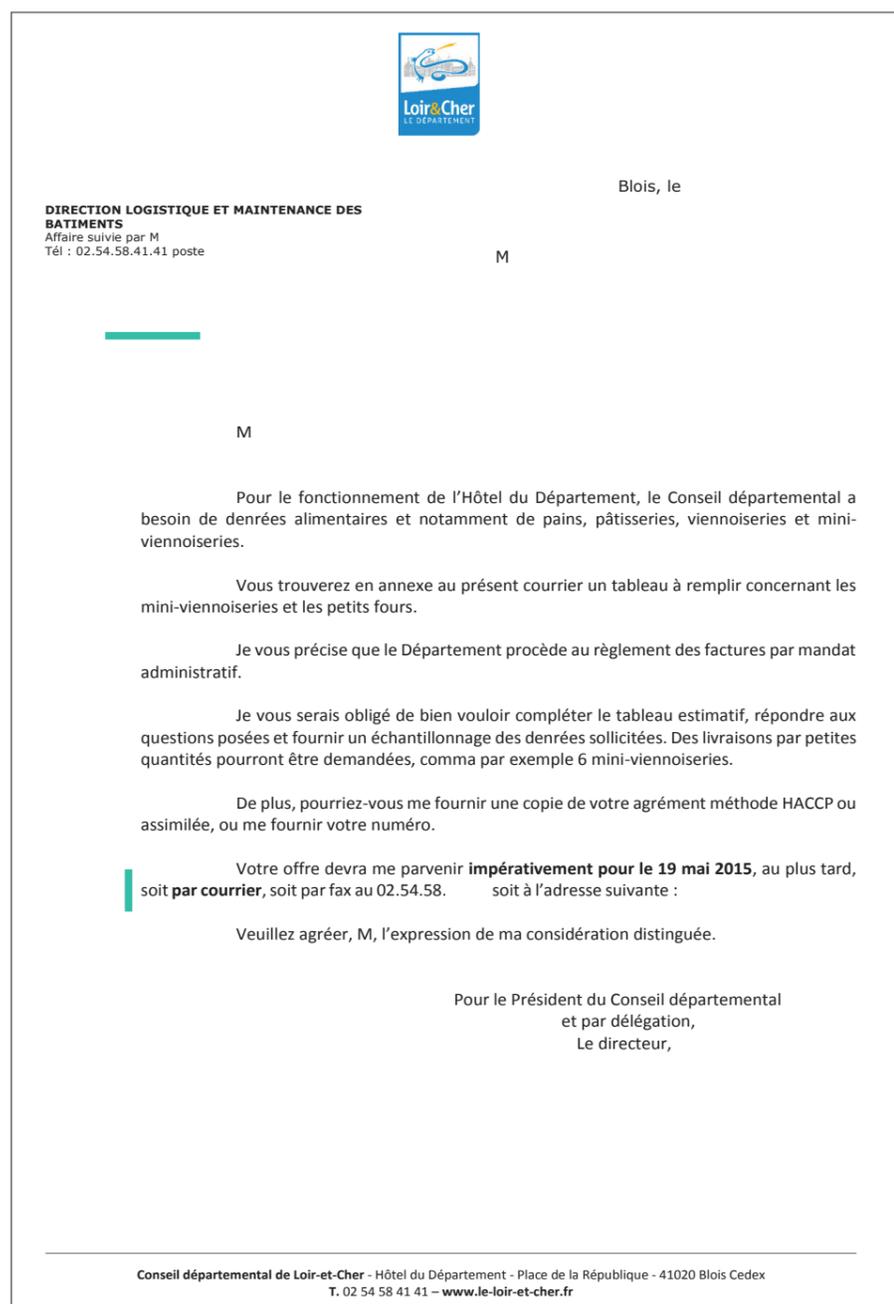
---

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

## Lettre originale

### Les faiblesses du courrier :

- Pas d'objet.
- Trop d'informations en gras.



## Lettre réécrite

### Les atouts du courrier :

- Les coordonnées de la direction et de la personne qui suit le dossier en haut à gauche de la page et non pas dans le corps de la lettre.
- L'objet est indiqué.
- La lettre est plus directe et plus claire.
- Le pied de page.



## Lettre originale

### Les faiblesses du courrier :

- Les initiales devant « Affaire suivie » sont inutiles.
- L'objet est trop complexe.



SERVICE SECURITE GESTION ET ENTRETIEN  
RG/MB - Affaire suivie par  
02.45.

LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LOIR-ET-CHER  
à  
Monsieur le Maire  
Service Unifié IAU  
Mairie  
4 place du 8 mai 1945  
41250 MONT-PRÈS-CHAMBORD

Objet : Commune de Suèvres  
Demande de certificat d'urbanisme type B – CU n° 041 252 16 E0010  
Projet de construction pour les parcelles ZM96 et ZM97

Par courrier du 2 mars 2016, vous me transmettez, pour avis, le certificat d'urbanisme n° 041 252 16 E0010 relatif au projet de construction de 2 parcelles.

Le projet prévoit un accès par la route départementale n° 150 depuis la parcelle ZM96 et un accès par le chemin rural n° 27 (rue de la gare) depuis la parcelle ZM97.

Après examen de votre dossier, j'émet un avis favorable sur ce projet sous réserve du respect des prescriptions suivantes :

- Pour la parcelle ZM96, l'accès devra être créé au débouché de la RD n° 150 en limite de la parcelle ZM98 pour l'éloigner de la courbe existante et ainsi améliorer la visibilité. Dans le cas de la création d'un portail, ce dernier devra être positionné en retrait de façon qu'aucun véhicule, même attelé d'une remorque, ne puisse « stationner » sur la RD n° 150.

Les services restent à votre disposition pour vous apporter tout renseignement complémentaire que vous pourriez juger utile.

Pour le Président du Conseil départemental,  
et par délégation,

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher - Hôtel du Département - Place de la République - 41020 Blois Cedex  
T. 02 54 58 41 41 - [www.le-loir-et-cher.fr](http://www.le-loir-et-cher.fr)

## Lettre réécrite

### Les atouts du courrier :

- Les coordonnées de la direction et de la personne qui suit le dossier sont indiquées.
- L'objet est plus court, plus précis.
- La lettre est plus directe, plus claire.
- Le pied de page.



SERVICE SECURITE GESTION ET ENTRETIEN

Blois, le

Hôtel du Département  
Place de la République  
41020 Blois cedex

M  
Maire  
Commune de

*Bureaux ouverts au public  
du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h*

Affaire suivie par  
Tél. : 02 54  
Courriel :

**Objet : Commune de Suèvres – Accord sous réserve pour un projet de construction**

M le Maire,

Par courrier du 2 mars 2016, vous me transmettez, pour avis, le certificat d'urbanisme n° 041 252 16 E0010 relatif au projet de construction de 2 parcelles.

Le projet prévoit un accès par la route départementale n° 150 depuis la parcelle ZM96 et un accès par le chemin rural n° 27 (rue de la gare) depuis la parcelle ZM97.

Après examen de votre dossier, j'émet un avis favorable sur ce projet sous réserve du respect des prescriptions suivantes :

- Pour la parcelle ZM96, l'accès devra être créé au débouché de la RD n° 150 en limite de la parcelle ZM98 pour l'éloigner de la courbe existante et ainsi améliorer la visibilité. Dans le cas de la création d'un portail, ce dernier devra être positionné en retrait de façon qu'aucun véhicule, même attelé d'une remorque, ne puisse « stationner » sur la RD n° 150.

Mes services restent à votre disposition pour vous apporter tout renseignement complémentaire que vous pourriez juger utile.

Veuillez agréer, M. le Maire, l'expression .....

Pour le président du conseil départemental,  
et par délégation,  
le directeur

XXXXXXXX

---

Conseil départemental de Loir-et-Cher  
[www.departement41.fr](http://www.departement41.fr)

## Lettre originale

### Les faiblesses du courrier :

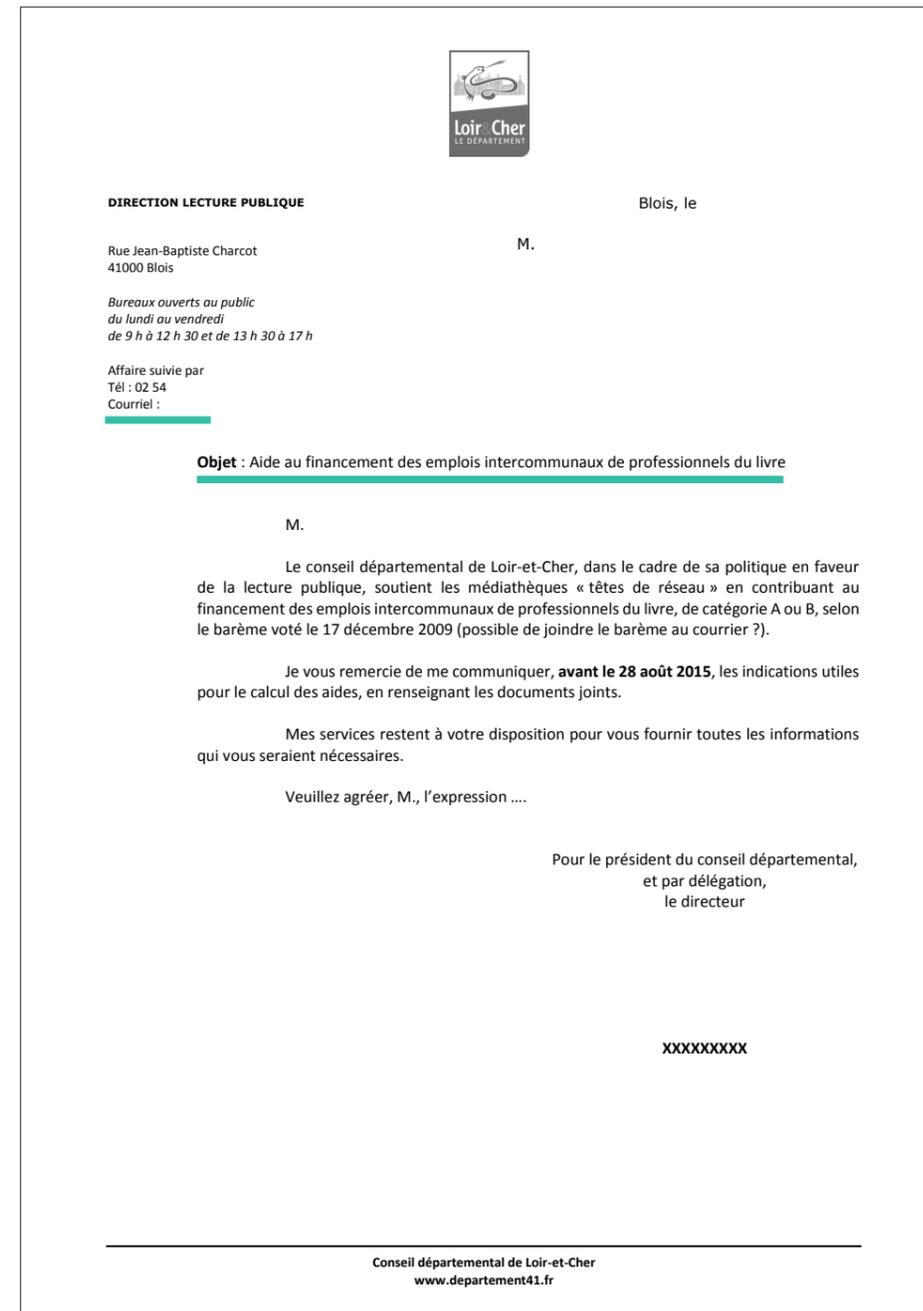
- L'objet n'est pas indiqué.
- Les horaires d'ouverture ne sont pas précisés.
- Le corps de la lettre est trop compliqué.



## Lettre réécrite

### Les atouts du courrier :

- Les coordonnées de la personne qui suit le dossier sont indiquées.
- L'objet est indiqué.
- La lettre est plus compréhensible.





## LES MAILS

## L'USAGE DES MAILS

**Destinataires** : personnes directement concernées.

**Copie CC** : si nécessaire, personnes pouvant être en lien direct avec « l'objet » du courriel : exemple : hiérarchie et secrétariat...

**Copie cachée CCI** : permet que les destinataires en copie ne soient pas visibles du destinataire principal.

**Éviter le « répondre à tous »** pour la maîtrise du destinataire.

**Éviter les listes de diffusion trop importantes** : créer un groupe et l'envoyer en copie cachée (idem pour les ZZ).

**Objet** : clair, court et précis, synthétise le corps du texte.

Pour modifier l'objet d'un mail, cliquer sur ▼ à côté du destinataire et choisir « modifier l'objet ».

**Pièce-jointe** : de préférence en PDF (sauf si appel à modification), adapter le titre du document au courriel, « ouvrir » avant envoi pour vérifier.

### **Corps du courriel :**

Bonjour « fonction » du destinataire si hiérarchie ou destinataire extérieur, écrire Monsieur et Madame en toutes lettres.

- Utiliser couleur police : noire
- Ne pas écrire en majuscules ni en couleur
- Ne pas souligner (le soulignement est réservé aux liens hypertextes)
- Mettre en gras et/ou souligner les éléments importants (ne pas en abuser)
- Éviter de commencer par « Je » mais privilégier « Vous »
- Éviter de mélanger « je » et « nous »
- Faire des phrases courtes
- Rédiger au maximum 15 lignes y compris les sauts de ligne
- Écrire au maximum 3 lignes par paragraphe
- Avoir une idée par paragraphe
- Mettre une date butoir lorsqu'on attend une réponse
- Formule de politesse : cordialement ou bonne journée

### **Pour mémoire :**

- Accuser réception des messages reçus lorsque nous sommes directement concernés,
- Utiliser les réponses automatiques proposées par la messagerie Gmail,
- Le Lien hypertexte permet de renvoyer vers une page Internet pour écourter les phrases.



## **RACCOURCIS QUALI'ASTUCES**

## RACCOURCIS CLAVIER / SOURIS

- Pour compléter le bandeau du haut :  - Autres commandes - Options avancées - Afficher - Cocher
- Pour augmenter le nombre de documents récemment ouverts :  - Autres commandes - Options avancées - Afficher - Afficher le nombre de documents récents (20, 30 ...)
- Épingler les documents les plus couramment utilisés
- Échap = Annule l'action en cours
- Maj = Shift
- Simple clic : place le curseur
- Double-clic : sélectionne un mot
- Triple clic : sélectionne un paragraphe
- Triple clic dans la marge = Ctrl + A : sélectionne tout le document
- Pour créer un texte (ex pavé de signature) : le préparer et le mettre en forme et le sélectionner - Insertion - QuickPart - Enregistrer la sélection - Lui donner un nom - ok.  
Pour l'insérer : Insertion - QuickPart et choisir le nom du texte à insérer
- Pour sélectionner une suite de documents/mails/... dans une liste ou du texte : cliquer sur la 1<sup>re</sup> ligne, repérer la dernière ligne avec la mollette de la souris sans cliquer puis Shift + clic gauche sur cette dernière ligne pour sélectionner le tout
- Pour sélectionner quelques documents/mails/... dans une liste ou quelques lignes dans un texte : cliquer sur la 1<sup>re</sup> ligne puis Ctrl + clic gauche sur chaque ligne concernée
- Pour imprimer en .pdf : Imprimer - Sélectionner PDFCreator sur SRW. Le document s'enregistre sous votre répertoire personnel (G:\)
- Impr écran = Greenshot : capture une sélection d'écran

### Avec la touche Windows



- Windows + F : recherche sur tout l'ordinateur
- Windows + L : verrouille l'ordinateur ou change d'utilisateur
- Windows + M : réduit toutes les fenêtres, et affiche le bureau
- Windows + maj + M : restaure les fenêtres réduites
- Windows + ↑ : agrandit la fenêtre
- Windows + ↓ : réduit la fenêtre
- Windows + ← : agrandit la fenêtre sur le côté gauche de l'écran
- Windows + → : agrandit la fenêtre sur le côté droit de l'écran

## Touches de fonction

- F1 : aide
- F2 : renomme un fichier
- F3 : recherche de fichiers
- F4 : répète l'action qui vient d'être faite
- F5: actualise l'affichage (web)
- F12 : enregistre sous

## Touche ALT

- Alt + F4 : ferme la fenêtre ou le programme en cours
- Alt + espace + U : réduit la fenêtre en cours (= « - », en haut de l'écran à droite)
- Alt + espace + N : agrandit la fenêtre en cours (= pleine page, en haut de l'écran)
- Alt + barre espace + R : restaure la fenêtre en cours
- Alt + Maj : bascule en clavier Azerty (Français s'affiche dans le bandeau du bas) ou Qwerty (Anglais s'affiche)
- Pour les majuscules accentuées :  
Alt + 0201 ou 144 : É      Alt + 0200 ou 212 : È      Alt + 0192 ou 183: À  
Alt + 0199 ou 128 : Ç      Alt + 0217 ou 235 : Û  
ou : Shift + F3 : changement de la casse. Sélectionner un mot ou un groupe de mots (1<sup>re</sup> lettre en majuscules puis tout en majuscules puis tout en minuscules, etc. (Word))

## Touche CTRL

- Ctrl + maj + espace : insère un espace insécable (Word)
- Ctrl + \_ : trait d'union insécable (exemple : Loir-et-Cher)
- Maj + entrée : insère un saut de ligne (Word)
- Ctrl + entrée : insère un saut de page (Word)
- Ctrl + mollette de la souris : zoom
- Ctrl + maintien clic gauche avec la souris : permet de copier l'élément sélectionné
- Ctrl + Alt + Suppr / Ctrl + Maj + Echap : ouvre le gestionnaire de tâches
- Ctrl + A : sélectionne tout
- Ctrl + C : copie
- Ctrl + F : permet de chercher du texte dans le fichier ou dans le navigateur internet
- Ctrl + G : gras
- Ctrl + H : recherche-remplace du texte
- Ctrl + K : insère un lien hypertexte (y compris dans un mail)
- Ctrl + N : crée un nouveau fichier

- Ctrl + O : ouvre un document
- Ctrl + P : imprime
- Ctrl + Q : supprimer la mise en forme d'un paragraphe
- Ctrl + S : enregistre
- Ctrl + V : colle
- Ctrl + W : ferme la fenêtre en cours (= Alt + F4)
- Ctrl + X : coupe
- Ctrl + ⌘ : va au début du document
- Ctrl + Fin : va à la fin du document
- Ctrl + page précédente (⏪) : en haut de la page précédente
- Ctrl + page suivante (⏩) : en haut de la page suivante
- Ctrl + Maj + N : met en normal le texte sélectionné
- Ctrl + Alt + I : aperçu avant impression
- ⌘ ⌘ : vers le début de la ligne (Word)
- Fin : vers la fin de la ligne (Word)
- Ctrl + Alt + S : fractionne la fenêtre du document. Pour l'enlever, le refaire ou double-clic
- Maj + F5 : après ouverture d'un document, à l'emplacement occupé par le curseur lors de la dernière fermeture du document (Word)

## Dans un tableau Word

- Ctrl + tab : insère une tabulation dans une cellule
- Tab : Cellule suivante
- Maj + Tab : Cellule précédente
- Alt + ⌘ : Première cellule de la ligne
- Alt + Fin : Dernière cellule de la ligne
- Maj + Alt + (↑) : sélectionne la ligne supérieure
- Maj + Alt + (↓) : sélectionne la ligne inférieure

## Excel

- Ctrl + A : sélectionne tout le tableau
- Alt + entrée : pour aller à la ligne dans une cellule

#### Pour Internet Explorer

- Retour Arrière (touche au-dessus de la touche Entrée) : permet de revenir à la page précédente
- Ctrl + B : organise les Favoris d'Internet (marque-pages)
- Ctrl + D : ajoute la page en cours dans les Favoris (marque-pages)
- Ctrl + F : recherche dans la page en cours
- Maj + clic sur le lien : ouvrir un lien dans une nouvelle fenêtre
- Alt + ⌘ : Ouvre la page de démarrage
- Ctrl + F5 : actualise en supprimant l'historique



## RÈGLES TYPOGRAPHIQUES

Afin d'harmoniser et de faciliter la rédaction des courriers et notes, voici les principales règles typographiques en vigueur au conseil départemental.

#### Noms et Prénoms :

Il convient de mettre une majuscule initiale aux noms et prénoms et le reste en minuscules.

#### Ponctuation et espace

- virgule, point, points de suspension, parenthèse fermante), crochet droit fermant] : pas d'espace avant, espace après
- (parenthèse ouvrante, [crochet droit ouvrant : espace avant, pas d'espace après
- deux points, point-virgule, point d'interrogation, point d'exclamation : espace insécable avant
- apostrophe : pas d'espace avant ni après
- titres : pas de point à la fin sauf s'il s'agit d'une citation, par exemple, avec un sujet, un verbe, un complément

#### Majuscules et minuscules

De façon générale, toute entité à l'échelle nationale prend une majuscule initiale :

- L'Association française de normalisation (AFNOR) ;
- L'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) ;
- L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)...

On met une capitale aux noms d'habitants, de peuples, de races, d'ethnies

- les Marseillais, les Parisiens, les Français, les Japonais, les Orientaux ;
- mais si le mot ne désigne plus un individu, on met une minuscule : il apprend le chinois, il parle allemand, un vin italien, cette femme est française.

Certaines graphies prennent la majuscule comme :

- l'Assemblée nationale ; mais : le conseil départemental du Var
- le général de Gaulle ; mais : le Général (considéré comme nom propre désignant de Gaulle)
- le président de l'association colombophile de Vouziers, le directeur du centre culturel André Malraux
- l'université Lumière Lyon 2, le professeur Pierre Martin, l'académie de Créteil, le proviseur du lycée Henri-IV, le musée d'Orsay ; mais : le Collège de France, l'École normale supérieure, l'École nationale d'administration
- le ministre des Affaires étrangères,
- Le Président de la République (pas de majuscule lors de l'évocation des autres présidents et à «présidence de la République),

- Le Gouvernement (pour le gouvernement actuel, par extension dans tous les cas),
- Le Premier ministre

Supprimer les majuscules qui ne sont pas nécessaires :

- Ministre de l'Agriculture = ministre de l'agriculture
- Ministère du Logement = ministère du logement
- Maire = maire
- Direction = direction

### Écriture des nombres :

Pas de point ou de tiret entre les groupes de chiffres d'un numéro de téléphone : 01 02 03 04 05.

Exposants : 1<sup>er</sup>, 1<sup>re</sup>, 2<sup>e</sup>, 2<sup>nd</sup>, 3<sup>e</sup>... (On utilise second lorsqu'il y a seulement deux éléments.)

Heure : 12 h 30 - 8 h 50 (pas de H)

Éviter de mettre des nombres en chiffres arabes. Il s'agit des dates, des heures (mais pas les durées !), des mesures, des sommes.

Il vaut mieux indiquer le reste en toutes lettres, sauf bien sûr si c'est trop fastidieux (nombres compliqués, énumérations, etc.).

N° est suivi d'un espace.

### Citations et italique :

Les citations sont à mettre entre guillemets.

L'italique (caractères penchés) qui s'oppose au romain (caractères droits) s'utilise pour distinguer certains mots ou groupes de mots. Parmi lesquels :

- les noms communs étrangers qui ne sont pas dans le dictionnaire.  
« Ça y est, il a encore fait un *reset* ! *Damned* ! »
- les locutions, citations et mots latins, sauf « etc. », les titres d'œuvre (livre, pièce de théâtre etc.)

### Abréviations

- Et cetera : etc.
- article : art. ; environ : env. ; par exemple : p. ex. ; idem : id. ; confer : cf. ; siècle : s.
- c'est-à-dire : c.-à-d. ; post-scriptum : P.-S.
- pas de point après les unités de mesure : cm, km, g [gramme], h (9 h 45)
- Madame : Mme ; Monsieur : M. (et non pas « Mr. », qui est l'abréviation anglaise de « Mister ») ; Mesdames : Mmes ; Messieurs : MM.

Les abréviations ne prennent pas la marque du pluriel sauf les abréviations : « Mmes », « Mlles », « Drs », « Prs », « Mes », également « nos » pour numéros.

Pas de points entre les lettres majuscules d'un sigle ou d'un acronyme (le sigle est une abréviation de lettres initiales, comme P.D.-G. ; l'acronyme est un sigle qu'on prononce comme un mot : Pacs (pacte civil de solidarité), Benelux (Belgique, Nederland, Luxembourg), ovni (objet volant non identifié)

En théorie, un sigle se prononce en épelant chaque lettre mais lorsqu'il se lit comme un mot « normal », c'est un acronyme : Unicef, Fifa, etc.

### Capitales

Les capitales doivent être accentuées, sauf dans les sigles : « École nationale d'administration » mais « ENA ».

### Quelques exemples

Cette liste, non exhaustive, pourra être élargie si besoin :

- le conseil départemental,
- l'assemblée départementale,
- la commission permanente,
- la communauté de communes,
- le département (en tant que collectivité et en tant que territoire),
- le directeur général,
- le directeur général adjoint,
- la direction, le service.

6

## **LEXIQUE :** **MOTS, ACRONYMES**

Sachons de quoi l'on parle...  
...pensons à l'expliquer  
pour se faire comprendre!

## GLOSSAIRE DES ACRONYMES UTILES

### A

**AD**

Aide à domicile

**AAH**

Allocation adulte handicapé

**ABS**

Analyse des besoins sociaux

**AC**

Allocation compensatrice

**ACA**

Allocation chômeurs âgés

**ACOSS**

Agence centrale des organismes de sécurité sociale

**ADAPEI**

Association départementale des amis et parents d'enfants inadaptés

**ADASEA**

Association départementale pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles

**ADEME**

Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

**ADI**

Agence départementale d'insertion

**ADIL**

Agence départementale d'information sur le logement

**ADMR**

Service d'aide à domicile en milieu rural

**ADPA**

Allocation départementale personnalisée d'autonomie

**ADT**

Agence de développement du tourisme

**ADSL**

Réseau de raccordement numérique asymétrique

**AED**

Aide éducative à domicile

**AEEH**

Allocation éducation enfant handicapé

**AEMO**

Action éducative en milieu ouvert

## GLOSSAIRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

### **AES**

Allocation d'éducation spécialisée

### **AF**

Assistante familiale

### **AFAQ**

Association française d'assurance qualité

### **AFEAMA**

Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée

### **AFNOR**

Association française de normalisation

### **AFPA**

Association pour la formation professionnelle des adultes

### **AFR**

Allocation de formation reclassement

### **AGED**

Allocation de garde d'enfants à domicile

### **AGEFIPH**

Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés

### **AGIRC**

Association générale des institutions de retraite des cadres

### **AGS**

Association pour la gestion du régime d'assurance des créances des salaires

### **AIDAPHI**

Association interdépartementale pour le développement des actions en faveur des personnes handicapées et inadaptées

### **ALE**

Agence locale pour l'emploi

### **ALF**

Allocation de logement familial

### **ALS**

Allocation de logement social

### **AME**

Aide médicale de l'état

### **ANAH**

Agence nationale de l'habitat

### **ANCV**

Agence nationale pour les chèques vacances

### **ANDASS**

Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé des départements

### **APA**

Allocation personnalisée d'autonomie

### **APE**

Allocation parentale d'éducation

### **APEJ**

Aide au premier emploi des jeunes

### **APF**

Allocation des paralysés de France

### **API**

Allocation parent isolé

### **APJE**

Allocation pour jeune enfant

### **APL**

Allocation personnalisée au logement

### **AJPP**

Allocation de présence parentale journalière

### **ARAC**

Activité réduite et allocation chômage

### **ARE**

Aide au retour à l'emploi

### **ARRCO**

Association des régimes de retraite complémentaire

### **ARS**

Agence régionale de santé

### **ART**

Autorité de régulation des télécommunications

### **ARTT**

Aménagement et réduction du temps de travail

### **ASE**

Aide sociale à l'enfance

### **ASF**

Allocation de soutien familial

### **ASS**

Allocation spécifique de solidarité

### **AUD**

Allocation unique dégressive

### B

**BIC**  
Bénéfices industriels et commerciaux

**BNC**  
Bénéfices non commerciaux

**BTS**  
Brevet de technicien supérieur

### C

**CADA**  
Centre d'accueil pour demandeurs d'asile  
Commission d'accès aux documents administratifs

**CAF**  
Caisse d'allocations familiales

**CARSAT**  
Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

**CAMSP**  
Centre d'aide médico-sociale précoce

**CANCAVA**  
Caisse autonome nationale de compensation de l'assurance vieillesse des artisans

**CAP**  
Certificat d'aptitude professionnelle  
Commission administrative paritaire

**CAPES**  
Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré

**CAPET**  
Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique

**CCAG**  
Cahier des clauses administratives générales

**CCAS**  
Centre communal d'action sociale

**CCI**  
Chambre de commerce et d'industrie

**CCTG**  
Cahier des clauses techniques générales

**CDC**  
Caisse des dépôts et consignations

**CDD**  
Contrat à durée déterminée

**CDAPH**  
Commission départementale de l'autonomie et des personnes handicapées

**CDCPH**  
Conseil départemental consultatif des personnes handicapées

**CDI**  
Contrat à durée indéterminée

**CDOA**  
Commission départementale d'orientation agricole

**CE**  
Communauté européenne

**CFA**  
Centre de formation des apprentis

**CFDT**  
Confédération française démocratique du travail

**CFTC**  
Confédération française des travailleurs chrétiens

**CGC**  
Confédération générale des cadres

**CGCT**  
Code général des collectivités territoriales

**CGT**  
Confédération générale du travail

**CHR**  
Centre hospitalier régional

**CHRS**  
Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

**CHS**  
Centre hospitalier spécialisé

**CHSCT**  
Comité d'hygiène, de sécurité des conditions de travail

**CHU**  
Centre hospitalier universitaire

**CIAS**  
Centre intercommunal d'action sociale

**CIO**  
Centre d'information et d'orientation

**CLD**  
Congés de longue durée

## GLOSSAIRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

### **CLH**

Commission locale de l'habitat

### **CLI**

Commission locale de l'insertion

### **CLIS**

Commission locale d'information et de surveillance  
Classe pour l'inclusion scolaire

### **CLOUS**

Centre local des œuvres universitaires

### **CMP**

Centre médico-psychologique

### **CMPP**

Centre médico-psycho-pédagogique

### **CMU**

Couverture maladie universelle

### **CNAF**

Caisse nationale d'allocations familiales

### **CNAM**

Centre national des arts et des métiers

### **CNED**

Centre national d'enseignement à distance

### **CNESER**

Centre national de l'enseignement supérieur et de la recherche

### **CNFPT**

Centre national de la fonction publique territoriale

### **CNI**

Carte nationale d'identité

### **CNIL**

Commission nationale de l'informatique et des libertés

### **CNOUS**

Centre national des œuvres universitaires et scolaires

### **CNR**

Conservatoire national de région

### **CNRACL**

Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales

### **CNRS**

Centre national de la recherche scientifique

### **CNSA**

Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

### **COS**

Comité des œuvres sociales

### **CPAM**

Caisse primaire d'assurance maladie

### **CPF**

Compte personnel de formation

### **CRA**

Centre ressources autisme

### **CRCI**

Chambre régionale de commerce et d'industrie

### **CREDOC**

Centre de recherche pour l'observation et l'étude des conditions de vie

### **CRDS**

Contribution pour le remboursement de la dette sociale

### **CRIP**

Cellule de recueil des informations préoccupantes

### **CRJS**

Centre régional de jeunesse et sports

### **CROUS**

Centre régional des œuvres universitaires et scolaires

### **CSA**

Conseil supérieur de l'audiovisuel

### **CSG**

Contribution social généralisée

### **CT**

Contrat de travail  
Comité technique



### **DAIH**

Direction adjointe en charge de l'insertion et de l'habitat

### **DDAF**

Direction départementale de l'agriculture et de la forêt

### **DDCSPP**

Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations

### **DDT**

Direction départementale des territoires

### **DDJS**

Direction départementale de la jeunesse et des sports

## GLOSSAIRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

### **DIRECCTE**

Direction régionale des entreprises de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

### **DEA**

Diplôme d'études approfondies

### **DESS**

Diplôme d'études supérieures spécialisées

### **DEUG**

Diplôme d'études universitaires générales

### **DEUST**

Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques

### **DFCI**

Défense de la forêt contre les incendies

### **DGA**

Direction générale adjointe

### **DGAC**

Direction générale de l'aviation civile

### **DGD**

Décompte général et définitif

### **DGEFP**

Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

### **DGF**

Dotation globale de fonctionnement

### **DGI**

Direction générale des impôts

### **DGS**

Direction générale de la santé  
Direction générale des services

### **DREAL**

Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement

### **DRESS**

Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

### **DJA**

Dotation jeune agriculteur

### **DNRED**

Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières

### **DNVSF**

Direction nationale des vérifications de situations fiscales

### **DOM**

Département d'Outre-Mer

### **DPAE**

Déclaration préalable à l'embauche

### **DRAC**

Direction régionale des affaires culturelles

### **DRAF**

Direction régionale de l'agriculture et de la forêt

### **DRDJSCS**

Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

### **DUT**

Diplôme universitaire de technologie

## **E**

### **EAJE**

Établissement d'accueil du jeune enfant

### **EDF**

Électricité de France

### **EEE**

Espace économique européen

### **EHPAD**

Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

### **ENA**

École nationale de l'administration

### **ENAP**

École nationale de l'administration pénitentiaire

### **ENGREF**

École nationale du génie rural, des eaux et des forêts

### **ENSAM**

École nationale des arts et des métiers

### **EPA**

Établissement public administratif

### **EPCI**

Établissement public de coopération intercommunale

### **EPIC**

Établissement public à caractère industriel et commercial

### **EPL**

Établissement public local d'enseignement

### **ESAT**

Établissement et service d'aide par le travail

## GLOSSAIRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

### ESMS

Établissements et services médico-sociaux

### ETP

Équivalent temps plein

## F

### FAJD

Fonds d'aide aux jeunes en difficultés

### FCT

Fin de contrat de travail

### FCTVA

Fonds de compensation de la taxe sur la valeur ajoutée

### FEDER

Fonds européen de développement régional

### FDCH

Fonds de compensation du handicap

### FIPHFP

Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique

### FNADT

Fonds national d'aménagement et de développement du territoire

### FNAL

Fonds national d'aide au logement

### FO

Force ouvrière

### FSE

Fonds social européen

### FSL

Fonds de solidarité logement

### FSU

Fédération syndicale unitaire

## G

### GAEC

Groupement agricole d'exploitation en commun

### GIP

Groupement d'intérêt public

### GRETA

Groupement d'établissements publics d'enseignement

## H

### HAD

Hospitalisation à domicile

### HLM

Habilitation à loyer modéré

## I

### IAE

Insertion par l'activité économique

### IGAS

Inspection générale des affaires sociales

### IME

Institut médico-éducatif

### IMP

Institut médico-pédagogique

### INSEE

Institut national de la statistique et des études économiques

### ITEP

Institut thérapeutique éducatif et pédagogique

### IRCANTEC

Institut de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques

## L

### LSF

Langue des signes française

## M

### MAIA

Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer

### MAJ

Mesure d'accompagnement judiciaire

## GLOSSAIRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

### MASP

Mesure d'accompagnement social et budgétaire

### MDA

Maison départementale de l'autonomie

### MDCS

Maison départementale de la cohésion sociale

### MDPH

Maison départementale des personnes handicapées

### MECS

Maison d'enfant à caractère social

### MSA

Mutualité sociale agricole

### MSAP

Maison de services aux public

## N

### NBI

Nouvelle bonification indiciaire

### NTIC

Nouvelles technologies de l'information et de la communication

## O

### ODPE

Observatoire départemental de la protection de l'enfance

### OFPRA

Office français de protection des réfugiés et des apatrides

### ONAC

Office national des anciens combattants

### OPAC

Office public d'aménagement et de construction

### OPAH

Opération programmée d'amélioration de l'habitat

### OPH

Office public de l'habitat

### OQTF

Obligation de quitter le territoire français

## P

### PAC

Politique agricole commune

### PACS

Pacte civil de solidarité

### PACT

Protection, amélioration, conservation, transformation de l'habitat

### PAJE

Prestation d'accueil du jeune enfant

### PCH

Prestation de compensation du handicap

### PDALPDH

Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées

### PDI

Programme départemental d'insertion

### PJJ

Protection judiciaire de la jeunesse

### PLA

Prêt locatif aidé

### PLI

Plan local d'insertion

### PLU

Plan local d'urbanisme

### PME

Petite et moyenne entreprise

### PPC

Plan personnalisé de compensation

### PPE

Projet pour l'enfant

## P

### PPMI

Prévention, protection maternelle et infantile

### Q

#### QPV

Quartiers populaires de la politique de la ville

### R

#### RAM

Relais d'assistantes maternelles

#### RASED

Réseau d'aide spécialisée aux élèves en difficulté

#### RIB

Relevé d'identité bancaire

#### RIP

Relevé d'identité postale

#### RQTH

Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

#### RSA

Revenu de solidarité active

#### RTT

Réduction du temps de travail

### S

#### SA

Société anonyme

#### SAFER

Société d'aménagement foncier et d'établissement rural

#### SARL

Société à responsabilité limitée

#### SCI

Société civile immobilière

#### SDAP

Service départemental de l'architecture et du patrimoine

#### SFT

Supplément familial de traitement

#### SHOB

Surface hors œuvre brute

#### SHON

Surface hors œuvre nette

#### SMIC

Salaire minimum interprofessionnel de croissance

#### SST

Service social territorial

#### STEF

Service territorial enfance-famille

#### STI

Service territorial d'insertion

#### STPMI

Service territorial de protection maternelle et infantile

### T

#### TA

Tribunal administratif

#### TASS

Tribunal des affaires de sécurité sociale

#### TDENS

Taxe départementale des espaces naturels sensibles

#### TGI

Tribunal de grande instance

#### TH

Taxe d'habitation

#### TI

Tribunal d'instance

#### TICE

Technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement

#### TIP

Titre interbancaire de paiement

#### TISF

Technicien d'intervention sociale et familiale

#### TOM

Territoires d'Outre-Mer

#### TPE

Très petite entreprise

## GLOSSAIRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

### TPG

Trésorier payeur général

### TVA

Taxe sur la valeur ajoutée

## U

### UFR

Unité de formation et de recherche

### UGAP

Union des groupements d'achats publics

### UNEDIC

Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce

### UNSA

Union nationale des syndicats autonomes

### URSSAF

Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

## Z

### ZAC

Zone d'aménagement concerté

### ZUP

Zone d'urbanisation prioritaire

# REMERCIEMENTS

Les auteurs de ce guide remercient chaleureusement l'ensemble des services ayant contribué à la réalisation de cet outil.



## Les auteurs



**Patricia BALLABRIGA**  
Direction de la logistique



**Véronique LOMET**  
Direction  
de l'autonomie  
et de la MDPH



**Sylvie TEREYGEOL**  
Direction des  
Ressources humaines



**Marie BOUTON**  
Préfecture de Loir-et-Cher



**Patricia MINNE**  
Mission stratégie,  
innovation, tourisme



**Marion VIROULAUD**  
Cabinet du Président



**Rémi HOULARD**  
Citoyen



**Christine NAUDIN**  
Direction de la culture



**Caroline WARDEGA**  
Direction de l'insertion  
et de l'action sociale  
territoriale



**Karine LEFEVRE**  
Centre d'action  
et d'information  
sur la surdité  
Citoyenne



**Marcel PIGOREAU**  
Direction des routes



**Marie-Thérèse VOISIN**  
Direction de l'éducation

