

Méthodes de communication, d'animation et de formation

Thématique 4 : Communication écrite

FICHE SAVOIRS N° 1 : LES DIFFÉRENTS TYPES DE LETTRES

Il existe trois types de lettres : personnelle, professionnelle et administrative. [...]

Ces trois types de lettres diffèrent par les personnes qu'elles mettent en communication et par des règles de présentation :

Émetteur	Destinataire	Type de lettre
Particulier	- Particulier - Établissement - Administration	Lettre personnelle
Établissement	- Particulier - Établissement - Administration	Lettre professionnelle
Administration	- Particulier - Établissement (hors administration)	Lettre administrative sous forme personnelle
	- Fonctionnaire (administration)	Lettre administrative

• La lettre professionnelle

Elle est dactylographiée sur du papier à en-tête où figurent les mentions relatives à l'expéditeur.

Elle comporte :

- le nom et l'adresse du destinataire :
- fréquemment, les références qui identifient le courrier reçu et envoyé :
- l'objet qui rappelle en quelques mots l'événement à l'origine du courrier :
- le rédacteur et le signataire peuvent être différents :
- si des documents accompagnent la lettre, on inscrit la mention « Pièces jointes : », ou « P. J. » :
- dans les établissements sanitaires et sociaux, on trouve deux types de présentation :
 - soit la présentation normalisée selon la norme NFZ 11001, format A4 ;
 - soit une présentation plus ou moins éloignée de la norme et propre à chaque établissement ou service.

• La lettre type

Elle est un document pouvant être utilisé pour plusieurs personnes avec cependant des renseignements propres à chaque correspondant. C'est un courrier répétitif, établi à l'avance, qui sera envoyé au fur et à mesure des besoins. Il est expédié à une personne physique, une association, un établissement. Il est adressé à une personne physique ou morale.

On utilise la lettre type chaque fois que l'on est appelé à adresser un courrier ayant un même objet à différentes personnes.

La lettre type comprend des textes fixes valables dans toutes les situations du même genre, mais aussi des renseignements variables spécifiques à chaque cas et insérés suivant les besoins. Ainsi, on peut trouver des lettres à choix multiples ou des lettres avec des variables à renseigner.

La lettre type faisant partie du courrier standardisé

Celui-ci est prévu pour être transmis tel quel ou avec des variantes à plusieurs destinataires. On a fréquemment recours au courrier standardisé dans les établissements et services sanitaires et sociaux. En effet, les lettres émises sont souvent répétitives.

On distingue deux techniques de production pour cette lettre :

- technique manuelle : c'est-à-dire que la lettre est *dactylographiée*, puis reproduite par photocopie ou impression. Les zones à compléter (zone de repiquage) correspondent à des blancs ou au pointillé. Les renseignements variables sont complétés à la main ou éventuellement à la machine.

- technique informatique: la lettre type est *établie à l'aide d'un logiciel de traitement de texte*, puis mémorisée. Ce canevas est rappelé selon les besoins, puis complété par frappe directe au clavier, ou introduction automatique de variables à partir d'un fichier ; technique du publipostage ou mailing.

• **La lettre circulaire**

Cette lettre a pour but de communiquer une même information à un grand nombre de personnes. On rédige donc un seul texte anonyme que l'on complète avec les coordonnées de chaque destinataire. Contrairement à la lettre type aucun blanc n'apparaît dans le texte, seuls sont repiqués, au moment de l'envoi, le nom et l'adresse du destinataire, la signature, parfois la date, les références et le titre de civilité ou formule d'appel. Elle peut être envoyée par courrier, distribuée ou mise à disposition des usagers dans un service.

Deux cas peuvent se présenter :

• *Soit la lettre est nominative*, chacune des lettres est complétée avec les coordonnées du destinataire. Ces indications pourront être portées à la main ou obtenues avec un logiciel de traitement de texte en utilisant la technique du publipostage.

• *Soit la lettre est impersonnelle*, chaque destinataire reçoit la lettre sans aucune mention particulière. Le titre de civilité sera « Madame, Monsieur, ».

• **La lettre administrative**

La lettre administrative en forme personnelle diffère peu de la lettre professionnelle. En revanche, la lettre en forme administrative ne comporte pas de titre de civilité ni de formule de politesse.

Le style est direct avec l'emploi du « *je* ».

La transmission se fait par voie hiérarchique avec la mention *s/c (sous couvert de)*.

• **La lettre personnelle**

Elle est manuscrite ou dactylographiée.

Elle comporte le nom, l'adresse du signataire, le lieu, la date et éventuellement l'objet.

Les verbes sont conjugués à la première personne du singulier.

<http://e-learning-formation.com>