

La lettre commerciale

Soumis par Laurence Monaco
Dernière mise à jour : 11-09-2009

LA LETTRE

OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION

La lettre est utilisée pour :

- transmettre une information, faire connaître des décisions,
- demander des renseignements, de la documentation,
- passer une commande,
- émettre des réclamations pour faire valoir ses droits,
- vanter un produit, argumenter pour convaincre,
- faire des réservations...

La détermination de l'objectif de la lettre permettra de rédiger l'OBJET. L'objet est l'ensemble des motifs qui ont donné naissance à la communication. Il se présente sous la forme d'un résumé très bref de l'événement. Son rôle est de permettre au destinataire de connaître immédiatement la nature du problème qui va lui être soumis et d'y répondre avec un maximum d'efficacité.

FORME DE LA LETTRE

La présentation d'un courrier est d'une importance capitale pour que le message soit lu et compris par le destinataire.

Un courrier est en général présenté sur une feuille de format A4 (21 x 29,7 cm) et doit répondre à certaines règles : elle est normalisée.

Pour en savoir plus sur la norme AFNOR NF Z 11-001, cliquer sur l'élément surligné.

LE PLAN

Il comprend toujours :

- une introduction qui présente les faits, rappelle une situation antérieure...
- un développement qui apporte des éléments complémentaires pour demander, convaincre...

- une conclusion qui résume, énonce des décisions ou des attentes,
- une formule de politesse qui prend congé du destinataire.

Organisez une feuille de préparation ainsi :

Nom de l'organisation : émetteur

Nom du contact : destinataire

Références de la situation

Objectifs de l'écrit

Ne commencez pas par un brouillon rédigé. Notez les idées par mots-clés dans la partie du plan concerné.

Passés ou faits

Présent ou causes

Futur ou conséquences

TON PROFESSIONNEL

- Neutre, juste et nuancé
- Modéré (toujours un ton en-dessous) :

Exemple pour exprimer un mécontentement :

Nous sommes surpris de constater...

Nous vous exprimons notre étonnement...

Nous présumons que vous n'avez pas envisagé...

- Pas de terme lié à l'affectif : chagriné, navré, très affecté, ému, touché, blessé mais utilisez plutôt : désolé, satisfait.
- Citez les faits. Citez toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.
- Utilisez des formules positives. Ne dites pas : « notre établissement n'a eu que 20% d'échecs au bac » mais « notre établissement a eu 80% de réussite au bac ».

VOCABULAIRE ADMINISTRATIF (« la correspondance administrative » - Académie Orléans - Tours)

Formules introductives :

- j'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre
- j'ai l'honneur de vous faire connaître que
- j'ai été saisi de
- j'ai été tenu informé de
- vous m'avez signalé que

Formules d'exposition (termes précis) :

- ajouter
- confirmer
- considérer
- constater
- estimer
- noter
- observer
- préciser
- rappeler
- signaler
- souligner

Ces verbes sont souvent précédés de : je me permets de, je crois devoir, je ne peux que...

Formules d'exposition (termes plus souples) :

- prendre note
- se trouver appelé à
- il est entendu que
- ne pas douter que
- ne pas ignorer que
- ne pas manquer que

Termes généraux :

- aborder un point
- aboutir à une solution
- abroger une loi
- accéder à un poste
- accepter une solution
- accorder une autorisation
- ajourner une réunion
- allouer une indemnité
- annuler une réunion
- apprécier le bien-fondé de
- appuyer une requête
- assurer la diffusion
- attacher du prix à
- confirmer les termes de
- constater un fait
- décider que
- délivrer une copie
- différer la mise en application

Formules de conclusion (locutions impersonnelles) :

- il convient de
- il vous appartient de
- il y a lieu de
- il est nécessaire, souhaitable, opportun de

- il importe de

Formules de conclusion (locutions impératives) :

- décider que	- demander que	- convier à
- engager à	- inviter à	- prier de

Formules de conclusion insistantes :

- attacher du prix à - prier de veiller à l'application - je vous serais obligé de

Quelques fautes à ne pas commettre :

Expressions incorrectes :

De par

Suite à

Par lettre susvisée

Je vous annonce

Nous avons convenu de nous revoir

Par contre

Dans le but de

Postuler à un emploi

Rapport à

Baser sur

Contacteur quelqu'un

Expressions correctes :

Par

Comme suite à

Par lettre visée, rappelée en référence

J'ai l'honneur de vous rendre compte

Nous sommes convenus

En revanche

Afin de

Postuler un emploi

A propos de

Fonder sur

Prendre contact avec quelqu'un

Solutionner un problème

Résoudre un problème

Je vous serais gré

Je vous saurais gré

Demander à ce que

Demander que

Informez de ce que

Informez que

LA PONCTUATION (« la correspondance administrative » - Académie Orléans - Tours)

La ponctuation dans la communication écrite joue un rôle primordial. En effet, elle permet de structurer l'exposé grammaticalement et de comprendre le sens de la phrase. L'absence de signes de ponctuation dans un texte rend celui-ci incompréhensible.

Les règles de la ponctuation doivent être scrupuleusement respectées comme celles de l'orthographe.

Le point (.) :

Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement d'une idée. Il commande également une pause importante. Il se place aussi après un mot en abrégé.

Le point-virgule (;) :

Il sépare et relie les parties d'une « phrase composée », à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais ayant aussi un rapport avec la suivante qui introduit par exemple un fait nouveau.

NB : le point et le point-virgule équivalent à des stops.

La virgule (,) :

Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en apposition, propositions incises). Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination car, mais, donc, or...

NB : elle ne figure pas en général devant « et » et « ou ».

Les deux points (:) :

Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence. Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.

Le point d'interrogation (?) :

Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation.

Le point d'exclamation (!) :

Il termine les phrases exclamatives et les interjections.

Les points de suspension (...) :

Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre.

NB : on ne peut employer « etc + points de suspension ». Il faut choisir l'un ou l'autre.

Les parenthèses () :

Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.

Les guillemets (« ») :

Ils encadrent une citation, isolent un terme pour le mettre en valeur, marquent l'usage insolite d'un mot. Ils sont employés également pour citer des titres d'ouvrages ou de journaux.

Les blancs :

Ils servent à séparer les mots. On les trouve aussi après les signes de ponctuation, mais non avant, sauf devant le point-virgule et les deux points.

L'alinéa :

C'est la séparation que l'on établit en allant à la ligne ; c'est-à-dire en laissant incomplète la ligne en cours et en commençant la nouvelle par un retrait.

L'alinéa correspond à une pause très marquée et s'emploie surtout quand on passe d'un groupe d'idées à un autre.

DEBUT DE LA LETTRE

Il ne faut jamais indiquer le nom de famille dans le titre de civilité.

Vous écrivez à une entreprise :

Pour une demande de documentation Messieurs,

Pour un entretien d'embauche Monsieur le Directeur des Ressources

Humaines

A un avocat : Maître

Introduction :

Il est préférable d'éviter « je » en début de lettre.

Vous avez bien voulu, par votre lettre...

Nous accusons réception de votre courrier en date du.....

A la suite de Comme suite à

En réponse à votre lettre du....., En référence à votre courrier..... nous vous signalons que nous procèderons à l'expédition de.....

Au cours de notre entretien du....., de votre visite.....

Conformément à vos instructions, nous vous livrons les articles demandés, à savoir.....

Malgré notre relance du...., malgré notre réclamation du, malgré notre désir de.....

Nous avons le plaisir de vous informer que nous sommes en mesure de répondre favorablement à votre demande de.....

LES ARTICULATIONS

Pour éviter une succession de paragraphes commençant par « Nous » ou « Je », on peut employer les articulations suivantes :

- un changement de point de vue : par ailleurs, en outre
- une idée qui vient à l'appui d'une précédente idée : d'ailleurs, de plus, de surcroît
- une alternative : soit....soit, tantôt.....tantôt, ni.....ni
- une opposition par rapport à une idée déjà exprimée : mais, cependant, pourtant, néanmoins, toutefois, en revanche, malgré, en dépit de, au lieu de
- une conséquence : c'est pourquoi, aussi, en conséquence, par conséquent, par suite, donc, dès lors
- une comparaison : comme, à l'exemple de, comparativement à, contrairement à
- un objectif, un but : pour (+ infinitif), en vue de, de peur de ou de peur que...
- une conclusion, un raisonnement ou un énoncé de faits : enfin, en bref, pour résumer, de cette façon, de cette manière...

LA CONCLUSION

- Nous vous saurions gré de bien vouloir nous communiquer votre réponse dans les meilleurs délais. Nous vous serions reconnaissants de nous répondre par retour de courrier.
- Nous espérons que cet incident ne nuira pas à nos bonnes relations.
- Nous vous renouvelons nos excuses pour ce retard tout à fait indépendant de notre volonté.
- Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce contretemps.
- Nous nous permettons donc de solliciter un délai de paiement de Jours ou semaines
- Sans réponse de votre part dans les 8 jours, nous nous verrons dans l'obligation de remettre votre dossier à notre service contentieux.

LA FORMULE DE POLITESSE FINALE

Elles répondent à une règle de courtoisie. Elles doivent correspondre aux formules d'appel.

Formules les plus courantes :

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

Lettre d'égal à égal :

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.

Veillez recevoir, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.

Formule réservée aux clients :

Nous vous prions d'agréer, Cher client, l'expression de nos sentiments dévoués.

Formules réservées au supérieur hiérarchique :

Une femme à un homme :

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos respectueuses salutations.

Un homme à une femme :

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments respectueux.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos respectueuses salutations.

Lettres d'un supérieur à un inférieur hiérarchique :

Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de notre/ma parfaite considération.

Formules présentant un caractère litigieux :

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations.

Bonnes relations :

Nous vous prions de croire, Monsieur, à nos sentiments les meilleurs.

Croyez, Monsieur, à mes sentiments cordiaux (si relation d'égal à égal).

Ne pas confondre l'emploi des mots croire, agréer et recevoir : on croit à ce que ne se voit pas (sentiment, respect, dévouement), on agréé ou reçoit ce qui est extériorisé (salutations, l'expression des sentiments).

EXEMPLES DE DEBUT ET DE FIN DE LETTRES DE COURRIELS REELS D'ORGANISATION (extrait de Monique Courier - Marcelle Filhol - Lycée Frédéric Chopin - Nancy)

Le Monde :

1er exemple :

Cher Monsieur,

Voilà bientôt un an, vous choisissiez de vous abonner au Monde.

A l'approche de ce premier anniversaire, je tiens à vous dire, au nom de toute l'équipe de notre journal, que votre confiance fonde et stimule notre désir de représenter l'excellence de la presse française.

La stratégie du Monde est d'intégrer le lecteur dans le groupe social du Monde : intellectuel, presse informationnelle d'excellence. L'impression donnée est forte. La 1ère phrase est importante. Le lecteur est personnifié par « Cher Monsieur ».

Je vous remercie à l'avance.

Très sincèrement.

2ème exemple :

Cher lecteur,

Vous n'avez pas répondu à nos différents courriers et nous avons dû interrompre l'envoi du Monde chez vous.

Nous savons que Le Monde fait parti de votre univers culturel et répond à vos exigences en matière de qualité de l'information et d'indépendance d'esprit.

Ici, Monsieur a été transformé en lecteur. Celui-ci peut encore faire partie du groupe car dans la 1ère phrase le verbe utilisé est interrompre. Le lien n'est pas rompu. Il suffit que le lecteur se réabonne et toute la suite de la lettre l'y invite.

J'espère vous compter à nouveau parmi nos fidèles abonnés.

Très sincèrement.

Préfecture des Vosges :

Mademoiselle,

Vous m'avez fait part de votre intention de participer à l'envoi des documents de propagande concernant les élections régionales des 21 et 28 mars prochains.

J'ai l'honneur de vous faire connaître que votre candidature a été retenue.

Je vous prie d'agréer, Mademoiselle, l'expression de ma considération distinguée.

L'institution donne une réponse positive à une demande de travail. L'expression « j'ai l'honneur » pourrait être évitée. La formule de politesse est très administrative et trop lourde.