

# LA LETTRE PROFESSIONNELLE

## **1. Respectez Le modèle standard !**

Que la lettre émane d'une entreprise, d'un organisme ou d'un particulier, la personne à qui elle s'adresse s'attend à ce qu'elle respecte des conventions. Comme rédacteur ou rédactrice, vous avez donc tout intérêt à suivre le modèle traditionnel de la correspondance officielle, qui comporte les trois parties suivantes.

➤ Le **cadre supérieur de la lettre** comprend :

- s'il y a lieu, l'identité de l'entreprise ou de l'organisme expéditeur, souvent sous forme de logo imprimé sur le papier à lettres ;
- le lieu et la date ;
- la vedette, c'est-à-dire le nom et les coordonnées de votre destinataire ;
- l'objet de la lettre.

Remarque :

Dans un courriel, le cadre supérieur de la lettre est formaté automatiquement par le serveur. Il comporte l'adresse courriel de l'expéditeur, l'objet, la date, l'heure et l'adresse courriel de la ou du destinataire.

➤ Le **corps de la lettre** présente :

- l'appel, c'est-à-dire le terme de civilité par lequel vous désignez votre destinataire ;
- le texte en tant que tel, qui se concentre sur un seul acte administratif ; on doit y distinguer une mise en situation, un message principal et une conclusion ;
- la formule de salutation ;
- la signature.

➤ Le **cadre inférieur de la lettre** comporte :

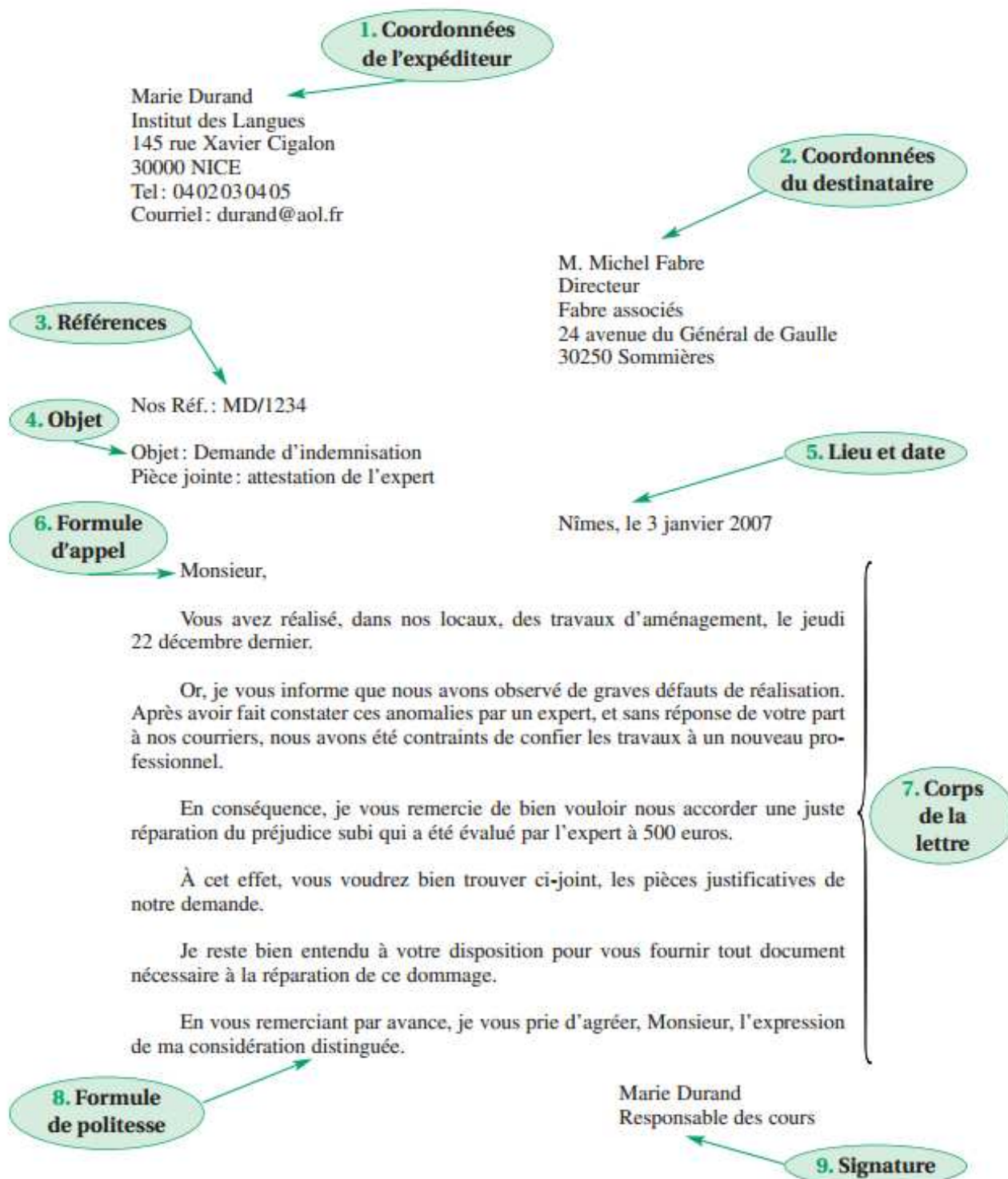
- le nom de la personne signataire en caractères d'imprimerie, ainsi que ses coordonnées si ces dernières ne sont pas imprimées sur le papier à lettres ;
- s'il y a lieu, les compléments de la lettre (pièces jointes, copies conformes).

## **2. Soyez attentif au contexte de rédaction !**

Les contextes de communication où l'on recourt à la lettre professionnelle sont multiples.

Il peut s'agir, par exemple :

- d'une demande d'emploi (ou « lettre de motivation ») jointe à un curriculum vitæ;
- d'une recommandation qu'un supérieur ou une supérieure hiérarchique rédige pour un membre du personnel ;
- d'une offre de service qu'une entreprise destine à des clients potentiels ;
- de l'accusé de réception d'une commande ;
- d'une plainte au sujet d'un produit ou d'un service ;
- d'un recouvrement de créance ;
- d'une mise en demeure à l'intention d'un débiteur ou d'une débitrice ;
- d'une demande d'information au sujet d'un produit, d'un tarif, etc.



En-tête : nom et adresse de l'expéditeur  
Et mentions obligatoires : RCS, type de société...

<b>RHÔNE-POULENC CHIMIE DE BASE</b>	
SA au capital de 375 000 000 F – RCS Nanterre B 322 346 628 Siège social 25 quai Paul Doumer 92408 Courbevoie – Tél. 01 76 81 23 46	
Agence de Lille 261 rue Jean-Jaurès 59650 VILLENEUVE D'ASCQ Tél. 03 20 98 92 18	Rectorat 20 rue Saint-Jacques 59000 LILLE
Nos réf. : XA/DF Objet : Accueil de stagiaires étrangers	A l'attention de Monsieur XXXXX  Villeneuve d'Ascq, le 6 octobre 2xxx
Monsieur,  Nous accusons réception de votre courrier du 15 septembre concernant l'accueil de deux stagiaires marocains du 11 au 16 décembre prochain et vous confirmons notre accord de principe.  Comme nous en sommes convenus par téléphone, vous trouverez ci-joint deux formulaires propres à notre société ainsi qu'un questionnaire relatif au risque accident.  Pour la bonne règle, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner ces documents remplis, dès que vous connaîtrez les noms de ces deux personnes.  Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.	
PJ 2 formulaires 1 questionnaire	X. Alambert Responsable d'agence

L'objet précise le motif de la lettre

Nom et adresse du destinataire (**suscription**). L'usage français se situe en haut et à droite de la page

Nom de la personne concernée. NB : à l'**attention** de (et non à l'intention de)

Lieu et date de la lettre (mois écrit en lettres)

PJ : indique la présence de documents annexés (pièces jointes)

Nom et qualité du signataire, alignés généralement sur la suscription

- La **suscription** s'écrit sur 3 lignes au minimum et sur 6 lignes au maximum. Aucune ponctuation dans les lignes de l'adresse (rue et code postal) ; pas d'espace dans l'écriture du code postal, tous les chiffres sont accolés (il s'agit d'une norme postale dont le but est de faciliter le tri automatique)
- La lettre est composée en caractères de *corps* 10, 11 ou 12 (jamais moins de 10 et jamais plus de 12). La *police* est classique : times roman ou arial. L'**interligne** normal est l'interligne simple.
- Les **paragraphes** sont séparés par un double interligne (deux fois la touche « enter »). Il n'est pas utile de commencer le paragraphe par un retrait supplémentaire.
- La **marge** de gauche est au minimum de 2 cm (pour laisser la place aux perforations nécessaires à l'archivage du document dans un classeur). Elle n'est jamais supérieure à 4,5 cm. La marge de droite est au moins de 0,7 cm, le plus souvent elle est de 2 cm.



## - Structure et rédaction de la lettre commerciale

**RHÔNE-POULENC CHIMIE DE BASE**

SA au capital de 375 000 000 F – RCS Nanterre B 322 346 628  
Siège social 25 quai Paul Doumer 92408 Courbevoie – Tél. 01 76 81 23 46

---

Agence de Lille  
261 rue Jean-Jaurès  
59650 VILLENEUVE D'ASCQ  
Tél. 03 20 98 92 18

Rectorat  
20 rue Saint-Jacques  
59000 LILLE

Nos réf. :  
XA/DF  
Objet :  
Accueil de stagiaires étrangers

A l'attention de Monsieur XXXXX  
  
Villeneuve d'Ascq,  
le 6 octobre 2xxx

Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier du 15 septembre concernant l'accueil de deux stagiaires marocains du 11 au 16 décembre prochain et vous confirmons notre accord de principe.

Comme nous en sommes convenus par téléphone, vous trouverez ci-joint deux formulaires propres à notre société ainsi qu'un questionnaire relatif au risque accident.

Pour la bonne règle, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner ces documents remplis, dès que vous connaîtrez les noms de ces deux personnes.

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

PS  
2 formulaires  
1 questionnaire

X. Alambert  
Responsable d'agence

Titre de civilité  
(ou de politesse)

toujours repris  
dans

la formule de  
politesse  
APRÈS LE  
VERBE agréer  
ou croire

Selon le cas, le 1er paragraphe est :

- soit un accusé de réception
- soit un exposé direct des faits qui motivent la lettre

Le dernier paragraphe est **toujours** une formule de politesse

Dans la pratique, cette formule est toujours la même, quel que soit le destinataire.

- On « **croit** » en des **sentiments** » et on « **agrée** » (signification : accepter) des **salutations**. Ne pas utiliser un autre verbe que « croire » ou « agréer ».
- Les **phrases** sont **courtes** : pas plus de 25 mots. Pas d'effets de style ! Pas de manifestations d'humeur ni... d'humour ! Pas de phrases interrogatives (difficiles à enchaîner).
- Leur **construction** est **simple** : sujet + verbe + complément(s). Le **style** est **direct** : chaque fois que possible, on s'adresse au correspondant, comme on le ferait au téléphone (*vous trouverez ci-joint... vous avez souhaité...*)
- Les principaux **modes et temps de conjugaison** utilisés sont
  - le présent, le passé composé et l'imparfait (parfois le plus que parfait) et le futur de l'indicatif,
  - le présent du conditionnel et le présent du subjonctif (en fonction de la syntaxe)

L'impératif n'est utilisé que sous la forme « veuillez ». Le passé simple de l'indicatif n'est jamais utilisé.
- Le **sujet** est généralement « nous » : on s'exprime au nom d'une collectivité, l'entreprise

Voici une lettre de demande d'emploi qu'un diplômé en philosophie adresse à la coordonnatrice des ressources humaines d'un cégep\*.

## EXEMPLE

Québec, le 9 mai 2011

Madame Paola Constantin  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Cégep Marc-Aurèle-Fortin  
1000, rue de la Lumière  
Baie-Saint-Paul (Québec) G8X 9L1

### **Objet : Demande d'emploi**

Madame,

Permettez-moi de vous soumettre ma candidature à titre d'enseignant de philosophie dans votre établissement. Titulaire d'une maîtrise à l'Université de Québec avec l'option Enseignement au collégial, je souhaite consacrer ma carrière à la formation des jeunes et à la transmission des connaissances.

Enseigner est un objectif que je poursuis depuis que j'ai commencé mes études de philosophie : c'est pour me préparer adéquatement au contexte de l'enseignement collégial que je me suis efforcé, pendant toute ma formation, de me doter d'une solide culture générale et de réfléchir aux applications pratiques des concepts étudiés dans le monde contemporain. Ainsi, mon mémoire de maîtrise, qui traite de l'éthique dans l'alimentation de l'Antiquité à nos jours, m'a permis d'explorer de manière approfondie le contenu du cours Éthique et politique, tout en me familiarisant avec la pensée de grands auteurs classiques et modernes.

Lors de mon stage, j'ai eu l'occasion de vérifier mes aptitudes pour l'enseignement en animant un débat sur l'éthique environnementale et en supervisant des ateliers de rédaction. J'ai par ailleurs reçu un entraînement préalable pendant ma maîtrise, puisque j'ai travaillé comme auxiliaire d'enseignement et correcteur pour le professeur Paul-Émile Garneau, dont la compétence et le savoir-faire m'ont servi de modèles.

Je serais heureux de mettre ma passion de la philosophie, mon empathie et mes qualités d'écoute au service des élèves afin de les amener à développer les compétences qui leur permettront d'aborder de manière éclairée les grands enjeux de la société. Aussi, je me tiens à votre entière disposition pour une éventuelle entrevue.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.

*Simon Beauregard*  
Simon Beauregard  
1355, avenue Saint-Damase  
Québec (Québec) H1B 6T9  
481 870-1134

Voici le courriel de convocation que l'auteur de la lettre

a reçu quelques jours plus tard.

## EXEMPLE

**De :** claudesioui@cegepmafortin.qc.ca  
**Objet :** Convocation à une entrevue - Concours 2011-A345  
**Date :** 19 mai 2011 10:12:57 HAE  
**À :** sbeauregard@courrier.com

Monsieur,

En réponse à la candidature que vous nous avez fait parvenir la semaine dernière, Mme Paola Constantin, coordonnatrice des ressources humaines, ainsi que Mme Anne-Marie Gonzales, responsable de la coordination du Département de philosophie, souhaitent vous rencontrer à l'occasion d'une entrevue.

La rencontre aura lieu le vendredi 13 juin à 14 h au Service des ressources humaines du Cégep Marc-Aurèle Fortin (local Z-234). Je vous prierais de contacter Mme Marie Rosenberg pour prendre rendez-vous, au 481 355-3555, poste 56.

À votre arrivée, vous devrez passer un test de français écrit. Lors de l'entrevue, dans le cadre d'une simulation de cours, vous serez invité à formuler une consigne sur un débat au sujet du mariage homosexuel.

Veuillez recevoir nos salutations distinguées.

Claude Sioui  
Agent de bureau  
Pour : Paola Constantin  
Coordonnatrice des ressources humaines  
Cégep Marc-Aurèle-Fortin  
1000, rue de la Lumière  
Baie-Saint-Paul (Québec) G8X 9L1



## RÉSUMÉ DES PRINCIPALES FORMULES DE LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE

### **Pour l'appel :**

Madame,  
Monsieur,  
Madame, Monsieur,  
Messieurs,

Quand j'écris une lettre commerciale, je dois utiliser des expressions formelles...



### **Pour l'introduction, je me réfère à quelque chose :**

Nous avons bien reçu J'ai	vos lettres du ...	relative à + nom par laquelle vous + phrase
En réponse à	vos méls vos appels du... vos courriers	relatif à + nom par lequel vous + phrase
Suite à En référence à	notre conversation du... notre entretien	relative à + nom relatif au cours de laquelle + phrase duquel

### **Pour informer :**

Nous vous informons	que + phrase
Je vous informe	de + nom

### **Pour dire que j'envoie avec ma lettre:**

Vous trouverez Veuillez trouver Nous vous envoyons Nous vous faisons parvenir Je vous envoie Je vous fais parvenir	ci-joint	le ... la ... les ...	relatif relative à + nom. relatifs
	fichier(s) attaché(s)*	un ... une ... des ...	que + phrase qui + phrase

*\*via mail uniquement*

### **Pour annoncer le regret, informer d'un refus ou d'une nouvelle défavorable:**

J'ai Nous avons	le regret	de + infinitif
Je regrette Nous regrettons		
Je suis Nous sommes	au regret	

### **Pour exprimer la satisfaction, annoncer ou informer d'une acceptation, d'une nouvelle favorable:**

J'ai Nous avons	le plaisir	de + infinitif
Je suis Nous sommes	heureux (se)(s)	

**Pour exprimer l'intérêt :**

Je suis intéressé(e)	par + nom
Nous sommes intéressé(e)s	
Je souhaiterais	+ infinitif
Nous souhaiterions	

**Pour demander :**

Je vous prie	de bien vouloir	+ infinitif
Nous vous prions		
	Veillez	
	Prière de	
	Merci de	

**Pour exprimer notre obligation de faire quelque chose :**

Nous sommes	obligés	de + infinitif
Nous nous voyons	dans l'obligation	

**Pour remercier :**

Je vous remercie	(par avance)	de + nom
Nous vous remercions		
Merci		

**Pour s'excuser :**

Nous vous présentons	(toutes)	nos excuses	pour + nom
Je vous présente			
Nous vous renouvelons	mes excuses		pour + infinitif passé
Je vous renouvelle			
Nous vous prions	de	nous excuser	de + nom
Je vous prie			
	Prière de	m'excuser	de + infinitif passé

**Pour prendre congé :**

Je vous prie	agrée,	Madame, Monsieur, Madame, Monsieur, Messieurs,	mes	salutations distinguées. sincères salutations. cordiales salutations. meilleures salutations. sentiments les meilleurs.
Nous vous prions d'				
Veillez	Recevez,		nos	



## FICHE D'AUTO-EVALUATION

1 POUR TRANSMETTRE UN MESSAGE CLAIR, TOUT EN ME CONFORMANT AU CADRE FORMEL DE LA LETTRE PROFESSIONNELLE...	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>J'ai concentré le message autour d'un seul acte administratif.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> J'ai fixé le thème de la lettre et l'acte administratif avant de commencer la rédaction.</li> <li><input type="checkbox"/> J'ai formulé l'objet de la lettre.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>J'ai respecté le modèle standard.</b></li> </ul>	<p>J'ai intégré les éléments dans les parties suivantes de la lettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le cadre supérieur</li> <li><input type="checkbox"/> Le corps</li> <li><input type="checkbox"/> Le cadre inférieur</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>J'ai porté une attention spéciale aux indications de temps.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> J'ai indiqué correctement la date d'envoi dans le cadre supérieur.</li> <li><input type="checkbox"/> J'ai donné des indications de temps précises.</li> </ul>
2 POUR FORMULER FERMEMENT ET POLIMENT UNE DEMANDE AFIN D'INCITER LE OU LA DESTINATAIRE À Y RÉPONDRE FAVORABLEMENT...	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>J'ai établi un contact personnalisé en respectant les usages.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Je me suis désigné(e) sans abuser du <i>je</i>.</li> <li><input type="checkbox"/> J'ai utilisé le <i>nous</i> pour écrire au nom d'une entreprise ou d'un organisme.</li> <li><input type="checkbox"/> J'ai nommé correctement le ou la destinataire.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>J'ai incité poliment le ou la destinataire à adopter le comportement souhaité.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> J'ai exprimé des exigences avec tact.</li> <li><input type="checkbox"/> J'ai formulé des critiques en employant un ton neutre.</li> <li><input type="checkbox"/> J'ai formulé les demandes à la première personne.</li> </ul>

### ■ ■ ■ ■ ■ POUR VOUS AUTO-ÉVALUER

	☹	☺	☺
Ai-je respecté le rituel de la lettre formelle? Ai-je retrouvé les 9 parties constitutives de la lettre formelle?			
Ai-je mis une majuscule au mois de la date? Si oui, je la supprime.			
Mes phrases sont-elles simples? Sont-elles toutes compréhensives?			
Ai-je écrit des phrases trop longues?			
Ai-je été suffisamment courtois?			
Ai-je vérifié l'orthographe des mots?			
Ai-je accordé correctement (en genre et en nombre) les mots?			
Ai-je mis les accents et ai-je correctement ponctué le corps de ma lettre?			
Ai-je évité les expressions négatives et les mots dévalorisants: <i>peut-être, je pense que...</i>			
Ai-je varié ma formulation? N'ai-je pas trop répété le pronom personnel « je »?			
N'ai-je pas trop répété le verbe être ou le verbe avoir: <i>je suis, j'ai été...</i>			
Ai-je repris le terme d'accroche utilisé pour introduire la lettre ( <i>Madame, Monsieur</i> ) dans la formule de politesse?			
Ma lettre tient-elle sur une page?			