

Pourquoi écrire ?

ROLE DE LA LETTRE COMMERCIALE

Malgré le développement de tous les moyens de communication actuels, le courrier tient toujours un rôle important dans les échanges commerciaux.

La lettre (et depuis peu, le fax, le mail) reste un mode de communication concret, un moyen de preuve ou de commencement de preuve écrite des engagements pris lors des achats, ventes, échanges.

Rôle de la lettre

- prendre contact et entretenir des relations d'affaires avec les clients, fournisseurs, transporteurs, banquiers assurances, administrations, etc.
- confirmer un entretien verbal ou téléphonique
- préciser les formes d'un contrat
- servir de preuve en cas de litige ou contestation
- jouer un rôle capital dans l'offre de services.

Utilité de la lettre

- inspirer confiance grâce à sa présentation, son contenu et à la célérité apportée à répondre : image de marque.
- constituer (dans certains cas) une économie de temps et d'argent : une lettre bien rédigée peut suppléer à un déplacement coûteux ou à une communication téléphonique hasardeuse (difficulté de trouver le bon interlocuteur, explications trop longues à fournir de vive voix).
- éviter des engagements désavantageux comme on risquerait d'en prendre au cours d'un entretien verbal

La forme

PRESENTATION DE LA LETTRE

Les lettres sont les ambassadrices de l'Entreprise et leur présentation ne doit jamais laisser à désirer.

Une lettre bien présentée ne comporte ni rature, ni correction visible, ***ni faute d'aucune sorte.***

Pour la disposition des lettres, il appartient à la secrétaire de se conformer aux habitudes de l'entreprise.

Mentions obligatoires à porter sur un courrier **(voir annexe 1)**

En-tête

Il s'agit de l'adresse de l'expéditeur. Dans les cas (rares) où l'en-tête n'est pas imprimé, vous devez le mettre en haut à gauche sur 3 lignes :

- nom de l'entreprise ou du particulier (majuscules)
- adresse (n° et voie)
- code postal et ville

Pour un particulier ne jamais mettre Monsieur ou Madame mais le prénom et le nom (Paul LANGEVIN).

Pour la ligne adresse, ne jamais mettre de ponctuation ; après le numéro, pas de majuscule à rue (ou autre) mais initiale (et seulement initiale !!) majuscule pour le nom de la rue (exemple : 21 rue du Drapeau).

Pour la ligne code postal et ville : pas d'espace entre les chiffres, pas de ponctuation, pas de soulignement. Abréger SAINT en ST et SUR en S (ex. 17400 ST JEAN D'ANGELY).

Date

En l'absence de marquage particulier sur le papier à entête de l'entreprise, il faut écrire en haut et à droite la ville de départ et la date en entier (exemple : Dijon, le 10 avril 2001).

Références

Les références s'abrègent Réf. et se placent à la marge de gauche. Elles comprennent en principe (à voir au cas par cas dans chaque entreprise) les initiales du rédacteur, de la secrétaire et un numéro d'ordre (ex. pour la 25e lettre faite par Caroline DESPRE dont le chef de service est Patrick MAGNIEN, il faut écrire Réf. : PM/CD/25).

Si les références de la lettre à laquelle on répond sont connues, il convient de les indiquer avant celles de l'expéditeur ; exemple :

V/ Réf. : AP/MC/80

N/ Réf. : PM/CD/25

Objet

L'objet s'aligne avec les références ; il permet à l'entreprise destinataire d'identifier rapidement le contenu du courrier pour pouvoir ensuite le distribuer au service concerné. Aussi, doit-il être clair, précis et bref (maximum 2 lignes). En lisant l'objet, on doit tout de suite savoir de quoi il s'agit. Ne jamais écrire : Objet : Réponse ou V/lettre du... ou encore Réclamation.

Exemples :

Objet : V/ Facture n° 411

Objet : N/ Commande du 25/2

Objet : V/ Demande de
documentation

Pièces jointes

Les pièces jointes s'abrègent P. J. ou PJ et s'alignent avec les références sous l'objet ou en bas de la lettre selon l'entreprise. Il convient d'en indiquer le nombre et libellé succinct. Exemple :

P. J. : 1 facture ou P. J. : 1 dépliant ou P. J. : 1 tarif ou P. J. : 1 chèque BNP n° 234671512

Suscription

Il s'agit de l'adresse du destinataire. Elle se place à droite, alignée avec la date, et se met sur 6 lignes maximum et ce **sans sauter de lignes**.

Cette présentation fait l'objet d'une normalisation par LA POSTE car aujourd'hui, le courrier est traité automatiquement. Grâce à un lecteur optique, les trieuses répartissent la correspondance à une vitesse moyenne de dix courriers par seconde ; seuls sont écartés du tri automatique les courriers dont l'adresse n'est pas suffisamment claire pour le lecteur optique.

Règle de base : les éléments de l'adresse sont ordonnés du particulier au général.

Les numéros de bâtiment ou de voie se placent juste avant le nom de la rue.

Tirets, parenthèses, barres de fraction, soulignements sont superflus dans les deux dernière lignes (constituent une source d'erreur).

Le nom de la commune soit être écrit en majuscules et toujours après le code postal. Seule abréviation admise dans l'orthographe de la localité : ST ou STE pour Saint ou Sainte.

Ne jamais rien écrire à droite ni en-dessous de l'adresse, ces emplacements étant réservés à des marques d'indexation (barres fluorescentes en bas de nombreuses enveloppes ; c'est la traduction en langage machine des deux dernières lignes de l'adresse).

Ligne 1 : Nom du destinataire (personne ou entreprise)

Ligne 2 : Qualité (éventuelle) du destinataire ou nom d'une personne de l'entreprise

Ligne 3 : Adresse

Ligne 4 : Code postal et ville

Règles identiques à celles de l'en-tête.

Appellation

Il s'agit de l'expression qui commence la lettre ; elle se met à la marge de gauche et tient compte :

- *des personnes :*

Monsieur,

Madame,

Messieurs (pour une société), (*éviter l'affreux "Madame, Monsieur" ! ...*)

- *des fonctions du destinataire :*

Monsieur le Directeur,

Monsieur le Chef du Personnel,

Monsieur le Président;

- *de certains usages :*

Maître, ... Docteur, ...Cher Confrère ? ...

- *de l'état des relations*

Cher Client,

Mon Cher Ami,

Cher Monsieur

Remarque : lorsqu'une lettre destinée à une entreprise doit être remise à une personne en particulier, il convient de l'indiquer sous la forme A l'attention de M. DURAND. Cette mention sera présentée à gauche, quelques lignes au-dessus de l'interpellation pour bien se détacher.

Signataire

La mention du signataire est alignée avec la suscription. Il est indispensable, outre la signature (ou paraphe), d'indiquer soit :

- la fonction du signataire,

- le nom du signataire
- la fonction et le nom

Post-scriptum (PS ou P.S.)

Il se place à la fin de la lettre (après le signataire). Il est utilisé :

- pour un renseignement de dernière minute
- pour retenir l'attention du lecteur sur un point particulier

Il est prouvé que le post-scriptum est souvent lu avant le reste de la lettre.

Nota bene (NB ou N.B.)

Peut remplacer le post-scriptum : mêmes règles d'utilisation.

PRESENTATION GENERALE

Par défaut, un traitement de texte laisse une marge de 2,5 cm en haut, en bas, à droite et à gauche de votre texte. On peut demander une marge de gauche plus large (4 cm).

La longueur du contenu de la lettre conditionne sa mise en page. Si la lettre tient tout entière sur une page, il faut veiller à ce qu'elle ne descende pas au-dessous de la ligne de bas de page. Si elle comporte plus d'une page, la suite doit figurer sur une deuxième page blanche (ou sur une feuille « suite de lettre »). Dans ce cas, il ne faut pas couper un paragraphe en bas de page ni rejeter seulement la formule de politesse et la signature sur la deuxième feuille (arrangez-vous pour rejeter au moins un paragraphe entier sur la deuxième page). S'il existe une deuxième page, ne pas oublier de faire figurer dessus un numéro 2.

Il faut relire chaque page à l'écran et vérifier la disposition sur l'aperçu avant impression avant de l'imprimer, ceci dans un souci d'économie.

Les lettres sont présentées à la signature dans un parapheur : 1 lettre par page de parapheur. Les pièces jointes sont placées derrière la lettre.

Le fond

PLAN DE LA LETTRE

Recherche des éléments

- Bien comprendre le sujet : rechercher l'idée essentielle autour de laquelle doit se cristalliser le développement, en déterminer les limites et l'esprit dans lequel doit être conçue la lettre.
- Rechercher, noter et trier les idées : faits - arguments - décisions.

Elaboration du plan

Un bon plan est clair, logique, complet, bien équilibré. Il permet d'éviter les lacunes, les répétitions, les digressions et les contradictions. Il comprend :

- une introduction
- un développement (un ou plusieurs points)
- une conclusion (pas toujours indispensable)
- une formule de politesse

Prenez l'habitude d'écrire le plan de votre lettre et de citer brièvement quelles idées seront développées.

Introduction

Il s'agit d'un court paragraphe ayant pour but d'amener le lecteur au sujet (il reprend l'objet de la lettre).

1^{er} cas : réponse à une lettre

Il faut accuser réception de la lettre reçue en rappelant la date et l'objet.

Exemples :

- Votre courrier du ... concernant... nous est bien parvenu et nous vous en remercions.
- J'accuse réception de votre lettre du... relative à...
- Par votre lettre du..., vous avez bien voulu me faire connaître... (*savoir, m'informer*)
- En réponse à votre courrier du.... par lequel...

ne pas dire : votre courrier **en date** du (*les mot **en** et **date** sont de trop*)

2^e cas : première prise de contact

Celle-ci n'est pas très aisée ; aussi, dans un premier temps, il vaut mieux utiliser des introductions courantes.

- Nous vous serions reconnaissants (obligés) de...
- J'aimerais connaître...
- Il me serait agréable de connaître...
- Nous avons le plaisir de vous informer...
- Vivement intéressés par

3^e cas : rappel d'une lettre restée sans réponse

Il peut s'agir d'un oubli, d'une négligence ou de mauvaise foi. Il faut donc se garder de laisser percer son mécontentement et agir avec circonspection.

Exemples :

- Par notre lettre du..., nous vous demandions...
- Je vous confirme mon courrier du... par lequel...
- Nous nous permettons de vous rappeler notre lettre du... par laquelle...

Développement

Un seul sujet par lettre

Le développement comprend autant de paragraphes que d'idées principales ; il faut donner toutes les indications qui précisent l'objet de la lettre et en fixent les limites : causes, faits, conséquences.

Conclusion

Selon la nature du courrier, la conclusion est indispensable, facultative ou n'a pas lieu d'être. La conclusion peut exprimer :

L'espoir d'une décision favorable

Nous souhaitons vivement que notre proposition reçoive votre accord
J'espère recevoir votre agrément sur...
Nous espérons, malgré ce contretemps, que vous voudrez bien nous conserver votre confiance...

Le souhait d'un entretien, l'offre d'une visite

Nous restons à votre disposition pour vous rencontrer...
J'aimerais vous rencontrer prochainement pour...

Formule de politesse

Obligatoire, elle tient compte de la personne à qui on s'adresse et du contenu de la lettre ; elle reprend la formule d'appel (*Monsieur, etc.*)

- Je vous prie d'agréer, ..., mes salutations distinguées
- Recevez, ... , l'expression de nos sentiments dévoués
- Veuillez agréer, ..., l'expression de mes sentiments distingués

Les formules habituelles à utiliser sont les suivantes :

	Monsieur, Madame, Mademoiselle,	(à) l'expression de nos sentiments distingués
Veuillez croire,		
Veuillez agréer,	Monsieur le Directeur, Monsieur le Chef du Personnel, etc.	(à) l'expression de nos sentiments respectueux
Croyez,		
Agréez,	Cher Client, Chère Cliente,	(à) l'expression de nos sentiments dévoués (pour un client)
Recevez,		
	Maître, Docteur,	(à) l'expression de nos meilleurs sentiments
	etc.	(à) nos salutations distinguées
		(à) nos salutations respectueuses

Réservez l'expression « haute considération » aux courriers adressés à des personnages haut placés.

Pour les cas très particuliers (ecclésiastiques, ministres, etc.) se référer aux manuels spécialisés en vente dans le commerce.

Le style

REDACTION DE LA LETTRE

Qualités d'une bonne correspondance

Précision et clarté

- Indiquer les clauses et références nécessaires
- Enoncer ce dont il s'agit en mentionnant les détails indispensables
- Grouper les idées dans un ordre logique
- Rechercher la netteté et le naturel dans l'expression

Correction

- Veiller à l'orthographe
- Respecter les règles de syntaxe
- Eviter les répétitions, les impropriétés et le mauvais usage des mots de liaison.
- Eviter les participes présents, surtout en début de phrase
- Eviter de multiplier les pronoms relatifs.

Concision

- bannir le superflu, dire tout ce qui est utile, mais ...seulement ce qui est utile

Courtoisie

- Bannir les termes trop familiers
- Rester ferme quand il le faut, mais sans ironie ni agressivité, ni menaces inutiles

Fautes à éviter

<u>Impropriétés</u>	<u>Incorrections</u>
Recouvrir une créance pour <u>recouvrer</u> Epurier un compte pour <u>apurer</u> En égard pour <u>eu égard</u>	<i>Suite à votre lettre du...</i> <i>Nous sommes en possession de votre lettre du...</i> Votre courrier <i>nous demandant</i> (relatif, afférent) Votre lettre <i>dans</i> laquelle (mais par laquelle) <i>Je et nous</i> dans la même lettre <i>Dans le but de</i> (mais afin de) <i>A l'avance</i> (mais d'avance, par avance) Nous <i>avons</i> convenu (mais nous étions convenus)
<u>Néologismes et barbarismes</u> Solutionner pour <u>résoudre</u> Pécunier pour <u>pécuniaire</u>	<i>De suite</i> (mais tout de suite, ce jour) D'autre part (sans d'une part) Dans l'attente de vous lire, de votre réponse, dans l'espoir ou espérant que (on ne subordonne pas la formule de politesse à l'attitude escomptée du
<u>Pléonasmes (double emploi)</u> Après autorisation <i>préalable</i> Votre lettre <i>en date</i> du	

	correspondant) En espérant ... veuillez agréer (mais je vous prie d'agréer) Veuillez agréer, Monsieur, mes sentiments distingués (mais <i>l'expression</i> de mes sentiments distingués)
--	--

QUALITES DU STYLE

Correction : Bannir les barbarismes, les pléonasmes, les solécismes

Simplicité - Naturel : Rendre sa pensée sans affectation

Ne dites pas	Dites
<p>Clarté :</p> <p>J'apporte des jouets pour les enfants qui sont dans ma poche</p> <p>Tous les voyageurs ont parlé de la fertilité de ce pays qui est extraordinaire</p> <p>La période de six mois pendant laquelle a duré l'expérience n'est pas suffisante pour pouvoir trancher la question</p> <p>La route a été établie sans connaître le sol</p> <p>Variété</p> <p>C'est les malfaçons que nous avons signalées</p> <p>Cette digue qui est mal entretenue présente des dangers que nous pouvons éviter et qui nécessiteront un jour des dépenses plus élevées que celles qu'il faudrait pour la remettre aujourd'hui en état</p> <p>Précision - pureté du style</p> <p>Nous n'avons pas les moyens pour effectuer ce travail</p> <p>L'hiver exceptionnel que nous venons de traverser</p> <p>Concision</p> <p>Nous avons prescrit d'isoler la zone</p>	<p>J'apporte pour les enfants des jouets qui sont dans ma poche (rapprocher le pronom relatif de son antécédent)</p> <p>Tous les voyageurs ont parlé de l'extraordinaire fertilité de ce pays (rendre l'expression claire)</p> <p>La période de six mois pendant laquelle a duré l'expérience n'est pas suffisante pour permettre de trancher la question</p> <p>La route a été établie sans qu'on connaisse le sol (donner au verbe un sujet qui convienne)</p> <p>Ce sont les malfaçons signalées par nos soins</p> <p>Cette digue mal entretenue présente des dangers certains. Il serait sûrement moins coûteux de la remettre en état dès aujourd'hui plutôt que d'attendre pour cela une catastrophe à peu près certaine. (Il faut éviter les répétitions et l'accumulation des qui... et que...)</p> <p>Nous n'avons pas les moyens financiers (matériels, humains) pour effectuer ce travail.</p> <p>L'hiver exceptionnellement froid que nous venons de traverser</p>

dangereuse. A cet effet, nous avons fait placer une barrière composée de piquets de 1 m de haut. Ces piquets sont reliés entre eux par du fil de fer. La partie isolée à 30 m de long et 3 m de large à partir du mur. Cette mesure a été prise d'urgence.

(exceptionnel prête à confusion)

Afin d'isoler la zone dangereuse, nous avons fait placer d'urgence à 3 m du mur et sur une longueur de 30 m une barrière composée de piquets de 1 m de haut et reliés entre eux par du fil de fer.

(écarter ce qui n'est pas indispensable à la phrase et rendre logique l'ordre des explications)

QUALITES DU STYLE (suite)

Le **barbarisme** consiste à :

- **attribuer à un mot une signification qu'il n'a pas**

Ne dites pas	Dites
Il est excessivement adroit (<i>excessivement : à l'excès</i>)	Il est extrêmement adroit (<i>extrêmement : au plus haut degré</i>)
Je viens de suite (<i>de suite : successivement</i>)	Je viens tout de suite (<i>tout de suite : immédiatement</i>)
Cette nouvelle s'est avérée fausse (<i>avérer : apparaître comme vrai</i>)	Cette nouvelle s'est révélée fausse
Agoniser quelqu'un d'injures (<i>agoniser : être à l'agonie</i>)	Agonir quelqu'un d'injures (<i>agonir : accabler</i>)
Le docteur est venu l'ausculter (<i>docteur : plus haut grade d'une faculté</i>)	Le médecin est venu l'ausculter (<i>médecin : celui qui exerce la médecine</i>)
Colorer une image (<i>colorer : donner de la couleur</i>)	Colorier une image (<i>colorier : appliquer des couleurs</i>)
Magasin bien achalandé (<i>Chaland : client</i>)	Magasin bien approvisionné (<i>en parlant de la marchandise</i>)
Il ne se départit jamais de son calme	Il ne se départ jamais de son calme (se conjugue comme partir)
	Il va entrer dans une administration

Il va rentrer dans une administration (rentrer : entrer après être sorti)	Il nous rebat les oreilles (rebattre : répéter à satiété)
Il nous rabat les oreilles (rabattre : rabaisser)	

• **modifier la forme d'un mot existant**

Ne dites pas	Dites
Rénumération	Rémunération
Maline, bénine	Maligne, bénigne

• **forger des mots de toutes pièces**

Ne dites pas	Dites
Transvider	Transvaser
Dépersuader	Dissuader (détourner)
Désagrafer	Dégrafer
Faignant	Fainéant (substantif)

Un **pléonasme** est une répétition de mots qui, ayant le même sens, rendent la même idée sans rien ajouter d'utile à la pensée que l'on veut exprimer.

Ne dites pas	Dites
Panacée universelle	Panacée
Crier fort	Crier
Descendre en bas, monter en haut, sortir dehors	Descendre, monter, sortir
Réunir ensemble	Réunir
S'entraider mutuellement	S'entraider
Voyons voir	Voyons
Prévoir d'avance	Prévoir
Quelle heure est-il maintenant ?	Quelle heure est-il ?
Reculer en arrière	Reculer
Etre forcé d'agir malgré soi	Etre forcé d'agir
Engagement réciproque de part et d'autre	Engagement réciproque

Toutefois la répétition est autorisée si elle ajoute à la phrase plus de netteté et d'énergie.

Exemple : Je vous dis, moi, que... je l'ai vu **de mes yeux**

SOLECISMES

Les **solécismes** sont des fautes de construction de phrases.

Ne dites pas	Dites
Le courant part et revient à son générateur	Le courant part du générateur et y revient
Ces routes ont deux rangées d'arbres et ce chemin une	Ces routes ont deux rangées d'arbres et ce chemin en a une (on ne peut dans ce cas faire l'ellipse du verbe)
Les frères cousins et tantes sont venus	Les frères, les cousins et les tantes sont venus
Vos joies et tristesses	Vos joies et vos tristesses
Les tenants et les aboutissants d'une parcelle	Les tenants et aboutissants d'une parcelle
Vos bourgs et vos villages	Vos bourgs et villages
Les lois et les règlements	Les lois et règlements
C'est de lui dont je parle	C'est de lui que je parle (règle de <i>c'est... que</i>) (on utilise dont lorsque le mot de n'est pas présent dans la première partie de la phrase)
C'est une machine dont je m'intéresse à la marche	C'est une machine à la marche de laquelle je m'intéresse (on n'utilise pas dont si le verbe a un complément direct)
C'est moi qui a	C'est moi qui ai (j'ai)
Vers les midi, midi et demi	Vers midi, midi et demi
Deux heures sonnantes	Deux heures sonnant
Chacun des côtés sont égaux	Chaque côté est égal à (chaque est invariablement singulier)
Je m' en rappelle	Je me le rappelle (ou je m'en souviens)
Je me rappelle de	Je me rappelle que
Tout grand qu'il soit	Tout grand qu'il est
Nous avons convenu de	Nous étions convenus de
Pour deux à trois personnes	
Aller au boulanger, au dentiste	

<p>La clé est après la porte Je l'ai lu sur le journal Il est furieux après vous Partir à la campagne, en Irlande Docteur ès médecine (ès : en les) Gagner 9 euros de l'heure Que faisait-il avant ? Il est sévère avec lui Comme de vrai La fête à ma tante Au deçà</p> <p>Demander après quelqu'un En face la gare La maison d'en face, d'à côté C'est lui à qui je parle C 'est à moi à le faire Moi aussi, je ne l'aime pas C'est là d'où je viens Il est deux heures et quart Prenez garde de ne pas tomber De manière à ce que Hériter de 10 000 € Pallier à un inconvénient Vitupérer contre quelqu'un</p>	<p>Pour deux ou trois personnes (soit deux, soit trois) Aller chez le boulanger ou à la boulangerie La clé est sur la porte Je l'ai lu dans le journal Il est furieux contre vous Partir pour la campagne, pour l'Irlande Docteur en médecine Gagner 9 euros l'heure ou par heure Que faisait-il auparavant ? Il est sévère envers lui Comme il est vrai La fête de ma tante En deçà ou au-delà (à l'intérieur ou à l'extérieur d'une limite) Demander quelqu'un En face de la gare La maison en face, à côté C'est à lui que je parle C 'est à moi de le faire Moi non plus, je ne l'aime pas C'est de là que je viens Il est deux heures un quart Prenez garde de tomber De manière que Hériter 10 000 € de sa grand'mère Pallier un inconvénient Vitupérer quelqu'un</p>
--	--