Chapitre 3 Les lettres professionnelles: les lettres administratives

Les lettres administratives

Fiche théorique

La lettre professionnelle

Document rédigé par une entreprise, avec des buts liés à son activité :

- **lettre administrative** : demander, porter réclamation, assurer le fonctionnement de l'entreprise, adresser des devis, demander des documents, etc.
- **lettre commerciale** : fidéliser une clientèle, présenter un nouveau produit, proposer une promotion, informer sur des soldes[19]

Rédaction et expédition de la lettre

a) rédigée sous format Word, imprimée et transmise par la poste
b) rédigée sous format Word ou Pdf., et envoyée comme fichier joint d'un courriel

Relation entre les interlocuteurs : formelle

Enjeu d'une lettre issue d'une entreprise (ou d'une institution en général) : contribuer à l'image de l'entreprise, maintenir l'impression de crédibilité et de compétence.

Conception de la lettre : ***d'après un plan*** – connu comme « Plan SPRI » : situation/problème/information (demande, décision …)/résolution (modalités pratiques de mise en œuvre) ; par exemple, dans le cas d'un deuxième rappel : rappeler la première lettre de relance, tout en faisant

[19] La lettre commerciale relève davantage de la communication marketing et elle ne sera pas développée ici.

référence à la facture impayée, constater l'absence de règlement et proposer une solution convenable au client, demander le règlement en précisant le délai et le risque d'entreprendre une procédure judiciaire.

Éléments de la lettre

- Logo et nom de l'entreprise
- Localité et date (à droite)
- Les références du dossier
- Objet
- Titre de civilité (ou formule d'appel) : sans nom (lettre administrative) ; avec nom (lettre commerciale)
- Corps de la lettre (en paragraphes, à la présentation justifiée)
- Formule de politesse
- Signature – toujours manuscrite, accompagnée du prénom et du nom de l'expéditeur et en-dessous de sa fonction ; selon les normes françaises en vigueur, si la fonction vient en premier, elle doit comprendre l'article (par exemple, Le Directeur, La Responsable ..., etc.). Cas exceptionnel : signer en tant que délégué de la personne qui a écrit la lettre (P.O. – pour ordre)

Aspects de style : courtoisie (règle absolue), cohérence et concision, clarté, phrases courtes, préférence donnée à la forme active des verbes, possibilité de poser des questions au style direct, plutôt au conditionnel de politesse.

Aspects linguistiques à respecter : lexique adéquat (propre au domaine mais sans abuser du jargon), grammaire, syntaxe, orthographe.

Aspects pragmatiques : l'interlocuteur est un (futur) partenaire de bonne foi qu'il faut respecter ; l'interlocuteur en difficulté est à traiter avec bienveillance ; dans les situations potentiellement conflictuelles, on évoque en début de la lettre les aspects positifs de la collaboration pour présenter après, les actions inadéquates ou induisant des préjudices ; il convient de rester ferme et autoritaire avec les collaborateurs malhonnêtes, sans jamais insulter.

Les formules de politesse, une particularité à maitriser dans les lettres françaises (dictées par la situation et la relation entre les interlocuteurs – inférieur à supérieur, égal à égal, supérieur à inférieur)

Exemples des formules employées en fin de lettre

D'inférieur à supérieur

Veuillez agréer/Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations les plus distinguées/les meilleures[20]*; l'expression de mes sentiments dévoués/distingués ; l'assurance de ma considération distinguée.*
Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées/mes salutations respectueuses.

D'égal à égal (on connait peu ou pas son correspondant)

Veuillez agréer/Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.
Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à mes sentiments dévoués.
Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.

D'égal à égal (on connait bien son correspondant)[21]

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.
Veuillez trouver ici, Madame, Monsieur, l'assurance de mon amitié.

[20] Il ne faut pas employer « l'expression des salutations » comme dans le cas des sentiments car du point de vue sémantique c'est incorrect. (http://www.academie-francaise.fr/estelle-d-toulouse)

[21] Les formules des politesse qu'on emploie habituellement dans les relations à caractère très personnel sont *Amicalement, (Mes) amitiés, Sincèrement, Bien à toi* et elles ne peuvent pas figurer dans les lettres professionnelles.

De supérieur à inférieur

Veuillez croire, Madame, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.
Veuillez recevoir, Madame, l'expression de mes sentiments respectueux.
Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

Exemples de formules employées dans des contextes conflictuels

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations.

Rester vigilant et vérifier son texte

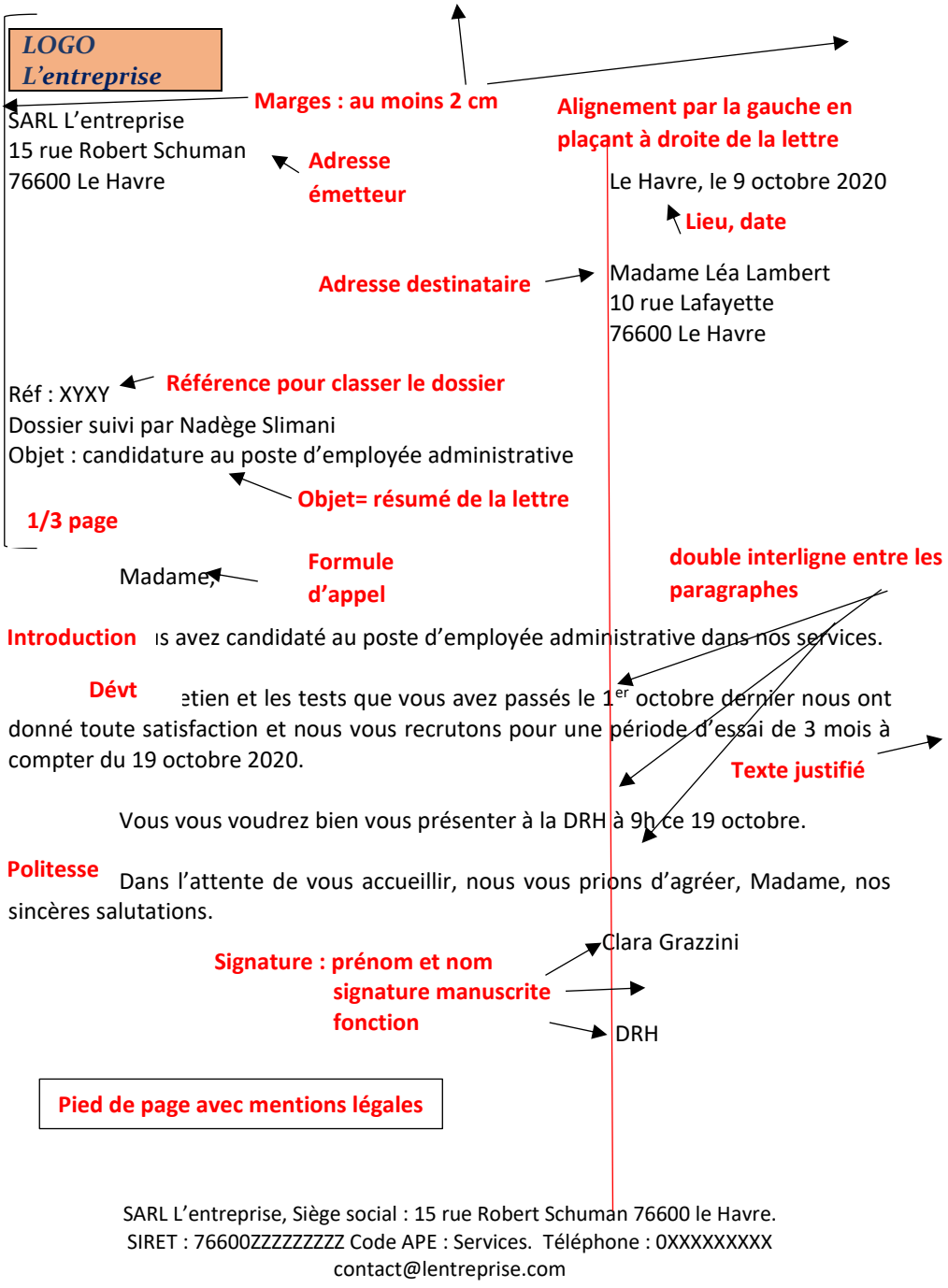
- faire attention aux phrases trop longues qui rendent le texte ambigu et difficile à suivre (éliminer les mots inutiles)
- identifier les cas de double négation pour refaire la phrase dans une variante affirmative
- identifier et éliminer les pléonasmes
- faire attention aux anglicismes et employer des termes français
- privilégier les verbes
- exprimer des idées sans erreurs de ton, malgré les situations de tension : pas d'ironie ou de supériorité, ni colère ou menaces
- identifier les mots familiers souvent employés à l'oral

Règlementation de la présentation

- Norme AFNOR déposée : NZ-11-001 [22]

[22] La norme NF Z 11-001 a été établie par l'Association Française de Normalisation (AFNOR)

Exemple de présentation normée



Vous avez candidaté au poste d'employée administrative dans nos services.

L'entretien et les tests que vous avez passés le 1er octobre dernier nous ont donné toute satisfaction et nous vous recrutons pour une période d'essai de 3 mois à compter du 19 octobre 2020.

Vous vous voudrez bien vous présenter à la DRH à 9h ce 19 octobre.

Dans l'attente de vous accueillir, nous vous prions d'agréer, Madame, nos sincères salutations.