Les démarches administratives

Comprendre un courrier officiel, remplir un formulaire et demander de l'aide.

Les lieux et les organismes (en général)

Lieu	On y va pour…
la mairie	l'état civil, certaines pièces d'identité, la vie de la commune
la préfecture	certains titres et autorisations
le centre des impôts	les questions d'impôts
la caisse d'allocations familiales (CAF)	certaines aides aux familles et au logement
l'assurance maladie	les remboursements de santé
la banque, l'assurance	le compte, les contrats

Les compétences de chaque organisme changent : vérifiez toujours sur le site officiel.

Les documents

Document	Sens
une pièce d'identité	un document qui prouve qui vous êtes
un justificatif de domicile	une preuve de votre adresse
un acte de naissance	un document d'état civil
un avis d'imposition	le document envoyé par les impôts
une attestation	un document qui confirme un fait
un formulaire	un document à remplir
une photocopie, un scan	une copie sur papier, une copie numérique
un original	le document lui-même, pas une copie

Les mots d'un formulaire

Nom (de famille) · **Prénom** · **Date et lieu de naissance** · **Adresse** · **Code postal** · **Situation familiale** : célibataire, marié(e), pacsé(e), divorcé(e), veuf (veuve) · **Profession** · **Signature** · **Cochez** la case · **Rayez** la mention inutile · **En majuscules**

ATTENTION Ne mettez **jamais** de vraies informations personnelles dans un exercice.

Les verbes des courriers

Verbe	Sens
fournir, transmettre, adresser	donner, envoyer
joindre	ajouter au dossier
remplir, compléter	écrire dans les cases
signer, dater	mettre sa signature, la date
déposer	apporter au guichet ou en ligne
faire une demande	demander officiellement
renouveler	demander à nouveau avant ou après la fin
justifier	prouver
contester	dire qu'on n'est pas d'accord

Les démarches administratives

Les phrases des courriers officiels

Vous lisez…	Cela veut dire…
Votre dossier est incomplet.	Il manque un ou plusieurs documents.
Sans réponse de votre part avant le 10,…	Répondez avant le 10.
Votre demande est en cours d'instruction.	On l'étudie.
Nous vous prions de bien vouloir…	Nous vous demandons de…
Une suite favorable / défavorable	La réponse est oui / non.
Passé ce délai,…	Après la date limite,…

Au guichet

- Je viens **pour déposer** un dossier.
- Quels **documents** faut-il **fournir** ?
- Est-ce qu'il faut **les originaux** ?
- Il me manque une pièce. Puis-je l'envoyer **par courriel** ?
- Pouvez-vous **répéter plus lentement**, s'il vous plaît ?
- Quel est le **délai** de réponse ?

Oui, non, question

Affirmatif	Négatif	Question
Mon dossier est complet.	Mon dossier **n'**est **pas** complet.	Mon dossier est-il complet ?
J'ai reçu la réponse.	Je **n'**ai **pas encore** reçu la réponse.	Quand aurai-je la réponse ?

Ça se dit, ça ne se dit pas

On ne dit pas	On dit
✗ Je veux faire le papier.	✓ Je voudrais faire une demande.
✗ J'ai rempli le formulaire et je l'ai déposé il y a la semaine dernière.	✓ Je l'ai déposé la semaine dernière.
✗ Je vous envoie ci-joint de mon facture.	✓ Je vous envoie ci-joint ma facture.
✗ Il me manque une papier.	✓ Il me manque un papier.

1. Quel mot ?

1. Une preuve de votre adresse.
2. Ajouter un document au dossier.
3. Le document lui-même, pas une copie.

2. Que veut dire…

1. « Votre dossier est incomplet » ?
2. « une suite favorable » ?

3. Posez deux questions au guichet

1. les documents à apporter
2. le délai de réponse

Corrigés. 1 : un justificatif de domicile, joindre, l'original. 2 : Il manque un document. La réponse est oui. 3 : Quels documents faut-il apporter ? Quel est le délai de réponse ?