



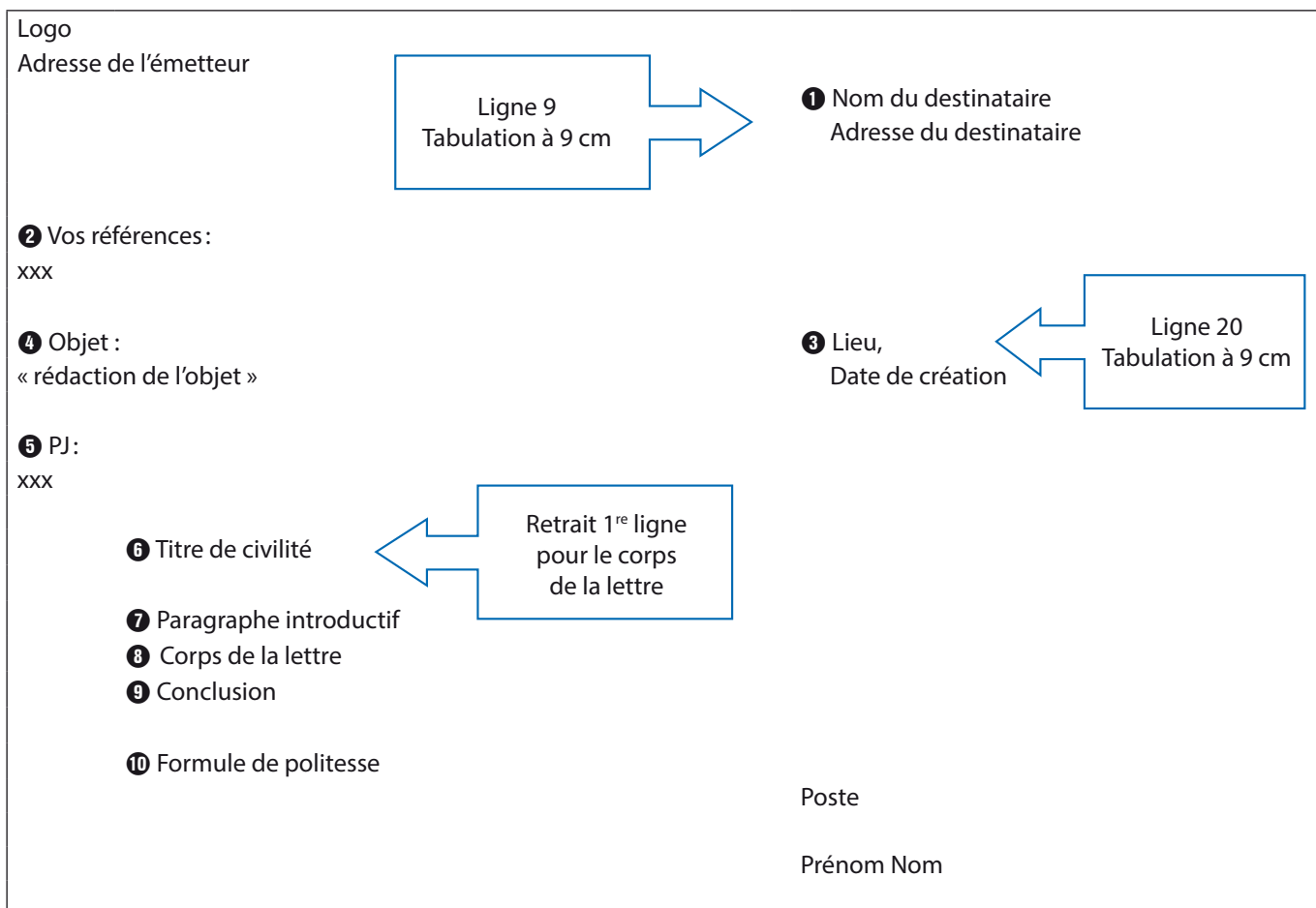
1 > Objectifs du courrier

Le courrier peut être rédigé à l'occasion de nombreuses situations de communication :

- 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...

2 > Structure du courrier

Il respecte un formalisme, présenté sur une feuille de format A4 (21 x 29,7 cm) selon la norme AFNOR (marge de haut : 0,5 cm – haut, gauche, droite : 2 cm) :



Conseils pour la mise en forme :

- ❶ **Destinataire :** 6 lignes maximum
 - Respect de l'interlignage
 - Pas de virgule dans la saisie de l'adresse
 - Code postal sans espace
 - Ville en majuscules sans tiret
- ❷ **Vos réf :**

Références du destinataire
Nos réf. :
Références de l'émetteur. En général, initiales de la personne d'origine du courrier / initiales du rédacteur du courrier + ordre chronologique
- ❸ **Ville et date d'émission :**

Ville en minuscule, sauf la 1^{re} lettre, suivie d'une virgule, mois en toutes lettres sans majuscule
- ❹ **Objet :**

Fait référence directement au contenu de la lettre, être court et précis
- ❺ **PJ :**

Pièces jointes indique la présence de documents annexés au courrier
- ❻ **Titre de civilité :**

En minuscule, sauf la 1^{re} lettre, suivi d'une virgule

 - Si on s'adresse à une entreprise : « Messieurs, »
 - Si on connaît le destinataire : « Monsieur, » ou « Madame, »
 - Si on souhaite indiquer la fonction : « Monsieur le Directeur, »
- ❼ **Paragraphe introductif :**

Rappel précis et complet des faits
- ❽ **Corps de la lettre :**

Contenu du document structuré par parties
- ❾ **Conclusion**
 - Indique au destinataire ce qui l'attend
 - Attire l'attention sur un point important
 - Correspond à une simple phrase courtoise
- ❿ **Formule de politesse :**
 - Obligatoire et indépendante (ne jamais écrire « Dans l'attente d'une réponse favorable, veuillez croire... »)
 - Interpellation reprise dans la formule de politesse
 - **Pour un client :** « Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos sentiments dévoués. »
 - **Pour un supérieur hiérarchique :** « Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos sentiments respectueux. »
 - **Pour un fournisseur :** « Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées »

3 > Rédaction du courrier

❶ Le plan :

Il se compose toujours :

- d'une introduction qui rappelle la situation antérieure, présente les faits...
- d'un développement qui explique, apporte des données complémentaires pour traiter le besoin...
- d'une conclusion qui résume, présente les solutions, les suites à donner...

🔑 Exemples de plans pour une réclamation :	
<p><u>Introduction</u> : Accuser réception de la livraison <u>Développement</u> : Détailler la réclamation <u>Formule de conclusion</u> : Demander réparation <u>Formule de politesse</u></p>	<p>Ou</p> <p><u>Introduction</u> : Accuser réception de la livraison en précisant la date, l'erreur <u>Développement</u> : 1. Confirmer les réserves émises lors de la livraison (...) 2. Demander réparation du préjudice et informer du renvoi des marchandises ou demander des instructions au fournisseur (...) <u>Conclusion</u> : Émettre le vœu que le problème ne se reproduira plus <u>Formule de politesse</u></p>

❷ Le ton et expression :

- Être neutre, objectif, factuel ;
- Être précis ;
- Utiliser des formules positives : éviter « Nous n'avons pas... » et écrire « Nous avons constaté que ... » ;
- Soigner l'expression, l'orthographe ;
- Respecter les règles de ponctuation.