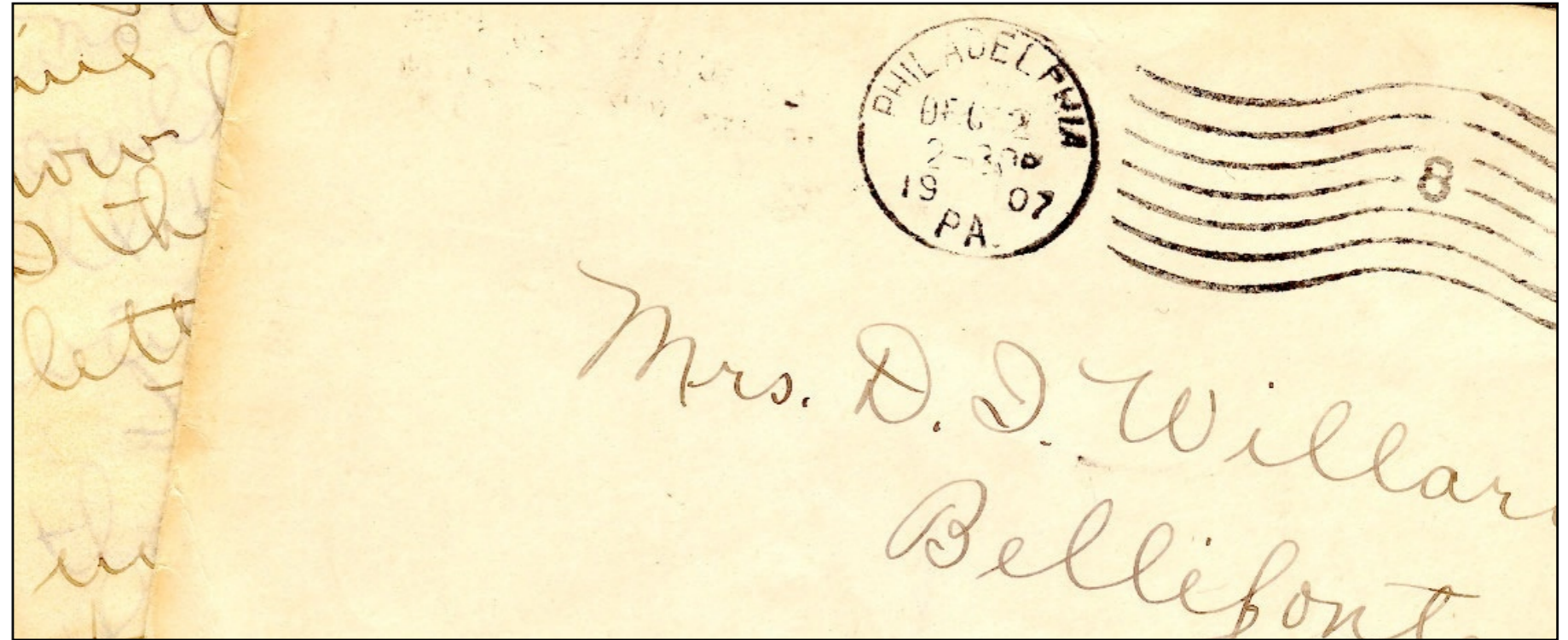


# Présentation d'une lettre

## Marche à suivre

1. Fixer les marges, le format, la police et sa taille
2. Placer l'en-tête de 1e page
  - Expéditeur
  - Lieu et date puis quatre ¶
  - Adresse du destinataire
  - Trois à sept ¶
  - Concerne en gras
  - Deux ¶
  - Interpellation,
  - Un ¶ puis début de la lettre
3. Réaliser les mises en évidences (12 avant et après, 6 entre les lignes)
4. Salutation (/!\ interpellation)
5. Deux ¶ puis la raison sociale en majuscule
6. Trois ¶
7. Nom du ou des signataires
8. Rappel des annexe
9. Si deux pages, . / . et en-tête avec nom, localité, date et -#-



*Dans la communication écrite, le destinataire est éloigné. Le message doit donc être complet, achevé, lisible. La grammaire doit donc correspondre à l'usage. Le vocabulaire est en général plus élaboré qu'à l'oral.*

Ce qui marque avant tout la communication écrite est le souci d'être compris du destinataire, à qui on ne pourra pas toujours expliquer une deuxième fois le message qu'on veut lui transmettre; ce qui implique l'emploi d'un code commun à l'émetteur et au récepteur du message délivré

## Devis personnalisé: extrait d'un modèle



Cher M ...

Nous vous remercions vivement de l'aimable accueil que vous avez bien voulu réserver à notre collaborateur, M ..., lors de sa récente visite.

Nous avons le plaisir de vous communiquer ci-joint nos meilleures conditions pour la réalisation de votre projet (ou pour la fourniture de ...).

En espérant que notre offre pourra retenir favorablement votre attention et, désireux de vous apporter notre meilleure collaboration,

Nous vous prions de croire, Cher M ..., en l'assurance de nos sentiments les plus dévoués.



Plusieurs modèles sont disponibles sous ce [lien](http://www.netpme.fr/lettres-contrats/)  
(<http://www.netpme.fr/lettres-contrats/>)

## Retard de livraison: extrait

*La lettre sera adressée en courrier recommandé*



Madame, Monsieur,

Nous vous rappelons notre bon de commande n° ... , dont vous avez accusé réception le ... , précisait une date de livraison fixée au ...

Votre retard de ... jours entraîne un ralentissement de notre activité (préciser laquelle) et bloque nos livraisons, ce qui ne manquera pas de provoquer le mécontentement de nos clients.

Dès à présent, nous formons toutes réserves, et notamment pour d'éventuels dommages et intérêts, dont le montant ne pourra qu'être aggravé par un nouveau retard.

Comptant sur votre diligence à prendre toutes mesures pour remédier à notre préjudice, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à nos salutations les meilleures.



## Demande de délai de paiement

*La lettre sera adressée en courrier recommandé*



Madame,

A notre regret, notre entreprise connaît actuellement quelques difficultés de trésorerie passagères et il ne nous sera donc pas possible de régler dans les délais le montant de ... (incl. TVA+ ) exigible le ...

En conséquence, j'ai l'honneur de vous proposer le plan de règlement suivant :

- paiement de CHF ... joint à ce courrier ;
- N versements de CHF ..., le ... de chaque mois, jusqu'à apurement de notre dette

Nous nous engageons à respecter ce plan de règlement et vous remercions de votre bienveillante compréhension.

Dans l'espoir d'une réponse favorable, nous vous prions de croire, Monsieur le Receveur, en l'expression de nos respectueuses salutations.



### Contestation de facture: extrait

*La lettre sera adressée en courrier recommandé*

« Madame, Monsieur,

La facture n° ... du ... pour un montant TTC de ... que vous nous avez fait parvenir ne correspond pas aux accords que nous avons conclu.

Il ressort en effet que certaines opérations réalisées par vos soins ont été majorées (détailler les points de litige), alors même que notre accord prévoyait pour ces opérations des montants forfaitaires.

Nous vous adressons en conséquence un règlement de CHF ..., conforme aux termes de notre accord définitif.

Nous joignons en annexe une copie de cet accord. Nous vous remercions par avance de nous faire parvenir une facture rectifiée.

Dans cette attente, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à nos salutations les plus respectueuses.



### Confirmation de commande: extrait

« Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre commande du ...

Tous nos articles étant disponibles, nous pouvons vous livrer le ...

Vous trouverez ci-joint nos conditions habituelles de vente.

Nous espérons avoir le plaisir de vous servir à nouveau dans un proche futur.

Dans l'attente, nous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus respectueuses.



### Demande de documentation: extrait

« Monsieur,

Nous vous remercions de votre courrier du ... demandant des renseignements sur notre (nom du produit).

Vous trouverez ci-joint notre brochure décrivant nos principaux produits, dont le/la/l' (nom du produit) vous intéressant en page (numéro de la page).

Nos tarifs et nos conditions de vente y sont indiqués ainsi que les taux de remise en cas de commande en grande quantité.

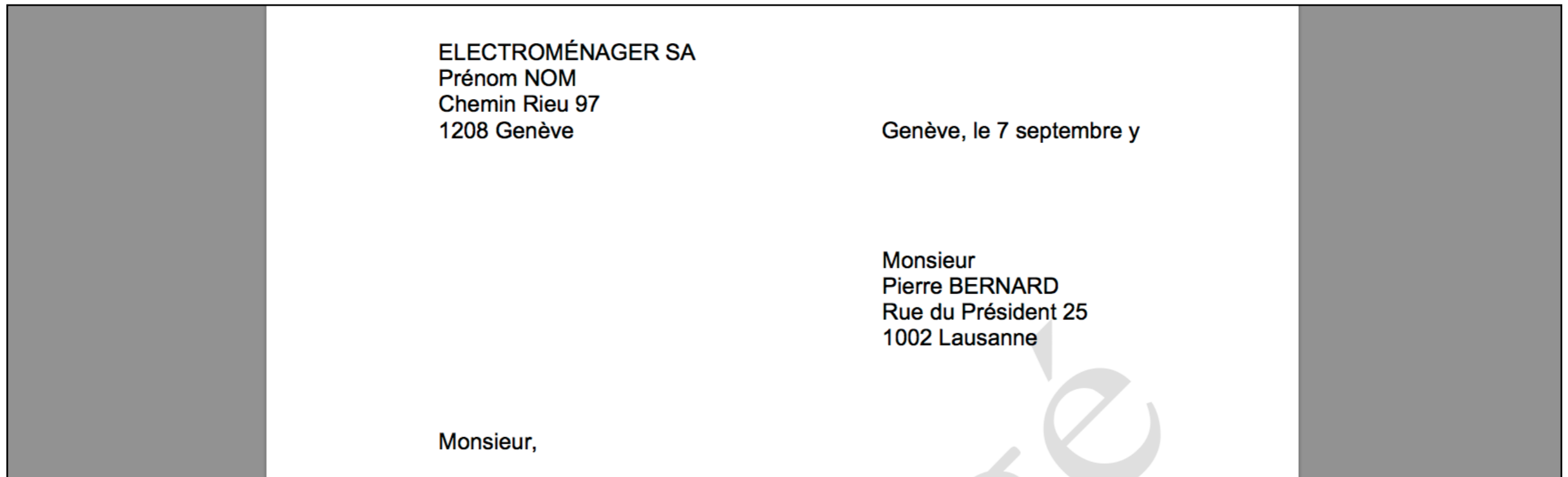
Nos produits sont garantis ... an(s) et nous pouvons vous livrer dans (délai) qui suit votre commande.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Nous vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les plus dévoués.



# Les en-têtes



*Le papier à en-tête ou tête de lettre joue un rôle clé en matière de communication. Il véhicule l'esprit de l'entreprise à travers une composition équilibrée et soucieuse du respect de la charte graphique établie. Vos courriers sont mis en valeur et immédiatement identifiables.*

On commencera la rédaction d'une lettre en fixant les marges, habituellement 3 cm à gauche et 2 partout ailleurs.

**Les en-têtes de lettre comprennent N parties**

1. L'expéditeur
2. La référence

3. Le lieu et la date
4. Le destinataire
5. L'objet
6. L'appel ou interpellation

## Les marges

Laissez 3.0 cm à gauche et 2 cm à droite. La marge de gauche doit toujours être plus grande que la marge de droite pour permettre le classement sans problèmes.

Les marges « haut » et « bas » peuvent prendre une valeur de 2 cm.

## L'expéditeur

La plupart des entreprises utilisent du papier à en-tête pré imprimé. On trouve ainsi, toutes les données permettant d'identifier et de contacter la société (raison sociale, numéros de téléphone et de fax, adresse e-mail, numéro de compte postal ou bancaire, adresse du siège social ou des succursales, etc...).

Si l'adresse doit être dactylographiée, il conviendra de créer une adresse complète contenant toutes les coordonnées de l'expéditeur : raison sociale, prénom et nom (dans cet ordre et en minuscules !!!), adresse complète, et numéros de fax, téléphone (fixe, natel), adresse e-mail.

L'adresse de l'expéditeur sera toujours disposée en haut à gauche, en première page.

L'appel (Monsieur, Madame, ...) ne figure pas dans l'adresse de l'expéditeur.

## La référence

C'est le code indiquant les initiales de l'auteur responsable de la correspondance et de la personne qui a dactylographié le courrier. Ce point n'est pas obligatoire mais il est fort utile pour le classement de la correspondance ainsi que retrouver, en cas d'erreur par exemple, le ou les responsable(s) de la lettre.

### Exemple

**N/réf.** : JZ / mco  
initiales du responsable signant le courrier  
initiales du dactylographe de la lettre

**N/réf.** : mco  
initiales du dactylographe et responsable  
de la lettre

## Le lieu et la date

Ils mentionnent le lieu de départ de la lettre, puis la date de création de la correspondance.

Quelle que soit la longueur de l'adresse du destinataire, la date se place toujours sur le 3 ou 4ème interligne (pour respecter la place de l'adresse du destinataire).

Nous placerons, dans nos présentations, le lieu et la date en regard de l'adresse de l'expéditeur.

La date prend la forme suivante : le jour en chiffre, le mois en lettre et l'année en 4 chiffres. Il n'y a jamais d' **abréviation** pour la date, ni de point après celle-ci

### Exemple

Genève, le 1er décembre yyyy

Carouge, le 15 janvier yy

## Le destinataire

L'adresse du destinataire se place en haut à droite de la lettre. C'est le seul élément apparaissant dans l'enveloppe à «fenêtre».

En raison du tri automatisé du courrier à la poste, il convient de libeller les adresses «expéditeur» sur les lettres ou sur les enveloppes de la manière suivante :

le prénom précède le nom, l'adresse est inscrite en lettres minuscules; la localité est dactylographiée en lettres minuscules et n'est pas soulignée, une adresse comportant une coordonnée de boîte postale (CP 333), peut ne pas contenir les coordonnées de la rue du destinataire.

### Exemple

ADMINISTRATION FISCALE CTLE  
A l'att. de Monsieur René DUBOIS  
Directeur adjoint  
Case postale 222  
1211 Genève 3

*À l'étranger*

Françoise DUPONT  
Rue des Pins 34  
F – 74000 Annemasse

## L'objet

Libellé très court qui doit permettre au destinataire de saisir de quoi traite le courrier reçu.

Il permet à la personne responsable du tri du courrier de faire rapidement son travail sans avoir à lire entièrement la lettre, et ainsi autorise une livraison interne sans délais.

Généralement écrit en gras et dans la même police que le reste du texte, il figure sur une ligne. Il peut être présenté de plusieurs façons :

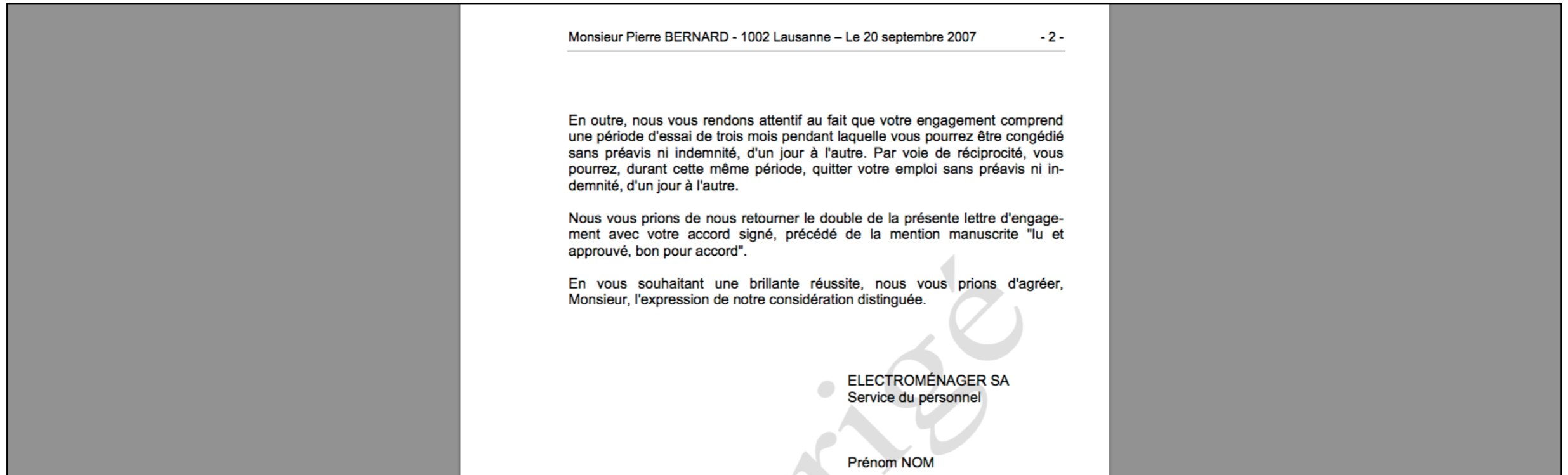
**Concerne** : votre réclamation du 23 ct  
Concerne : Votre réclamation du 23 ct  
**Votre réclamation du 23 courant**

Ne jamais mettre de ponctuation en fin de ligne.

## L'appel

L'appel est toujours suivi par une virgule et se retrouve intégralement dans la formule de politesse des salutations.

# «Corps» de la lettre



*L'organisation d'une lettre dans l'espace de la page et les différences typographiques contribuent plus qu'on ne le croit à la compréhension du message.*

Le corps de la lettre se divise en trois parties (voir page suivante); elle occupe, dans la mesure du possible, la moitié centrale de la page de format A4.

Penser à ne pas abuser de la segmentation en paragraphes. La réserver à des changements importants dans le texte : changements de phases, de thèmes, d'idées, etc.

Utiliser des alinéas et des tirets pour introduire les différents éléments d'une liste. Chaque élément doit être énoncé brièvement. Si nécessaire, ajouter des précisions en annexe.

Mieux vaut utiliser pour l'ensemble du corps de la lettre, à l'exception des tableaux et des citations d'articles de loi, les mêmes caractères minuscules de taille 12.

# L'introduction

C'est dans le premier paragraphe que l'on fait l'entrée en matière, en rappelant une correspondance, une rencontre ou une conversation antérieure, par exemple.

Il faut entrer rapidement dans le vif du sujet; on évitera donc des formules comme Le but de la présente est de vous aviser que... ou Nous vous écrivons aujourd'hui pour vous informer... L'introduction doit être simple :

- Nous avons le regret de vous annoncer que...
- Nous sommes heureux de vous faire part de...
- À la suite de notre dernière rencontre...
- Comme suite à notre conversation téléphonique du...
- Pour faire suite à...
- En réponse à votre lettre du...
- Nous vous remercions de votre lettre du...
- Nous avons bien reçu votre lettre du...
- Vous trouverez ci-joint copie de...

# Développement

Les paragraphes qui suivent l'introduction sont consacrés à l'exposé de chacune des idées, de préférence une idée par paragraphe. Il est important de relier soigneusement les différentes idées les unes aux autres par les charnières ou les mots de liaison appropriés (comme en effet, par ailleurs, par contre, cependant, néanmoins, d'une part, d'autre part, en plus, ainsi, donc, ensuite, à ce sujet, de fait).

Si la lettre a plus d'une page, on évite de couper le dernier mot de la première page. On évite également de mettre sur la dernière page uniquement la formule de salutation et la signature.

# La conclusion

L'avant-dernier paragraphe, qui sert de conclusion, contient la synthèse de ce qui précède, et se termine par une demande, une proposition, une opinion, etc., selon le cas:

- Pour les motifs exposés ci-dessus, nous sommes d'avis que...
- En conclusion, le Comité recommande de...
- En terminant, je propose que...
- Si vous désirez de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec moi, au (numéro de téléphone)...
- Je me tiens à votre entière disposition pour discuter plus longuement de la question.

Il arrive que la formule de salutation serve de conclusion lorsque la lettre est courte.

On peut ajouter en début de phrase une mention du type «Dans l'espoir de vous rencontrer bientôt, Dans l'attente de vos nouvelles... J'espère que ces renseignements vous seront utiles et vous prie d'agréer...»



# Mise en évidence

Elle permet de rendre particulièrement visible un élément important du texte de la lettre. Les mises en évidence doivent être utilisées avec parcimonie, sans exagération et en respectant la sobriété graphique d'une lettre commerciale.

Elle est généralement centrée et figure en gras ou en souligné. Elle est séparée du texte par 1 ou 2 interlignes avant et après. (ou 12 pts avant / après)

C'est l'impact souhaité, le contexte, la longueur du texte à mettre en évidence qui dicteront nos choix.

## MISE EN ÉVIDENCE SUR DEUX LIGNES

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX

## MISE EN ÉVIDENCE D'ENUMERATION

1. XXXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXXX

## MISE EN ÉVIDENCE AVEC SOUS TITRES ET LIBELLES

	L    U	
<b>Livraison</b>	:	15 novembre 2006
<b>Installation</b>	:	selon entente
<b>Paieement</b>	:	à 30 jours, net

## MISE EN ÉVIDENCE AVEC SOMMES

1 lave-vaisselle		CHF 1'670.00
1 fer à repasser		CHF 980.00
1 machine à café		CHF 585.00
		-----
		CHF 3'235.00
./ . Rabais 10		CHF 323.50
		-----
<b>Total</b>		<b>CHF 2'911.50</b>
		-----

## LES TABLEAUX

- Le tableau doit être centré
- Le titre, s'il y en a un, doit être centré sur toutes les colonnes en majuscules et caractères gras
- Les têtes de colonne sont centrées sur chaque colonne, en caractère gras ou italique

- Les chiffres (sommés, dates, quantités) sont centrés, puis alignés si nécessaire.

Exemple :

TARIF 2005						
en division commune (Hopibase) 30 heures par année civile	en division semi-privée (Hopiplus) 60 heures par année civile		en division privée (Hopisuper) 90 heures par année civile			
Enfant						
de 0 à 5 ans		de 6 à 15 ans		de 0 à 5 ans		
de 6 à 15 ans		de 0 à 5 ans		de 6 à 15 ans		
Mère seule	45.-	40.-	80.-	76.-	95.-	92.-
Père seul	55.-	50.-	90.-	86.-	110.-	115.-
Parents avec une activité professionnelle	70.-	65.-	110.-	105.-	134.-	128.-

# Les salutations

Les formules de salutations varient en fonction du destinataire et du message à transmettre.

Il ne faut jamais isoler les salutations sur une deuxième page. En conséquence, la seconde page d'un courrier comptera toujours plus d'un paragraphe.

## Exemple

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations les meilleures.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les plus cordiales.

# La signature

Chaque entreprise a ses conventions pour la présentation et le contenu des signatures. Généralement, cette dernière est alignée sur : le lieu et la date, l'adresse du destinataire.

## Exemple

LE TEMPS  
Service des Abonnements

Claire VOYANT

ou

FORD (Suisse) SA

Georges DUPONT  
Directeur Général

Il faut veiller à laisser suffisamment de place pour la signature manuscrite, qui ne doit en aucun cas recouvrir l'imprimé.

Dans le cas d'une lettre privée, il n'est pas nécessaire de dactylographier le prénom et le nom, il suffit de signer à la main.

# L'annexe

Elle permet de faire mention des documents joints au courrier principal (se trouvant dans la même enveloppe).

Il convient de mentionner toutes les annexes en indiquant leur nombre. La lettre et les annexes constituent l'inventaire complet du dossier envoyé.

Ne jamais mettre de ponctuation en fin de texte.

Exemple :

**Annexes** : mentionnée(s)

*Cela est valable si l'on a déjà mentionné le(s) documents remis en annexe dans la lettre.*

Annexe : dossier de candidature complet

**Annexes** : 1 curriculum vitae  
1 copie du diplôme  
3 attestations de stages

# Copie(s)

Il est parfois nécessaire d'adresser une copie du courrier à une tierce personne. Dans ce cas, le premier et principal destinataire doit aussi en être avisé. Pour ce faire, on mentionne comme pour les annexes, le nombre de copies envoyées. Ne pas mettre de ponctuation après les copies.

## Exemple

**Copie à** : Yves PETIT, Directeur

# Sur deux pages

La coupure entre la 1ère et la 2ème page doit se faire si possible à la fin d'un paragraphe. Il ne faut pas couper un mot ou une phrase ni une mise en évidence.

Laisser un «blanc» de 3 à 4cm au bas de la 1ère page et placer le signe . / .

L'interpellation et le nom du destinataire, le n° postal, la localité, la date de la lettre ainsi que le n° de page doivent figurer en-tête de la 2ème page:

Madame Adrienne WEBER - 1209 Genève - le (date) -2-