

Dag van het Frans

**eerste graad
tweede en derde graad bso-tso**

FAQ correspondance administrative et commerciale en français

Prof. dr. Dominique Markey

**KU Leuven Campus Kortrijk
woensdag 16 april 2008**

source : http://www.uals.org/download.aspx?c=*TEWFRANS&n=10020&ct=006297&e=162577

Correspondance professionnelle et messagerie électronique en français

Bibliographie sélective et conseils rédactionnels

Document mis à jour le 13 avril 2008

© Pre Dominique Markey

Faculté des Sciences économiques appliquées, Université d'Anvers
dominique.markey@ua.ac.be
Faculté de Droit, Université catholique de Bruxelles (KU Brussel)
dominique.markey@hubrusseel.be

I	Sites consacrés à la correspondance professionnelle et à la messagerie électronique en français	2
II	La présentation de la lettre selon la norme NBN Z 01-002 (2003) et les nouvelles tendances en matière de frappe et de classification de documents	20
III	Observations sur la présentation d'une note interne	31
IV	Observations sur la présentation et la rédaction d'un courriel	33
V	Listes de contrôle pour évaluer l'effectivité de vos lettres et courriels	39
VI	Exemples de courriels (in)efficaces	46

I Sites consacrés à la correspondance professionnelle et à la messagerie électronique en français

Bibliographie Internet sélective

1 La présentation de la lettre

1.1 En Belgique

Présentation de documents commerciaux et administratifs selon la norme NBN Z01-002 (2003)

http://www.cuy.be/orthotypo/NORMES_D.pdf

Guide pour la présentation d'une lettre selon la norme NBN Z 01-002 (2003). Document préparé pour la formation de professeurs de l'enseignement secondaire en Communauté française de Belgique. Plutôt complet, mais modèles selon l'ancien style.

De Belgische briefnormen

<http://www.vvzc.be/Briefnormen.pdf>

Guide pour la présentation d'une lettre selon la norme NBN Z 01-002 (2003). Auteurs : Paul Callewaert avec la collaboration de Dirk Caluwé.

Brieven schrijven

<http://www.bwk.kuleuven.ac.be/bwk/intern/Departement/briefschrijvenkul.pdf>

Document exhaustif sur la norme IBN: NNB Z 01-002, en néerlandais, avec des conseils de rédaction.

Quelle formule de politesse ?

<http://users.skynet.be/bk340487/mag15/15formulespolitesse.htm>

Formules classiques. Source : Ghislaine Andréani, *Encyclopédie pratique de la correspondance*, éd Hachette.

La féminisation

<http://www.cfwb.be/franca/pg026.htm>

Site belge du Service de la langue française. Règles de la féminisation ; décret et arrêté ; mise en situation.

Comment écrire les montants ?

http://euro.fgov.be/practical/spelling/spelling_01f.htm

Orthographe d'euro et de cent et notation des montants (normes belges et ISO).

Le recommandé électronique

http://www.post.be/site/fr/postgroup/press/releases/2003/ppr_CERTIPOST_20030716.html

Communiqué de presse sur le recommandé électronique : service par Certipost. Interprétation fort différente de ce qui se fait en France à ce niveau.

1.2 En France

Normes AFNOR NF Z 11-001

http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NELZNELZ1A10A101A107&ts=863153&CLE_ART=FA015995

Description du contenu de la feuille de norme.

Normes AFNOR NF Z 11-001

<http://listetypo.free.fr/meron/qualtyp6.pdf>

Etude critique par Jean Méron, *Qualité et typographie*. 1999.

Donner du style à vos courriers

<http://www.nathan.fr/lassistantenbts/fichespratiques/courrier.pdf>

Plaidoyer en faveur de la norme AFNOR NF Z 11-001

Guide pédagogique pour l'écriture et la disposition de textes

http://ww2.ac-poitiers.fr/ecogest/IMG/pdf/Regles_ecriture.pdf

De nombreux conseils typographiques et orthographiques utiles pour la rédaction de lettres. Tendance plutôt conservatrice.

Présentation de la lettre

<http://www.modele-lettre.com/bien-ecrire1.htm>

Petit dossier sur les aspects matériels de la lettre française.

L'adresse postale de qualité

http://www.laposte.fr/sna/rubrique.php3?id_rubrique=138

http://www.laposte.fr/sna/article.php3?id_article=171

http://www.laposte.fr/sna/rubrique.php3?id_rubrique=129

http://www.laposte.fr/sna/rubrique.php3?id_rubrique=29

http://www.laposte.fr/sna/article.php3?id_article=170

<http://www.laposte.fr/courrierinternational/index.php?id=404>

<http://www.optimis-international.com/index.php?id=1615>

<http://www.optimis-international.com/index.php?id=1305>

Normes préconisées par La Poste.

Adresse française – adresse européenne

http://www.laposte.fr/sna/article.php3?id_article=148

Rapports entre les normes AFNOR 32 et 38 (expérimentale) et la 1^e norme européenne N° 14142-1 :

« Services postaux - Bases de données d'adresses - Partie 1 : Composants des adresses postales » pour la composition de l'adresse française

Codes postaux en France

http://www.laposte.fr/sna/rubrique.php3?id_rubrique=59

Les lettres : les formules d'appel – les formules de salutation

<http://cybercv.ifrance.com/cybercv/lettres.htm>

Petit dossier plutôt efficace, offrant toutefois des recommandations à la fois modernes (simplification, mentions de certaines données) et classiques (protocole). Offre aussi quelques lettres types en rapport avec des problèmes rencontrés par des particuliers, précédées d'une mise en situation.

Correspondance : formules particulières

http://www.quid.fr/2007/Usages/Formules_Particulieres/1

Aperçu assez complet. Fait la distinction entre l'enveloppe, l'en-tête, l'appel, le traitement dans le texte et la fin (formule de politesse).

Formules de politesse

<http://www.modele-lettre.com/bien-ecrire3.htm>

Tableau pratique, assez complet, protocole classique.

Formules de politesse

<http://www.super-secretaire.com/fr/forums/newforum3.cfm?forumid=19&PostID=6>

Sur un forum d'Assistante Plus, de bons conseils sur l'emploi des verbes *recevoir*, *agréer*, *adresser*, etc. dans une formule de politesse.

La formule de politesse

<http://www.forum.supelec.fr/plaquette2003.pdf>

A l'intérieur d'un document sur la rédaction de la lettre de motivation (*Plaquette : Premier contact avec l'entreprise* – édition 2004), tableau pratique sur les formules de politesse, cependant très classique.

Correspondance protocolaire - correspondance usuelle

<http://www.bottin-mondain.fr/>

Rubrique : savoir-vivre > correspondance. Les règles à suivre lorsqu'on s'adresse à une personnalité ou à une personne en entreprise. Le savoir-vivre français classique en matière de correspondance.

<Le verbe dans la formule de politesse >

<http://www.super-secretaire.com/fr/forums/newforum3.cfm?forumid=19&PostID=6>

Conseils d'un expert CEGOS sur la formulation de la formule « moderne » de politesse en France. *Agréer* serait quelque peu obsolète.

La féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre

<http://www.culture.fr/culture/dglf/cogeter/feminisation/accueil-feminisation.html>

Site de la DGLF française. Mise en situation de la féminisation des noms de fonction et de métier. Circulaires de différents ministres à ce sujet.

Femme, j'écris ton nom ... : guide d'aide à la féminisation des noms de métiers, titres, grades et fonctions

http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/cgi-bin/brp/telestats.cgi?brp_ref=994001174&brp_file=0000.pdf

Version pdf du livre. Réunit les règles françaises, belges et canadiennes.

Le cachet électronique

<http://www.cachetelectroniquedelaposte.fr/>

http://www.cachetelectroniquedelaposte.fr/utilisations_services.html

http://www.cachetelectroniquedelaposte.fr/presentation_services.html#horodatage

<http://www.cachetelectroniquedelaposte.fr/animation.html> (animation cachet électronique)

Le service de cachet électronique apposé sur les documents immatérialisés est déployé en France, aux États-Unis, au Canada, au Portugal, et en Italie.

e-Lettre recommandée

<http://www.laposte.fr/lre/>

http://www.laposte.fr/lre/flash/flash_content/demonstration.html

1.3 Au Canada

Guide de rédaction du gouvernement de l'Ontario

<http://www.onterm.gov.on.ca/guide.html>

De nombreuses informations sur la présentation des différentes parties de la lettre. Edition mise à jour de 2007.

Normes sur la normalisation des sites Internet, partie 4 : Norme sur le courriel

<http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/clfs-nnsi/clfs-nnsi-4-fra.asp>

http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/inter/inter-04-04_f.asp

Normes officielles qui s'appliquent aux fonctionnaires de la gestion financière au Canada.

Le français dans les technologies de l'information – Conventions et pratiques en usage au Québec

http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/societe/francais/francais_TI_quebec.pdf

Normes de présentation (adresse postale, noms propres, ...) préconisées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Québec. Edition revue 2005.

Guide de féminisation ou La représentation des femmes dans les textes

http://www.unites.ugam.ca/instances/guide/guide_feminisation.html

Document produit avec la collaboration des membres du Comité institutionnel de féminisation 1991-1992. Intéressantes « stratégies de rédaction » permettant de jongler avec les titres au féminin et au masculin.

1.4 Généralités

Les noms de pays en français et en anglais

<http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/ressources/pays/FRANCAIS.HTM>

<http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/ressources/pays/ANGLAIS.HTM>

Format d'adressage d'un pays-membre de l'Union Postale Universelle

http://www.upu.int/post_code/fr/postal_addressing_systems_member_countries.shtml

Orthographe des noms de rue ou odonymes

http://66.46.185.79/bdl/gabarit_bdl.asp?AI=1&id=1323&D=Rue

<http://www.csrq.ca/Goeland/proj/envolee/matieres/francais/caprices/majuscule.html#peuple>

<http://www.aidenet.eu/grammaire06a.htm>

La majuscule de déférence

<http://www.langue-fr.net/index/M/maj-courtoisie.htm>

Bel article sur la majuscule de courtoisie. André Jouette dans le *Dictionnaire d'orthographe et d'expression écrite*, éd. Le Robert, Paris 1993, recommande un usage très modéré en correspondance d'affaires. Luc Bentz, auteur de l'article, ne se range pas de cet avis, sans tomber dans les excès, toutefois.

2 Lettres types

2.1 Sites s'adressant à l'apprenant

Exercices de français commercial

<http://docent.hogent.be/~fdw987/lettresmod.htm>

Version test. Lettres à trous, à compléter par la terminologie adéquate. Modèles classiques. La version définitive contiendra 44 lettres modèles, allant de la demande de catalogue à la lettre de plainte.

2.2 Sites s'adressant aux entreprises et aux professionnels de la correspondance

L'Entreprise : Lettres / Contrats types

<http://www.lentreprise.com/outils/lettre-contrat/>

Plus de 200 lettres et contrats téléchargeables en format Word.rtf. Style classique, assez grandiloquent.

Ressources humaines

NetPME : l'Internet de l'entreprise : Modèles de lettres

<http://www.netpme.fr/lettres-contrats/>

Des dizaines de lettres téléchargeables en format rtf et mises en situation. Souvent le style classique, notamment pour les lettres à teneur juridique. Rédigées par des avocats et des experts dans différents domaines. D'autres lettres peuvent être commandées contre paiement.

- Banque
- Clients
- Conseils – Experts
- Administration fiscale
- Fournisseurs
- Organismes sociaux
- Personnel

Lettres et contrats types

<http://perso.wanadoo.fr/alain.vitiello/lettrestyp.htm>

Quelques documents susceptibles d'être rédigés par le médecin travailleur et le médecin employeur, en rapport avec l'exercice du métier. Style classique.

2.3 Sites s'adressant aux entreprises et aux particuliers

Modele-lettre : Guide des lettres

<http://www.modele-lettre.com/index.php3>

Modele-Lettre.com se veut le spécialiste des modèles de lettres, de contrats et d'actes pour professionnels et particuliers. Le site propose près de 500 lettres et documents, consultables gratuitement tantôt complètes, affichées à l'écran, tantôt en version tronquée (textes à trous !), commandables en version longue. Outil didactique intéressant pour faire compléter et moderniser les lettres.

- Emploi
- Vie privée
- Vie professionnelle
- Vie associative
- Vie étudiante

Ecrivain public : modèles de lettres

<http://adminet.com/epv/modeles.html>

Des dizaines de lettres modèles de qualité inégale : il s'agit d'une base de données alimentée par les cybernautes et dont le vagemestre ne contrôle pas la qualité. Renvoi à d'autres sites également. Conseils d'écriture de temps à autre.

Cyber Avocat : lettres types

<http://www.cyber->

[avocat.com/rubriques/conseils/lettres.php?PHPSESSID=0685562c1c46d6460ef1b78083e00269](http://www.cyber-avocat.com/rubriques/conseils/lettres.php?PHPSESSID=0685562c1c46d6460ef1b78083e00269)

Série limitée de lettres à teneur juridique, sans mise en pages. Correspondance classique. Conseils de rédaction.

JURIMODEL : le libre service du droit

<http://www.jurimodel.com/index.php>

Plus de 300 modèles de contrats et de lettres types en rapport avec le droit immobilier, du travail, des sociétés, du commerce, de la famille, Internet. Introduction juridique élaborée. Documents payants.

2.4 Sites s'adressant au grand public

2.4.1 Questions diverses

Association Nationale de lutte contre la Précarité, l'Exclusion et le Chômage

<http://www.anpec.net/lettres-types/index.html>

Large éventail de lettres types gratuites. Styles variés : lettres tantôt très classiques, tantôt plutôt modernes.

- Assurance
- Banque
- Consommation
- Création d'entreprise, Entreprise
- Emploi
- Fiscalité
- Informatique et Internet
- Logement
- Police et justice
- Relations avec l'Administration
- Relations Sociales et Familiales
- Divers

Dossier familial : le mensuel de l'info pratique : lettres types

<http://www.dossierfamilial.com/lettres-types/>

Quelques lettres modèles à caractère juridique pour régler les petits et grands problèmes de tous les jours. Les situations sont introduites par des conseils de traitement et de rédaction. Lettres accessibles gratuitement aux abonnés de *Dossier familial*. Source très riche de **sujets de rédaction**.

- Famille
- Emploi
- Conso[mmation]
- Argent
- Auto
- Logement
- Santé

JURIXT, Lettres types

<http://www.jurixt.com/droit/lettres.htm>

http://www.jurixt.com/droit/menu_pv.htm

Requêtes, réclamations, protestations ... en rapport avec les problèmes (amendes, commandements de payer ...) que peuvent rencontrer les citoyens français. Teneur juridique. Style classique, parfois complexe.

Vos litiges.com : Lettres types

<http://voslitiges.com/> en collaboration avec le site <http://www.abc-lettres.com/> (où d'autres sujets sont traités). Cliquez dans la fenêtre à gauche pour rester dans le domaine des litiges.

Des dizaines de lettres pour régler les problèmes courants des citoyens français : demandes de certificats, déclarations de sinistre, remboursement par anticipation, etc. Précédées d'un dossier solide, mentionnant notamment la législation en vigueur et les instances auxquelles s'adresser. Téléchargeables en format Word, mais payantes. Débuts de lettres donnés. Source riche pour trouver des sujets de rédaction et pour faire compléter des lettres par les élèves avancés.

- Administration
- Résiliation (nouveau !)
- Assurance

Banque
Consommation
Crédit
Justice (nouveau !)
Location
Travail

2.4.2 *Consommation*

L'internaute : Acheter : conseils : lettres-types

<http://www.linternaute.com/acheter/conseils/consotype.shtml>

Quelques lettres types à utiliser par le cyberacheteur rencontrant des problèmes. Mise en situation, références juridiques. Style classique.

2.4.3 *Vie privée*

Protection de la vie privée : lettres-type

http://assiste.com.free.fr/p/droit/circulaire_12_mars_1993_relative_a_la_protection_de_la_vie_privee.html

Lettres-type permettant de formuler une demande de renseignements ou de demander la rectification ou la destruction de données. Mélange de formulations classiques et modernes. Ton assez sec. Teneur juridique.

2.4.4 *Immobilier*

NexDom : Infos pratiques : lettres types

<http://www.nexdom.com/scripts/fr/conseiller/index.asp?theme=lettre>

Des dizaines de lettres types en rapport avec l'immobilier. Teneur juridique. Objet : souvent des litiges ou des problèmes. Documents parfois complexes. Téléchargeables en format Word.

Locataire
Propriétaire
Achat
Vente
Construction – travaux
Assurance
Administration
Prestations de services

Le site.immo : lettres-type

http://www.lesiteimmo.com/lettre_type_gratuite/lettre_type_mainletters.php

Des dizaines de lettres gratuites relatives au secteur immobilier (locataire, propriétaire, achat, assurance ...) à télécharger en format Word.

Lesiteimmobilier.com : les lettres types

<http://www.lesiteimmobilier.com/info-logement/lettres-immobilier.aspx>

Une bonne vingtaine de lettres gratuites relatives au secteur immobilier (locataire, propriétaire, achat, assurance ...) à télécharger en format Word, mises brièvement en situation.

2.4.5 Banque

Guide du crédit : lettres types

<http://www.guideducredit.com/lettretype/menu.htm>

Lettres types publiées par La Poste française.

Banque info : lettres types

http://www.banque-info.com/lettre_type/index.htm

« Des lettres ou des formulaires types pour les particuliers et les entreprises que vous pouvez utiliser librement. »

La lettre.com : lettres types : banque

<http://www.la-lettre.com/index.php/2007/03/04/235-demande-de-decouvert-occasionnel>

Lettres gratuites et payantes. Renvoi à <http://www.lentreprise.com/outils/lettre-contrat/Liste.asp?idr=25&numero=3> pour d'autres modèles gratuits.

2.4.6 Formalités administratives suite à un décès

Les démarches et les formalités obligatoires après un décès

<http://www.afif.asso.fr/francais/conseils/conseil01.html>

Lettres types qu'en France les proches parents peuvent utiliser pour déclarer à la mairie, à l'employeur, à la banque, etc. le décès d'un membre de la famille. Style classique.

2.4.7 Choix de lettres de candidature et de cv

Comment réaliser un bon cv ?

<http://www.carrefouremploi.org/telechargement/agir22Minisiteparis2006.pdf>

ANPE, anciennement : *Guide pour agir*. Dossier complet autour de la rédaction de la lettre de candidature.

Comment rédiger une lettre de motivation ?

<http://users.skynet.be/fralica/dispo56/proced/proc38.htm>

Lettre de motivation

http://www.100cv.com/lettres/lettres_accueil.html

Mille modèles de lettres de motivation, pour tous les secteurs d'emploi. Débuts de lettres consultables. Dossier payant, accès via un mot de passe. Préconise l'idée de la liberté totale de rédaction, toutefois en fonction d'une certaine méthodologie pour la conception de lettres efficaces.

l'Étudiant: CV et lettre de motivation

http://www.letudiant.fr/jobsstages/lettres-de-motivation_1.html

Lettres de candidature et CV de styles diversifiés : classiques et osées. Commentés profil par profil. Souvent accompagnées de « conseils spécifiques ».

Cadremploi: Conseils carrière: rédiger son CV

<http://www.cadremploi.fr/emploi/html?page=147>

Très beau dossier sur le CV et la lettre d'accompagnement. Les nombreux conseils professionnels sont tirés des livres de Michel Holtz, *Le Guide de la lettre de motivation* et *Le guide du CV*. Lettres de motivation commentées. Modèles de cv « avant » et « après ».

3 Articles, études, conseils d'écriture

a) Textes anonymes classés alphabétiquement

Concevoir la signature d'un e-mail

Conseils pour la rédaction de la signature professionnelle et privée

<http://www.arobase.org/rediger/signature.htm>

Courrier électronique ou courrier traitable ? Quand et pourquoi les utiliser

Cours de 20 pages sur la différence entre le courrier électronique et le courrier envoyé par la poste.

D'excellente qualité. Didactisé et utilisable en classe.

http://www.canadapost.ca/personal/corporate/about/community/postal_planet/pdf/parents/email-f.pdf

Courrier électronique – Guide de la novice

Pages rédigées en prose très lisible à l'attention du Réseau des femmes handicapées de l'Ontario. Divers aspects : jargon et acronymes, format, gestuelle, salutations - signatures, ton, disposition.

<http://dawn.thot.net/cd/fr/1.html>

Courrier Internet : les erreurs à ne pas commettre

Mise en garde contre des erreurs fréquemment commises par des débutants.

<http://www.cict.fr/net/ErreursMel.html>

Dites-le avec des mots : le savoir-vivre sur Usenet.fr

De nombreux conseils valables aussi bien pour le courrier électronique que pour les forums. S'adresse en particulier aux francophones, par réaction aux conseils prodigués aux anglophones.

<http://tatie.francette.free.fr>

Dix conseils pour détecter les virus informatiques et prévenir la contamination de votre ordinateur

Conseils sur la gestion des fichiers annexés aux courriels.

<http://fgi.qc.ca/exemples/docs/x82f.html>

E-mail regels

Tips voor de scouts- en gidsenleiding bij de redactie van e-mails.

<http://www.vvksm.be/secretariaat/stijlspoor-internet2.asp>

E-mail netiquette

Tips voor studenten, die ook bruikbaar zijn voor alle e-mailschrijvers.

<http://www.arts.kuleuven.ac.be/seslett/netiquette/emailnetiquette.htm>

Exemples de courriels

Illustration du cours « Je rédige un courriel et respecte la nétiquette ». Modèles de courriels envoyés à un ami, un webmaster, un professeur : les différents styles à utiliser. Cependant le protocole n'est pas toujours bien suivi et certains courriels contiennent des erreurs.

http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/internet/cour_ex.htm

Huit conseils pour que vos e-mails soient lus

Quelques véritables conseils d'écriture, mais très succinctes.

http://www.novasy.be/Smart/sa_241201.html

Je rédige un courriel et je respecte la Nétiquette

Conseils très généraux s'adressant à des élèves de secondaire (Canada).

http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/internet/cour_red.htm

J'utilise le courriel à partir d'une page Web

Conseils plutôt techniques sur le complètement des rubriques.

<http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/internet/courriel.htm>

La Netiquette : savoir-vivre et courtoisie de l'Internet (partie 1)

Netiquette et courrier électronique. Souligne l'importance de connaître la culture du correspondant.

http://www.opladis.be/display/content_020/020030_00002.htm

Le courrier électronique, un outil efficace si ...

<http://concours2002.educationquebec.qc.ca/courier2002.htm>

L'école du mail : Toutes les clés pour bien maîtriser le courrier électronique.

<http://www.arobase.org/ecole/index.htm>

Plusieurs rubriques:

- Rédiger un e-mail
- Les fichiers par e-mail
- Le carnet d'adresses
- Les messages d'erreur
- Le mail multimédia
- Déchiffrer les en-têtes d'un e-mail
- La confidentialité des e-mails
- La loi en matière d'e-mail
- Spam
- Les virus et l'e-mail

L'e-mail recommandé

<http://www.arobase.org/services/recommande.htm>

Le glossaire du courrier électronique

Les pages de « L'école du mail » contiennent ce glossaire intéressant. Index alphabétique des termes relatifs au courrier électronique. Inaccessible directement (fenêtre à droite).

<http://www.arobase.org>

Le jargon français : smileys

Liste très exhaustive de souriards avec des explications en français.

<http://www.linux-france.org/prj/jargonf/general/smile.html>

Le mail HTML : des courriers attrayants

Le format html et les techniques pour enjoliver les courriels.

<http://www.arobase.org/rediger/html.htm>

Les 10 commandements de l'e-mail

10 règles essentielles pour rendre l'envoi de courriels efficace. Cependant aucune règle rédactionnelle au niveau corps du texte.

<http://www.arobase.org/rediger/commandements.htm>

Maîtriser les smileys

Les 8 souriards les plus fréquents

<http://www.arobase.org/rediger/smileys.htm>

Netiquette

Persoonlijke beschouwingen van Beatrijs Ritsema, auteur van de wekelijkse rubriek "Moderne manieren" in *Trouw* over aspecten van e-mail. Links naar andere sites over netiquette.

<http://www.beatrijs.com/netiquette.htm>

Netiquette?

Vertaling (1996) van de User guidelines and Netiquette van Arlene Rinaldi.

<http://web.inter.nl.net/users/Maurice.Makaay>

Netiquette of Hoe gedraag ik me ...

Technische en redactionele tips (in bescheiden mate).

http://www.weethet.nl/dutch/internet_email_tips.php#netiquette

Offerte schrijven: eenvoud of één-fout?

Tips om een efficiënte offerte per e-mail te versturen. Grote nadruk op correctheid.

http://www.salegids.com/offerte_schrijven.htm

Papier à lettres : Mode d'emploi

Mode d'emploi pour créer du papier à lettres pour ses courriels et ce à partir de plusieurs logiciels pour courrier électronique.

<http://www.arobase.org/papiers/mode-emploi.htm>

Petit guide d'utilisation du courrier électronique

Document assez consistant mais relevant surtout les aspects techniques. Peu de conseils rédactionnels.

<http://www.communautique.qc.ca/formations-ressources/documentation-appoint/guide-courrier.html>

Petit manuel de savoir-vivre à destination des utilisateurs du mail

10 conseils argumentés en faveur d'une bonne communication électronique. Formules de salutation (« Cordialement » et dérivés) à prendre avec un grain de sel.

<http://www.linternaute.com/internetpratique/polimail/index.shtml>

Postuler par e-mail : les règles de base

<http://www.lentreprise.com/4/1/dossier/11490/>

De nombreux conseils efficaces, extraits de Michel Holtz, Le Guide du CV, Express Editions, collection Cadremploi.fr.

Pourquoi le courrier postal résiste-t-il à l'internet ?

<http://www.uptotech.com/sinformer/n/news8434.php?xml=1>

Cet article rapporte une étude américaine de 2005. Factures, documents publicitaires, colis, communication scolaire : le courrier postal préféré au courrier électronique.

Quelques règle[s] de l'étiquette sur Internet (Nétiquette)

Conseils très généraux. Insiste sur la salutation (sans préciser les règles).

<http://www.qesnrecit.qc.ca/cc/help/popup/netiquetfr.htm>

Rédiger un e-mail : connaître les acronymes

Liste des acronymes les plus fréquemment utilisés en français sur le Web

<http://www.arobase.org/rediger/acronymes.htm>

Règles d'utilisation du courrier électronique et du web à l'Université de Genève

<http://www.unige.ch/aide2/directiveweb/courrierElectronique.html>

Respecter la nétiquette, c'est facile !

Attire l'attention sur le style à adopter en fonction du lecteur.

http://www.education-medias.ca/francais/ressources/projets_speciaux/toile_ressources/netiquette.cfm

Tips voor e-mail

Nuttige tips om een beleefde e-mail te schrijven.

<http://www.hvds.nl/index.html?http://www.hvds.nl/cgi-bin/artikel.cgi?ID=366>

10/10 astuces pour une utilisation efficace du courrier électronique

<http://www.belgium.be/eportal/application?languageParameter=fr&pageid=contentPage&docId=34718>

Traitement du courrier électronique.

Vos courriels en html ou en texte ?

Article (basé sur un texte anglais) mettant en garde sur l'envoi de courriels en html. De nombreux dangers guettent.

<http://www.e-solidaire.net/article44.html>

Les indispensables pour la rédaction du courrier en général

Ecrire pour être lu

http://www.belgium.be/eportal/ShowDoc/personnel/imported_content/pdf/ecrirepour.pdf?contentHome=entapp.BEA_personalization.eGovWebCacheDocumentManager.fr

Excellent guide belge de la rédaction administrative. Emane du gouvernement fédéral. De nombreux exemples de réécriture de phrases; pas de lettres entières.

Guide pratique de la rédaction administrative

http://www.thematiques.modernisation.gouv.fr/axes/309_16.html

Excellent guide français de la rédaction administrative. A situer dans le cadre des actions en faveur de la simplification administrative en France. Reprend tous les principes modernes de la rédaction. Possibilité de télécharger un logiciel facilitant la rédaction : LARA (non disponible le 13 avril 2008 cependant). Six documents pdf. Dix lettres réécrites.

« Guide de la rédaction »

http://www.gouvernement.lu/publications/luxembourg/guide_redaction/index.html

Site où vous pouvez télécharger un document très complet (235p.) sur la rédaction efficace du courrier administratif. Imposé aux agents du Grand-Duché de Luxembourg :

http://www.gouvernement.lu/publications/luxembourg/guide_redaction/Guide_redac_2006_2.pdf

Rédiger ... simplement. Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité.

http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/terminologie/rediger_simplement.pdf

Document utilisé par les agents de l'Etat français et québécois. De très nombreux conseils ; pas de lettres complètes.

b) Classement alphabétique par auteur

Robert Bibeau, « Le courrier électronique comme outil de travail en projet » (2000)

Rapport d'une expérience de projet exécuté via courriel.

<http://concours.educationquebec.qc.ca/courrier99.htm>

Philippe Charlier, « Courrier électronique et communication interne et externe des organisations. Quelques éléments d'analyse et de réflexion »

Réflexion sur la problématique du courrier électronique dans le champ de la communication (interne et externe) des organisations. Le point de vue communicationnel.

<http://www.comu.ucl.ac.be/reco/grems/philweb/Siemens.htm>

Communautique, « Petit guide d'utilisation du courrier électronique »

Excellents conseils d'utilisation. Pages plutôt élaborées.

<http://www.communautique.qc.ca/formations-ressources/documentation-appoint/guide-courrier.html>

Michel Duncan, « Guide de rédaction de messages » (avril 2004)

Conseils de rédaction pour courriels et forums. Accent sur le sujet, le corps et la signature.

http://www2.umcs.ca/bgi/guides/Guide_r%C3%A9daction.pdf

Fralica, Pratique du français en liberté cadrée : « Lettre », « Courriel », « Courrier électronique » « Fax »

Très solide dossier sur la rédaction épistolaire, dans un contexte de communication efficace. Chemin d'accès : Ressources – Communiquer (généralités).

<http://users.skynet.be/fralica/>

<http://users.skynet.be/fralica/refer/theorie/theocom/ecrit/fax.htm#emile>

Edunet, « Néthique et nétiquette : Codes d'éthique et d'étiquette sur l'Internet et dans les écoles : survol des règles de base »

Document qui se veut une synthèse concise de nombreux sites pertinents consacrés au sujet de l'éthique et de l'étiquette sur Internet (en général). Travail solide.

<http://www.edunet.tn/ressources/hebergement/ethique.htm>

Groupe de recherche Centre universitaire de lecture sociopoétique de l'épistolaire et des correspondances (CULSEC), Sites consacrés à l'épistolaire

Site canadien rassemblant en vrac quelques dizaines de liens vers des sites consacrés à l'art d'écrire des lettres (e-mail, littérature en particulier).

<http://mapageweb.umontreal.ca/melancon/culsec.liens.html>

Chris Hede, « Les bases commerciales du courrier électronique en 12 leçons »

Quelques conseils pour la rédaction de courriels commerciaux. Format texte sans signes diacritiques.

<http://www.idf.net/articles/email-et-commerce.html>

Marc Herbert, « Halte aux abus » (2001)

Synthèse des conseils disponibles à l'époque sur la rédaction de courriels efficaces.

<http://marc.herbert.free.fr/mail/#detail>

Marc Herbert, « Lettres-chaînes – CIAC »

Traduction d'un texte anglais sur les lettres-chaînes : comment les reconnaître, que faire quand on en reçoit.

<http://marc.herbert.free.fr/mail/ciacchain.html>

Viviane Hoscheit, Le Recommandé Electronique

http://www.ccilb.be/xml/fiche_article-IDC-406-IDD-18698-.html

La lettre recommandée postale ou électronique reste l'apanage de La Poste et l'auteur remet en question ce privilège. Considérations rédigées en 2004.

Eric Jacoboni, « Du bon usage du courrier électronique en général et d'Idegest en particulier... »

Quelques conseils et liens pour documentation complémentaire.

<http://www.educnet.education.fr/ecogest/listes/regles.htm>

Jean-Pierre Kuypers (trad.), « Les règles de la Netiquette. »

Traduction de la version anglaise Netiquette Guidelines (1995).

<http://www.sri.ucl.ac.be/frfc/rfc1855.fr.html>

Rachid Lahbari, « Le courrier électronique : quelques règles »

Les essentiels. Texte très concis.

<http://www.ac-grenoble.fr/ien.tain/tice/mail/regles.htm>

Jean Lalonde, « Dix trucs pour exploiter le courriel efficacement »

Conseils pour la rédaction efficace de l'objet et pour l'ajout d'annexes

http://www.agentsolo.com/ressources/conseils/communications_electroniques/000161.jsp

Jean Lalonde, « Je n'ai jamais reçu votre courriel ! » ou Le courriel de moins en moins fiable

Intéressant article sur la manière de s'assurer que les destinataires lisent vos courriels.

http://www.agentsolo.com/ressources/conseils/communications_electroniques/000251.jsp

François La Roche, « Playdoyer contre les « gaspirriels » »

Conseils pour éviter qu'on ne sature la BAL de ses collègues de bureau.

http://www.agentsolo.com/ressources/conseils/communications_electroniques/000209.jsp

Docteur F.-Xavier Mercat, Rapport adopté par le Conseil National le 30 janvier 1998 : « Les courriers entre médecins »

<http://www.web.ordre.medecin.fr/rapport/courriers.pdf>

Mailomanie : « Lettre ou e-mail ? »

Site souvent cité ; série d'articles de qualité variable.

<http://izuminka.free.fr/mailomanie/>

Bertrand Marne, Quelques règles d'usage sur internet : La Nétiquette

<http://www.ac-creteil.fr/svt/cdromlog/netiquette/netiquette.htm>

Dossier intéressant, conçu à partir de l'efficacité du message. De nombreux hyperliens.

Jacques Moran, « Langages. Internet favorise l'écrit sous toutes ses formes, y compris les plus salaces et les plus bizarres. » L'humanité du 24 janvier 2000 – CULTURES

<http://www.humanite.presse.fr/journal/2000-01-24/2000-01-24-218886>

Dominique Quatravaux, « Généralités sur le courrier électronique »

<http://www.eleves.ens.fr/tuteurs/internet/email.html>

Arlène H. Rinaldi, « Règles de conduite et savoir-vivre de l'utilisateur du Réseau »

<http://www.sri.ucl.ac.be/SRI/netetiq.html>

Dolores Tam, « Rédaction d'affaires: quatre qualités essentielles »

Article concis mais intéressant permettant de glaner quelques conseils précieux sur la rédaction efficace de courriels.

http://www.agentsolo.com/ressources/conseils/communications_electroniques/000266.jsp

Etienne Wéry, Le recommandé électronique reconnu en droit belge

<http://www.droit-technologie.org/actuality-345/le-recommande-electronique-reconnu-en-droit-belge.html>

Le recommandé électronique est désormais reconnu en Belgique. Article à teneur juridique, publié en 2000.

4 Quelques publications sur support papier

4.1 Livres s'adressant aux entreprises et aux professionnels de la correspondance

***Bien communiquer aujourd'hui.* Paris, Larousse, 1999, Guides Larousse.**

Lettres commerciales et administratives: pp. 127-155; CV et lettres de motivation: pp. 156-192; pp. 193-214: Les écrits professionnels.

La partie consacrée aux lettres commerciales et administratives concerne les particuliers et offre surtout des modèles généralement utiles (objet: souvent des litiges). Le dossier consacré au CV et aux lettres de

motivation est très détaillé et utile. La partie consacrée aux écrits professionnels est moins importante pour les lettres d'affaires, mais contient de bons conseils pour les notes de service et les comptes rendus. Approche classique.

Nicolas Barrier, *Lettres et e-mails d'accompagnement qui marchent*. Paris, First, 2005.

Présentation de l'éditeur : « Votre candidature est spontanée, vous répondez à une annonce? Vous postulez à un stage, à un premier emploi ? Vous trouverez dans cet ouvrage tous les conseils ainsi que les lettres et e-mails d'accompagnement pour franchir avec succès cette phase cruciale et obligatoire de tout processus de recherche d'emploi. Des modèles adaptables à tous les profils et expériences Outils, méthodes et modèles vous seront utiles pour passer cette première étape de sélection et décrocher un entretien. Au travers des nombreux exemples choisis, analysés et commentés, vous identifierez toutes les erreurs à ne pas commettre et disposerez d'une large base de données dont vous pourrez librement vous inspirer. - Au programme : Les règles d'or d'un courrier réussi, La place du courrier dans le dossier de candidature, Comment booster votre correspondance, Toutes les présentations qui marchent, Des exercices pour tester l'efficacité de vos lettres et e-mails, Plus de 100 courriers passés au crible, Encore plus de modèles en fin d'ouvrage. Du même auteur, dans la même collection : Le Guide du CV et de la recherche d'emploi Les Entretiens de recrutement qui marchent »

Jean-Paul Benamou, *Bien écrire en affaires: savoir rédiger pour être lu et convaincre*. Paris, Dunod, 1991, 1999.

Très bonne base pour s'initier à l'écriture moderne en affaires. Rédigé par un consultant assez révolutionnaire. Peu de modèles complets de lettres, mais de nombreux conseils précieux.

Lucie Bernat, *Comment rédiger votre courrier professionnel?* Annecy, 1996, 146 pp. Collection Pratique Edition Formation Conseil.

Techniques de rédaction pour être sûr d'être lu; astuces pour inciter le destinataire à réagir; 75 modèles de lettres. Ce livre offre une approche moderne et dynamique de la lettre d'affaires, même s'il reste parfois des formules archaïsantes.

Michelle Fayet, *Modèles types de lettres et courriers électroniques* (livre + 1CD audio). Paris, Editions d'Organisation, 2006 (2^e édition)

Présentation de l'éditeur : « Bien rédiger les lettres et mails professionnels renforce l'image de qualité de votre entreprise. La 2e édition de ce livre vous offre les clés essentielles pour améliorer la rédaction de votre courrier professionnel et vous propose, par le CD-Rom joint, des modèles de lettres et e-mails directement utilisables. Ils couvrent les situations les plus courantes rencontrées quotidiennement dans une entreprise : les demandes de renseignements, les commandes, les livraisons, les facturations, le recrutement, la gestion du personnel, les échanges avec les partenaires, les banques, les administrations. Indispensable pour rédiger des courriers efficaces, ce guide est un outil de travail incontournable pour tous salariés en charge de la rédaction du courrier, et particulièrement pour les secrétaires et assistantes. »

James Landel, *Mieux répondre aux réclamations*. Paris, Les éditions d'organisation, 1995, 61 pp. (Mémentos EO).

Objectif du livre: permettre d'optimiser la communication écrite avec les clients plaignants. Conseils pratiques et non "des normes impératives", comme le dit l'auteur. Certains conseils sont à relativiser, en effet. Approche plutôt moderne de la réclamation.

Annick Lelli, *Les écrits professionnels : la méthode des 7 C*. Paris, Dunod, 2003, 150 pp.

Correction, clarté, concision, courtoisie, convivialité, conviction et compétence : voilà les 7 C que tous les rédacteurs de lettres (et d'autres documents professionnels) devraient respecter. Approche moderne et dynamique de la communication professionnelle écrite.

Dominique Markey, Wilfried Decoo et Jozef Colpaert, *L'américanisation de la communication professionnelle: le cas de la correspondance française*. Lier, Van In, 1997, 130 p.

Analyse critique du style classique épistolaire en communication professionnelle. Conseils pour l'amélioration de l'écriture et typologie d'exercices.

Aline Nishimata, *Les formules types du courrier d'entreprise*. Paris, Gualino éditeur, 1998, non paginé.

Excellent pour apprendre à lire et à écrire la correspondance classique: énumération de formules clichés, peu incitatives.

Aline Nishimata et Frank Vidal, *Les 150 lettres et e-mails du créateur*. Paris, Les Carrés, 2006, 201 p.

Présentation de l'éditeur : « Le contenu du livre : Ce livre est un outil pour aider les créateurs et les entrepreneurs à rédiger avec efficacité et rapidité leurs lettres professionnelles, leurs principaux e-mails ainsi qu'un certain nombre de documents. Avec cet outil, les créateurs et les entrepreneurs vont améliorer la rédaction et la présentation de leurs lettres et e-mails, et c'est l'image de leur entreprise qui en bénéficiera. Le public : Pour les jeunes créateurs, débutant leur activité, qui veulent des repères clairs, concis et applicables immédiatement. Pour les plus expérimentés, une vision actuelle des règles qu'il faut appliquer pour éviter des erreurs ou maladroites. Le sommaire : Les principes de la rédaction : la présentation d'une lettre et d'un e-mail ; le plan, la lisibilité, les mots de liaison ; la ponctuation ; les incorrections ; la relecture ; le vocabulaire ; Les 100 lettres, e-mails et documents : l'entrée en relations ; la commande ; la livraison ; le règlement ; les banques ; les aides financières ; les assurances ; l'URSSAF ; l'INPI ; l'embauche ; les relations internes ; les documents ressources humaines ; les organismes ; les impôts ; le propriétaire ; les documents pour la création d'entreprise ; les voyages ; Les formules types pour la rédaction des lettres et e-mails : formules introductives ; de conclusion ; de politesse. »

Ministère de l'économie et des finances, *Ecrire pour être compris*. Paris, 1995, 42 pp.

Brochure (devenue introuvable, par ailleurs) qui témoigne du souci de l'administration de se faire comprendre. Contient de très bons conseils, mais les modèles relèvent parfois encore de l'ancien style administratif.

Pierre Verdier, *Guide pratique de la correspondance administrative*. Paris, Berger-Lavrault, 1996, 89 pp.

Livre plein de bons conseils modernes, mais les modèles ne suivent pas toujours la théorie.

Jacques Verdol, *Correspondance facile: modèles de lettres*. Paris, Hachette, FLE, 1997, 95 pp.

Pour faciliter la consultation de ce livret, Verdol propose une organisation autour des actes de parole: adresse des condoléances, annoncer, demander des nouvelles ... Correspondance privée et d'affaires; lettres simples et plus difficiles, dynamiques et obsolètes. Permet de se faire une idée des circonstances qui en France amènent le citoyen à écrire une lettre.

4.2 Livres s'adressant au grand public

Académie des écrivains publics de France, *La correspondance d'aujourd'hui*. Rennes, Editions Ouest-France, 2000, 210 pp.

Livre qui s'adresse aux particuliers à différents moments de leur vie: amour, école, embauche, licenciement, retraite, décès, vie quotidienne. De nombreux bons conseils, mais lettres souvent obsolètes et grandiloquentes.

Zoubida Azzouz et Bernard Dromel, 700 lettres pour régler vos litiges et garantir vos droits. Paris, Editions Générales First, 2003, xxxii + 796 pp.

Ouvrage qui présente des modèles efficaces pour chaque circonstance litigieuse de la vie. Conseils précieux en matière de rédaction et de législation applicable. Chaque lettre est précédée d'une rubrique : « Ce que dit la loi ». Table des matières très exhaustive.

Frédéric Delacourt, Pour vos litiges: 250 modèles de lettres efficaces. Paris, Editions De Vecchi, 1997, 188 pp.

Livre qui a l'avantage d'attirer l'attention sur les textes législatifs, les recommandations et les codes qui régissent la vie quotidienne en France. Des conseils utiles dans l'introduction, mais des modèles qui vont à l'encontre des bonnes intentions de l'auteur (manque de clarté, ton pompeux ...).

S. Gérard, P. Lièvremont, V. Ladka, La correspondance. Paris, Nathan, 1992, 159 pp.

Correspondance "privée" du particulier. Chaque lettre est introduite par un dossier de savoir-faire qui contient de nombreux conseils de rédaction utiles. Style tantôt moderne, tantôt archaïsant (lettres de type administratif). Conseils sur la mise-en-pages également et le protocole épistolaire.

Dominique Maniez, Courrier électronique : Savoir vivre et Savoir Faire. Dunod, 2001, 400 p.

Présentation de l'éditeur : « Ouvrage très utile expliquant comment bien utiliser le courrier électronique en entreprise et de manière personnelle. Adressé à tous publics, ce livre est illustré de dessins humoristiques. Un parfait cadeau à offrir à un aficionado du mail. Sujets traités : - L'adresse électronique- Écrire et envoyer un courrier- Recevoir un courrier- Répondre à un courrier- Retransmettre un courrier- Archivage et gestion- Sécurité et confidentialité- Droit de l'email- L'email autrement »

Claire Pinson, Guide de votre courrier. Paris, Marabout, 2000, 375 pp.

Correspondance plutôt "privée" du particulier, même s'il y a des conseils relatifs à la correspondance commerciale. Insiste beaucoup sur la préparation et le brouillon. Présentation très aérée, agréable. Style classique, solennel très souvent.

1 La suscription ou l'adressage

L'adresse est inscrite à 5,9 cm de la marge supérieure, à gauche (à 2 cm ou à 3,3 cm) comporte sept lignes au maximum. Elle ne contient ni points ni virgules. Elle se compose comme suit:

1	Mentions spécifiques	<i>Recommandée</i>
2	Monsieur / Madame / Mademoiselle Prénom Nom	<i>Monsieur Jean Coste</i>
3	Titre / Fonction	<i>Conseiller</i>
4	Service / Département Nom	<i>Service Clientèle</i>
5	Nom de l'organisation	<i>Eurocom sa</i>
6	rue / boulevard / avenue Nom numéro (et numéro boîte)	<i>rue Royale 3 boîte 5</i>
7	code postal LOCALITÉ	<i>5000 NAMUR</i>

1 Si des mentions spécifiques sont exigées, telles que *Recommandée*, *Par avion*, elles figureront à la première ligne avec une majuscule.

- En principe, ni les titres de civilité ni les prénoms ne sont abrégés.
- Pour les clientes célibataires de plus de 18 ans, mettez *Madame*. Si elles en décident autrement, mettez *Mademoiselle*.
- Si vous ignorez si le destinataire est un homme ou une femme (Camille, Jo, Chris, Dominique ...), écrivez *Madame / Monsieur Prénom Nom*.
- Pour une personne mineure, vous pouvez mettre seulement le prénom et le nom.
- Pour les notaires ou les avocats, utilisez soit *Monsieur* ou *Madame*, soit *M^e* (suscription !) ou *Maître* (toutefois passé de mode) ; pour les médecins, soit *Monsieur* ou *Madame*, soit *Dr*, *Dre* ou *Docteur/e*.
- Pour les professeurs d'université, utilisez soit *Monsieur* ou *Madame*, soit *Prof. dr* ou *Prof. dre* (Belgique) ou *Pr / P^r* ou *Pre / P^{re}* (France). L'abréviation française permet d'éviter les difficultés d'abréviation (*prof.* avec point ; *dr* ou *dre* sans point).
- Le prénom en toutes lettres doit précéder le nom.
- En principe le nom se met en minuscules (sauf l'initiale). Toutefois pour éviter toute ambiguïté, vous pouvez l'écrire en majuscules: *Madame Pascale CATHERINE*.
- L'expression *A l'attention de* n'est plus d'usage.

3 Citez le titre si vous le connaissez, mais n'en citez qu'un seul, le plus important.

Le titre s'écrit avec une majuscule : *Directeur*, *Conseiller*, *Chef de service*, *Responsable*, etc. Il est féminisé en Belgique depuis 1993 (décret) et en France depuis 1998 (circulaire de Lionel Jospin): *Députée*, *Conseillère*, *Directrice*, ... Pour connaître les règles de la féminisation, consultez le site du Service de la langue française de la Communauté française de Belgique : <http://www.cfwb.be/franca/pg026.htm> ou d'autres sites analogues cités *supra*.

4 Les mots *Service, Département, ...* s'écrivent avec une majuscule, du moins dans l'adresse. Le nom du service commence par une majuscule, p.ex. *Service du Personnel, Département Crédits et affaires juridiques*. Vous pouvez combiner le titre ou la fonction et le nom du service, p.ex. *Directeur de la Formation*.

5 Respectez l'orthographe (minuscules, majuscules) de la raison sociale de votre client. Le statut juridique peut être abrégé: *sa, sprl, SA, SPRL*, éventuellement: *s.a., s.p.r.l., S.A., S.P.R.L.*

Lorsque vous vous adressez à une administration ou à une organisation, rappelez-vous que vous écrivez à des personnes et non à des murs: **Ministère des PME, *Eurocom sa, *Service d'aide sociale à l'enfance*. Tâchez de connaître le nom de votre interlocuteur. Le cas échéant, adressez-vous à une fonction et ajoutez le service: *Le président, Le chef des Achats ...* (ici c'est l'article qui prend la majuscule et le nom du service).

6 Pas de virgule dans l'adresse! Les mots *rue, boulevard, cour, ...* s'écrivent avec une minuscule. Les exemples repris dans la feuille de norme contiennent des erreurs d'orthographe. Pour une boîte postale, l'abréviation *BP* s'impose.

Dans une adresse française, le numéro précède le nom de la rue. Ce dernier s'écrit entièrement en majuscules et ne prend pas de signes diacritiques ni de ponctuation selon la norme de 1997:
14 RUE DE L EGLISE

7 En cas d'envoi à l'étranger: code pays ISO (!), trait d'union, code postal, LOCALITÉ. A la ligne suivante, vous ajouterez le nom du PAYS destinataire en majuscules et dans la langue officielle du lieu d'émission. A Bruxelles, vous avez le choix:

FR-75000 PARIS FR-75000 PARIS
FRANCE

FRANKRIJK

CH-9000 SANKT GALLEN
SUISSE

CH-9000 SANKT GALLEN
ZWITSERLAND

L'UPU recommande la juxtaposition du nom du pays dans la langue officielle du lieu d'émission et dans une langue internationale (français, anglais, allemand, apparemment) :

POLEN - POLOGNE

Si vous envoyez la lettre en France, vous omettez les signes diacritiques:

FR-45133 AILLANT SUR MILLERON

Dans le corps de la lettre, vous mettrez toutefois: Aillant-sur-Milleron.

Remarque

Pour connaître le système d'adressages dans les Pays-membres de l'Union postale universelle (Genève), visitez http://www.upu.int/post_code/fr/postal_addressing_systems_member_countries.shtml
Cette page garantit la rédaction correcte des adresses, gage d'un traitement rapide et efficace des objets de correspondance par les postes du monde entier. Sélectionnez un pays pour obtenir des informations détaillées le concernant. Observez toutefois que pour la Belgique, la norme Z 01-002 (2003) n'a pas été prise en compte.

2 La ligne des références

Marge supérieure: 10,2 cm. Tabulation proposée: 3,3 cm, 7,5 cm, 11,5 cm et 16 cm.

En principe, 4 rubriques: **votre message du, vos références, nos références, date**

votre message du: mettez sous cette rubrique la date du document (lettre, fax, ...) ou de l'appel téléphonique auquel vous répondez. Notation NBN: 10 frappes: *2008-04-16* ou *16 avril 2008*.

vos références: reprenez **toujours** les références de la lettre à laquelle vous répondez (particuliers, entreprises).

nos références: n'indiquez que les éléments qui sont vraiment indispensables. Pensez au client qui, au téléphone, devrait dicter la référence de votre lettre. De nombreuses organisations signalent ici le numéro de dossier du client.

date: inutile de taper *Tournai, le ...* si le lieu d'émission paraît dans l'en-tête. La seule date d'émission de votre lettre suffit. Veillez à ce qu'il y ait tout au plus un jour d'écart entre le jour d'envoi et la date d'émission mentionnée sur la lettre

Remarques

- Dans le corps du texte, n'abrégez pas la date, sauf dans une énumération:

Nos lettres des 2008-03-06, 2008-03-27 et 2008-04-11 sont restées sans réponse.

- De nombreuses organisations ajoutent les coordonnées du gestionnaire de dossier et créent ainsi une seconde ligne de références. Elle est autorisée par l'IBN:

<i>votre interlocutrice</i>	<i>n° de téléphone</i>	<i>n° de fax</i>	<i>e-mail</i>
<i>Charlotte Leroux</i>	<i>02 123 45 67</i>	<i>02 123 78 90</i>	<i><u>charl.leroux@abc.org.be</u></i>

- Pour la feuille / les feuilles de suite, l'IBN a prévu la formule suivante:

<i>destinataire</i>	<i>nos références</i>	<i>date</i>	<i>page n°</i>
<i>Jean Coste</i>	<i>dm/cl/0056</i>	<i>2008-04-16</i>	<i>2/3</i>

- Grâce à la ligne des références, les « attaques » classiques sont devenues superflues :

**Nous avons bien reçu votre lettre du 14 avril 2008, qui a retenu notre meilleure attention.*

**Nous vous remercions pour votre lettre du 14 avril 2008, émarginée dm/mv/2008051756.*

**Suite à votre lettre du 14 avril 2008, nous vous confirmons ...*

3 L'objet de la lettre

L'objet suit les références. Laissez un interligne (deux retours de chariot) après la ligne des références. Laissez deux interlignes (3 retours de chariot) entre l'objet et l'apostrophe.

La mention *Concerne:* ou *Objet:* est omise. Imprimez l'objet toujours **en gras**. Le premier mot prend la majuscule. Le dernier mot n'est suivi d'un signe de ponctuation que s'il s'agit d'une phrase complète.

Exemples

Contrat de gestion 2002-2007

ou *Votre demande de prix*

ou *Comment mener efficacement un entretien de vente?*

De préférence, l'objet sera concis. Cependant, une petite fiche signalétique peut s'avérer utile, p.ex.:

*Accident du 29 octobre 2007 à Ixelles
Devos et Delatour contre Blampain*

Formulez l'objet avec des mots neutres. Évitez des termes négatifs du type

****3e RAPPEL!!!***

ou ****Votre réclamation***

Ces formulations pourraient bloquer le lecteur, ce qui ne peut être le but de votre lettre.

Remarque importante

L'objet peut être omis dans une lettre, - notamment si vous craignez que le lecteur ne la lise pas (p.ex. dans le cas d'un rappel), - mais jamais dans un courriel.

4 L'appel ou l'apostrophe

- La virgule peut être supprimée. La feuille de norme préconise la virgule pour les lettres rédigées en français, mais les lettres modèles la suppriment plus d'une fois.

- Votre destinataire est une femme majeure:

Madame éventuellement: *Mademoiselle*

- Votre destinataire est un homme majeur:

Monsieur

- Votre destinataire a moins de 18 ans et la teneur de la lettre est neutre ou positive :

Chère mademoiselle

Cher monsieur

Cher + Prénom

ou *Chère + Prénom*

Si vous devez annoncer une mauvaise nouvelle à un mineur (lettres de refus, rappels), mettez *Mademoiselle* ou *Monsieur*, selon le cas.

- Votre destinataire est un couple:

Madame, Monsieur ou *Madame, monsieur*

ou *Madame*
Monsieur

- Votre destinataire est une organisation où vous n'avez pas d'interlocuteur/-trice:

Madame, Monsieur ou *Madame, monsieur*

ou *Madame*
Monsieur

Remarques

- Si l'adresse contient le titre *Maître*, répétez-le dans l'apostrophe. N'écrivez jamais **Monsieur l'avocat* (pourtant à la mode). L'appel *Cher maître* ne se conçoit que lorsque vous vous adressez au conseil de votre société.
- Si l'adresse contient le titre *Docteur* ou *Prof. dr ...*, écrivez *Monsieur le docteur, Madame la docteure* ou *Monsieur le professeur, Madame la professeure*.
- Eventuellement combinez le titre et la fonction : *Monsieur le président* ou *Madame la directrice*. La majuscule reste possible: *Monsieur le Président* ou *Madame la Directrice*.
- Si vous connaissez très bien le destinataire et que la teneur de la lettre soit neutre ou positive, vous pouvez utiliser l'apostrophe suivante:

Chère madame + Nom de famille
ou *Cher monsieur + Nom de famille*
ou *Chers monsieur et madame + Nom de famille de monsieur*

Sachez toutefois que les personnes « vieille France » n'apprécient guère ce type d'appellation.

- Si vous ignorez si le destinataire est un homme ou une femme (vous ignorez le prénom, le prénom est équivoque), utilisez:

Madame
Monsieur
- Rappel : pour une célibataire majeure, essayez de savoir quelle apostrophe cette personne préfère: *Madame* ou *Mademoiselle*. Si vous avez écrit *Mademoiselle* dans l'adresse, utilisez *Mademoiselle* dans l'apostrophe.
- L'apostrophe *Messieurs* pour s'adresser à une société n'est plus d'usage. Mais bien sûr vous pouvez écrire *Messieurs* lorsque vous vous adressez à plusieurs destinataires de sexe masculin.
- Evitez également les appellations suivantes: *Cher client* ou *Chers clients* (impersonnelles); *Madame Leroy* ou *Monsieur Durand* (autoritaires), *Cher André Pon* ou *Chère Pascale Catherine* (contraire aux convenances francophones).
- Ne suivez pas la nouvelle mode de mettre **Cher*, (néerlandais : **Geachte, *Beste,*) : cet appel est fantaisiste et peu correct.

5 Le corps de la lettre

- Alternez les phrases courtes (10 à 15 mots) et les phrases plus longues (15 à 25 mots). Alternez également les paragraphes courts (environ 2 lignes) et plus longs (maximum 6 lignes).

- Une présentation aérée facilite la lecture. Mais évitez des paragraphes d'une même longueur, notamment d'une seule ou de deux lignes. Évitez une présentation complexe et compliquée de la structure de la lettre:

non:	I.	si vraiment nécessaire:	1	abcd
	A.		1.1	efgh
	1)		1.1.1	ijklm
	a)		1.1.2	nopq
	§ 1 ...		1.2	stuvw ...

- De préférence, et lorsque la culture d'entreprise le permet, utilisez la première personne du singulier (*je, me, ma, mes*) pour vous adresser à votre lecteur/-trice. Cela personnalise votre lettre et votre service.
- L'emploi à la fois de la première personne du singulier et pluriel (*nous, notre, nos*) est possible également. Si vous recourez à la double forme, faites-le de manière judicieuse : au début de la lettre vous utiliserez *nous*, pour parler au nom de votre organisation. Dès que vous parlez du service que vous rendrez, utilisez *je* et terminez votre lettre à la première personne du singulier.

Madame,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos produits.

...

Je reste à votre disposition pour de plus amples informations. Vous pouvez me contacter au numéro ...

Veuillez agréer, madame, mes sincères salutations.

signature et souscription

6 La formule de politesse

Isolez la formule de politesse du corps de la lettre. En conséquence, ne l'introduisez jamais par une "phrase de transition" : **En espérant que ...*, **En réitérant nos excuses ...*, ** En vous remerciant pour ...* Celle-ci contient souvent un message important, qui mérite une phrase à part entière.

Choisissez une formule de politesse en fonction du type de message et du destinataire. La répétition de l'appellation reste d'usage (mais de nombreux correspondanciers l'omettent). Si vous optez pour la répétition, reprenez l'appellation telle quelle, en entier, en supprimant toutefois la majuscule. La virgule finale peut être supprimée lorsque la formule ne contient pas de verbe.

- Dans les lettres standard à teneur neutre ou positive, utilisez une formule simple, aimable, p.ex. :

Nous vous prions d'agréer, monsieur, nos sincères salutations.

ou *Veuillez agréer, madame, nos sincères salutations.*

ou *Veuillez agréer, mademoiselle, l'expression de mes sentiments distingués.*

- Pour les jeunes ou lorsque vous connaissez très bien la personne (un collègue, p.ex.), écrivez:

*Sincères salutations
Bien à vous*

- Dans les lettres standard à teneur négative, utilisez une formule simple, neutre:

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

- Dans une mise en demeure, vous pouvez omettre la formule de politesse ou en utiliser une très courte du type *Salutations distinguées*. Mais évitez cette formule dans un autre type de lettre ou dans un courriel. Sa connotation est négative.
- Lorsque vous écrivez à une personnalité (ambassadeur, ministre, etc.), choisissez une formule protocolaire traditionnelle et mettez éventuellement les majuscules:

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma très haute considération.

Les formules protocolaires sont restées inchangées depuis des années. Vous les retrouverez facilement dans les anciens livres de correspondance ou sur Internet (voir notre bibliographie ci-dessus).

7 La signature

- Prévoyez au maximum 6 interlignes pour la signature et signez au-dessus de votre nom.
- Votre signature devrait en principe être lisible.
- Limitez le nombre de signataires. Toutefois dans le cas de deux signataires, la personne la plus gradée signe à droite.

8 La souscription ou le nom du / de la signataire et sa fonction

- Aligned ces données à gauche.
- N'utilisez pas d'estampille pour la correspondance externe.
- Écrivez votre prénom en toutes lettres et devant votre nom. A la ligne suivante, indiquez votre fonction, en français et au féminin pour les dames, de préférence.

*Anne-Marie De Maeyer
Conseillère*

- Si votre prénom s'emploie pour les deux sexes et que le nom de votre fonction ne permette pas de vous identifier, mettez devant votre prénom la mention *Madame* ou *Monsieur*. Évitez l'abréviation du titre (*M.*, *Mme*, *Mlle*) : bien que recommandée par la feuille de norme, elle est peu esthétique.

Monsieur Claude Mannevy

- Dans les organisations clientèle, le nombre de signataires est généralement limité à un seul, en l'occurrence, le/la gestionnaire de dossier. Par conséquent, les signatures par procuration y sont très

exceptionnelles, p.ex. en l'absence du / de la signataire concerné/e. Devant le nom de la personne absente figure la mention (manuscrite) *pour*.

pour Martine Geeraert
Secrétaire d'administration

- Ne signez jamais par le seul nom de votre département ou entité : c'est une façon très impersonnelle de traiter votre lecteur.

9 Les annexes

- Entre la fonction du /de la signataire et la mention *Annexe* ou *Annexes*, laissez deux interlignes.
- N'écrivez pas : **Annexe(s) : 1*. La mention n'est pas préimprimée. Vous devez déterminer au préalable combien d'annexes vous ajouterez.
- Mentionnez le nombre d'annexes, même s'il n'y en a qu'une seule, ou citez-les:

Christian Boutiau
Agent administratif
>
>
Annexes - copie de ma lettre du 23 août 2007
- questionnaire

- Si vous manquez d'espace, écrivez la mention à droite du nom du / de la signataire:

Christian Boutiau *Annexes: 2*
Agent administratif

Pour mentionner les annexes, vous pouvez aussi créer une 5^e rubrique dans la ligne des références.

10 Les copies

- Laissez deux interlignes entre la fonction du / de la signataire ou la mention *Annexe* ou *Annexes* et la mention *Copie:* ou *Copie à :*. Ne mettez pas de ponctuation finale.
- L'ordre des destinataires est libre (alphabétique, hiérarchique, d'abord les dames, puis les messieurs ...) et dépend de la culture d'entreprise. Il en va de même pour l'emploi des titres.

Christian Boutiau
Agent administratif
>
>
Copie: madame Nicole Matagne

ou

Christian Boutiau
Agent administratif

>

>

Annexes: - copie de ma lettre du 23 août 2007
- questionnaire

>

>

Copie à: Nicole Matagne, Jeanne Quéfélec, Loïc Rogiers, Christophe Van de Velde

Si vous manquez d'espace, mettez la mention *Copie:* à droite du nom du / de la signataire ou à droite de la mention *Annexe* ou *Annexes*, p.ex.:

Christian Boutiau
Agent administratif

Copie: monsieur Martin Lagarde

ou

Christian Boutiau
Agent administratif

>

>

Annexes: 2

Copie: - Jacques Ferret
- Nicole Matagne

11 La notation des montants

Mettez toujours d'abord le montant, puis la monnaie. Utilisez les codes ISO, donc *EUR*, *CAD*, *USD*, *GBP* ... sans mettre de point après l'unité monétaire.

15 000 EUR

2 300 USD

356,54 CAD

Vous pouvez également utiliser les symboles €, \$, £ etc. Mettez-les devant le montant:

€ 78,75

\$ 65 492

£ 597 312,00

12 La notation des heures

Selon la norme NBN Z 01-002, les heures sont notées comme suit en français:

9.00 h - 12.30 h

ou

09.00 h - 12.30 h

9 h 00 - 12 h 30

ou

de 9 heures à 12.30 heures

13 Quelques observations finales

- Évitez une profusion de majuscules dans vos lettres: non à la majusculte!

**Notre Cliente, Madame Jeanne LATOUR, a reçu les Conditions Générales de Vente le 30 septembre 2007.*

mais *Notre cliente, madame Jeanne Latour, a reçu les Conditions générales de vente le 30 septembre 2007.*

- Certaines fonctions typographiques comme le gras, le soulignement, les italiques, permettent de mettre en évidence des passages importants. N'exagérez pas toutefois. Évitez également de combiner ces fonctions, p.ex. soulignement et gras à la fois.
- Évitez toujours les tampons, aussi bien pour le nom du/de la signataire que pour la date: elles dépersonnalisent votre lettre.
- Dans certains cas, il est judicieux de créer une lettre d'accompagnement et des annexes: cela augmente la lisibilité. Exemples:
 - convocation à une réunion + ordre du jour;
 - demande de complètemen de questionnaire + questionnaire.

III Observations sur la présentation d'une note interne

le nom du service qui distribue la note	→	Bibliothèque	logo	bib/ns/415	← la référence de la note
le/la signataire et son n° de téléphone interne	→	Françoise Meyer, tél. 136		2007-12-10	← la date de la rédaction
le titre du document	→	Note de service			
les destinataires	→	> Aux utilisateurs et utilisatrices de la bibliothèque			
		>			
l'objet	→	Horaires de la bibliothèque Noël 2007			
		>			
le corps du texte	→	Pendant la période de Noël, la bibliothèque sera ouverte:			
		- les jeudi 27 et vendredi 28 décembre 2007 de 9.00 h à 16.00 h;			
		- lesjeudi 3 et vendredi 4 janvier 2008 de 8.30 h à 16.30 h.			
		A partir du 7 janvier 2008 les livres vous attendent de nouveau du lundi au samedi de 8.00 à 19.00 h.			
		Bonnes vacances et bonne lecture!			
		>			
		>			
		>			
la signature	→	<i>Françoise Meyer</i>			
		>			
		>			
le/la signataire	→	Françoise Meyer			
la fonction du/de la signataire	→	Bibliothécaire			

Remarque
← La formule finale n'est pas obligatoire.

- Il n'existe pas de normes IBN, AFNOR ou autres pour la présentation des notes internes. Ce qui suit est le résultat du travail d'un groupe de réflexion de l'ancienne CGER (service Documents).
- Les notes et les rapports internes peuvent se contenter d'un en-tête très sobre: à gauche le nom du département et de l'émetteur/-trice avec son n° de téléphone; à droite le logo de l'organisation, la référence de la note et la date.
- En dessous de la ligne séparatrice, vous inscrivez le titre du document en gras:

Note de service, Rapport d'activités, ...

- Après un blanc, vous indiquez le/la destinataire:

*A tout le personnel
Au service des Achats
A l'équipe d'entretien*

Les expressions suivantes sont désuètes :

- *Destinataires: ...
- *A l'intention de ...
- *Note pour messieurs et mesdames du service ...

- Laissez deux blancs entre l'adressage et l'objet. L'objet même s'inscrit en gras et suit les même règles que celles pour l'objet d'une lettre.
- L'apostrophe est superflue, mais sympathique.
- Dès le premier paragraphe, entrez dans le vif du sujet.
- La formule de politesse n'est pas nécessaire; une conclusion chaleureuse fait plaisir.
- La signature est indispensable. Elle est suivie du prénom et du nom du/de la signataire et de sa fonction.

IV Observations sur la présentation et la rédaction d'un courriel

0 Généralités

- A moins que vous ne sachiez que votre correspondant dispose du même système de messagerie électronique que le vôtre, évitez les fioritures typographiques utilisées en « rich text html » pour vos courriels: votre correspondant pourrait recevoir un texte totalement illisible.
- Répondez le plus vite possible, de préférence dans les 24 h (!): les usagers restent dans cette attente. Si vous ne pouvez donner une réponse complète, envoyez un accusé de réception (courriel d'attente, *waiting mail*).

1 L'expéditeur/l'expéditrice

- Choisissez toujours une adresse électronique facilement identifiable et faisant preuve de votre sérieux, p.ex. prenom.nom@fournisseur.be, telle nathalie.durand@chello.be .
- Evitez des adresses farfelues ou trop intimes lorsque vous envoyez votre message à une organisation, p.ex. * pupuce@skynet.be; * tapoule@hotmail.com. Vous vous rendriez ridicule et peu crédible.

2 L'adressage

Un adressage fautif vous expose à des risques:

- le message est retourné et vous perdez du temps en le recomposant;
- votre message peut arriver dans la boîte aux lettres (BAL) électronique d'une autre personne. Celle-ci ne se donnera pas toujours la peine de vous signifier l'erreur!

Par ailleurs, veillez toujours à envoyer votre message à la personne appropriée ou apte à vous aider.

3 L'objet

- Formulez toujours un objet : son absence suscite la suspicion (pourriel).
- Comme pour la lettre, formulez l'objet de manière claire et concise ; mettez les mots les plus importants en premier :

*Nouvelles heures d'ouverture guichet
Colloque TIC janvier 2009: appel à contribution*

- Là où possible, indiquez la suite à donner à votre courriel :

*Annexe pour révision
Message pour les valves électroniques*

- Evitez donc les formulations vagues, insignifiantes :

*~~Cartes~~
> *Renouvellement de vos cartes de débit*

- Dans le cas d'une correspondance électronique prolongée, il peut être intéressant de reprendre à chaque fois le même objet et de l'assortir d'un numéro de classification :

Votre paiement en CAD du 03-10-2007
Votre paiement en CAD du 03-10-2007 (2)
Votre paiement en CAD du 03-10-2007 (3)

- Si vous répondez à un message reçu via la fonction réponse ou *reply*, l'objet formulé par votre correspondant apparaîtra dans la case *Subject*, précédé de *RE:* p.ex.

RE: Organisation Concours de langues
RE: Commande de cédérom

Vous pouvez reprendre cet objet s'il est concret, correct et convenable. Ne reprenez pas les formulations vagues ou bizarres. Vous ne le feriez pas pour la lettre non plus. Gardez *RE:* et reformulez, p.ex.

~~**RE: Question*~~
 > *RE: Consultation de la messagerie*

~~**RE: Virement ou non ?*~~
 > *RE: Modalités de paiement*

- Evitez d'accumuler les « RE: RE: RE: ». Dès que vous répondez à une réponse et que vous déviez du sujet, modifiez la formulation de l'objet et enlevez le « RE : »

~~**RE: RE: Organisation Concours de langues*~~
 > *Concours de langues : rédaction des questionnaires*

- Contrairement à une idée reçue, le double voire le triple objet se conçoit, à condition de bien structurer le corps du texte en y attirant l'attention sur les thèmes traités, p.ex. en introduisant des intertitres ou en numérotant les différentes parties. L'archivage de tels courriels complexes ne devrait pas poser de problèmes, puisqu'ils peuvent être copiés plusieurs fois et stockés dans différents répertoires consacrés à différentes problématiques.

Consignes pour la semaine 22 – Journée de la francophonie 2008

- Les messages urgents peuvent être précédés du mot *URGENT:* en majuscules. Certains utilisateurs reçoivent beaucoup de courriels: le vôtre doit se faire remarquer, même s'il est précédé du symbole « ! » pour marquer le traitement prioritaire.

URGENT: texte de votre conférence

- Les messages moins urgents et purement informatifs peuvent être précédés de la mention *Pour information*. Le/la destinataire sait alors qu'il/elle ne devra pas répondre.

Pour information : sites consacrés à l'écriture Web

- Si le message qui suit dépasse les 25 lignes – ce qui est à éviter ! - , vous pouvez prévoir la mention : *LONG*.

LONG : remboursement frais de transports : nouvelles modalités

4 Les références

- Il n'est pas possible de créer une ligne de références dans l'en-tête d'un courriel. Seule la date et l'heure de l'expédition seront reprises dans la version envoyée.
- Inscrivez vos données personnelles, telles vos numéros de téléphone et de fax et votre adresse électronique, en dessous du message et composez ce qu'on appelle sur Internet "la signature" (la souscription en correspondance).
- La personne qui vous envoie un courriel peut intégrer sa référence soit dans la rubrique *Objet*, soit dans le corps de son message. Si vous répondez en utilisant la fonction *reply* et en intégrant le message du correspondant, il est inutile de créer une rubrique *V.ref.*, puisque la référence du correspondant sera automatiquement reprise.
- Si vous prenez l'initiative d'écrire, mieux vaut inscrire votre référence au-dessus de l'appellation et réserver la rubrique *Objet* pour un authentique objet.
- Contrôlez si votre ordinateur génère correctement la date et l'heure, sinon vos données temporelles sont arbitraires et sans aucune valeur juridique. L'horodatage électronique par la poste (française) peut constituer un avantage.

5 L'apostrophe

- Les règles pour la lettre sont valables pour les courriels adressés à des lecteurs externes. Evitez surtout l'adjectif *Cher* ou *Chère*, qui dénote un usage familier.
- La salutation commençant par *Bonjour* n'est pas à sa place dans un courriel formel, sauf si celui-ci s'adresse à une relation d'affaires que vous connaissez très bien. Elle relève des techniques téléphoniques.
- En communication interne, l'usage dépend de vos relations hiérarchiques avec le/la destinataire. Si vous le/la tutoyez, vous avez le choix:
 - vous omettez l'appellation;
 - vous utilisez une appellation informelle: *Chère Ingrid, Cher Pierre, ...*
- Dans les autres cas, vous pouvez mettre p.ex. *Cher collègue, Madame et chère collègue, Chère madame Durand, Cher Paul* (+ vouvoiement) ou utiliser une appellation classique : *Madame, Monsieur le président, Madame la chef de service ...* Les majuscules peuvent évidemment être utilisées.

6 Le corps du texte

- Si vous ne connaissez pas le système électronique utilisé par votre correspondant/e, évitez une mise en pages trop sophistiquée et le recours aux moyens typographiques html. Souvent « what you see is not what you get » ! Votre courriel pourrait arriver à destination dans un format très différent de celui que vous avez conçu.
- Si vous maintenez le message de votre correspondant/e externe dans votre réponse, n'effacez aucun paragraphe. Répondez au-dessus du message. Par contre, en correspondance interne (sauf si le message auquel vous répondez est court), effacez les parties superflues et de répondez en dessous de chaque paragraphe retenu. Le texte original doit toutefois être précédé du chevron >, signalant une citation.

- Limitez de préférence votre courriel à 25 lignes ou 1 écran et la longueur des lignes à 70 caractères. Prévoyez les blancs nécessaires. Le cas échéant, prévoyez des intertitres ou des énumérations verticales précédées de puces ou de numéros.
- Si le texte devient trop long, examinez si vous ne faites pas mieux de prévoir un document annexé.
- Lorsque vous prenez l'initiative d'écrire, mettez toujours les informations les plus importantes au début de votre courriel.
- Utilisez un style concis : évitez les pléonasmes, les répétitions d'idées, des détails superflus.
- Alternez la longueur des phrases, mais ne dépassez pas les 20 mots.
- Evitez d'accumuler les adjectifs et les adverbes ; évitez également des chaînes de substantifs : **Votre exposé sur la rédaction de courriels formels dans un contexte professionnel en Belgique a suscité beaucoup de réactions au sein du département de la communication d'entreprise de notre société.*
- Evitez les clichés et les archaïsmes caractéristiques de la correspondance commerciale traditionnelle : **Votre courriel du <date> a retenu ma meilleure attention.*
- N'utilisez les majuscules au sein de votre texte qu'avec parcimonie. Un texte rédigé en majuscules est d'abord très difficile à lire. De plus, il est associé avec un discours enflammé (le *flaming*), qui est à éviter. Vos courriels formels ne doivent pas être émotionnels.

7 Les formules de politesse

- Pour les premiers contacts, suivez les règles valables pour la lettre postale : votre formule contiendra dès lors un verbe.
- Dès que votre correspondance électronique devient régulière, sélectionnez une formule courte :
 - Sincères salutations / Avec mes sincères salutations* (message neutre, positif)
 - Salutations distinguées / Avec mes salutations distinguées* (message négatif ou distant)
 - Bien à vous* (message neutre ou positif adressé à des interlocuteurs internes ou externes fréquents et chaleureux)
- La formule *Cordialement* et ses dérivés *Bien cordialement / Très cordialement*, recommandés sur de nombreux sites, ne sont à utiliser que si vos contacts avec votre correspondant/e viennent vraiment du coeur et sont affectueux.
- Ne copiez pas les formules familières de certaines personnes externes à l'entreprise ou l'organisation: **Shalom / *Ciao*

8 La signature

Vous devez toujours inscrire au minimum votre prénom et votre nom en dessous d'un courriel formel. Un courriel sans nom n'a pas de valeur légale.

Vos coordonnées sont indispensables quand vous rédigez un courriel externe. Elles doivent être même assez détaillées. La "signature" contient cinq lignes au maximum.

1	Prénom + Nom	Micheline Thys
2	Fonction et entité	Collaboratrice Helpdesk
3	Entreprise	Scriptorium sa
4	numéro de téléphone et de fax	tél. 078 15 24 24 – fax 078 13 45 67
5	adresse électronique	micheline.thys@scriptorium.be

- La fonction et l'entité peuvent être combinées.
- L'adresse électronique s'impose parce que certaines personnes impriment votre message et effacent le fichier. Il arrive qu'elles ne puissent entreprendre aucune action à partir de la rubrique imprimée
From:
- Si vous êtes en correspondance régulière, ou pour un courrier électronique prolongé (RE: RE: RE: ...) avec la même personne externe, votre prénom, nom et adresse électronique suffisent.
- L'adresse postale apparaît dans de nombreuses signatures électroniques « style maison ». Elle n'est pas indispensable. L'adresse postale doit être reprise au sein du courriel lorsqu'une réponse « papier » est requise.
- Sachez que non pas tous vos destinataires n'apprécient les citations (littéraires, philosophiques ...) ou d'autres fioritures au bas de votre courriel.

9 Les copies

- Si les circonstances ne l'exigent pas, évitez d'envoyer une copie (CC:) à d'autres personnes: votre correspondant pourrait croire que n'avez pas de confiance en lui.
- Evitez de même de créer des copies invisibles (BCC:) cela crée des messages inopportuns (*junk mail, pollupostage*).
- Evitez de transmettre à des tiers une copie du message que vous avez reçu personnellement. Selon la netiquette, l'expéditeur devrait vous donner une autorisation. Dans un contexte professionnel, il arrive que vous ne puissiez traiter personnellement la demande de votre correspondant/e et qu'il faille transférer son courrier à une autre personne interne. En ce cas, avisez votre correspondant.

10 Les annexes

- Des annexes sont utiles, mais sachez que votre client pourrait rencontrer des difficultés en les ouvrant. Limitez vos annexes. Considérez éventuellement l'envoi d'une lettre ordinaire.
- Les spécialistes recommandent le format pdf ou rtf pour la transmission des annexes. Ces formats seraient lisibles pour la plupart des internautes.
- Evitez des annexes qui dépassent le volume total d'un méga-octet (1Mb). Des annexes plus volumineuse pourraient bloquer la boîte aux lettres de votre correspondant/e.
- Ajoutez les annexes avant même de rédiger votre message. Cela vous évitera de devoir envoyer un courriel d'excuses en cas d'oubli.

11 Listes de contrôle

Pour évaluer l'effectivité de vos lettres et courriels, de ceux de vos collègues ou élèves, et des modèles présentés sur Internet, servez-vous des questionnaires ci-après. Le premier est très général et s'applique à toute communication écrite professionnelle. Le deuxième (rédigé en néerlandais) est valable surtout pour mesurer l'effectivité d'un courriel.

V Listes de contrôle pour évaluer l'effectivité de vos textes professionnels (lettres, courriels, rapports ...)

1 Clarté

- 1 Avez-vous essentiellement employé des *mots* connus de votre destinataire?
- 2 Si vous avez recouru à un *vocabulaire spécialisé*, celui-ci est-il suffisamment clair pour votre destinataire?
- 3 La *syntaxe* est-elle facile à comprendre, en d'autres termes, avez-vous évité l'emploi excessif de constructions passives (sans complément d'agent), de verbes impersonnels, de nominalisations, qui entravent la compréhension du texte?
- 4 Dans les *paragraphes* avez-vous clairement énoncé l'idée maîtresse?
- 5 Votre *texte* comporte-t-il suffisamment de mots de liaison?
- 6 L'information dans son ensemble est-elle *structurée clairement*, en d'autres termes, votre destinataire peut-il/elle suivre facilement le fil conducteur, distinguer aisément les parties du texte?
- 7 Votre texte contient-il *toutes les informations* dont votre destinataire a besoin?
- 8 Votre texte est-il *univoque*? Est-il exempt de mots équivoques, de contradictions? Les expressions polysémiques ont-elles toujours le même sens?
- 9 Le *registre stylistique* du texte est-il suffisamment fonctionnel? Avez-vous évité un langage littéraire, grandiloquent, qui empêche la compréhension et ralentit inutilement le rythme de lecture?
- 10 La *présentation matérielle* du texte contribue-t-elle à la clarté du texte?

2 Correction

- 1 Avez-vous fait un *choix correct des mots* (français standard, terminologie technique)?
- 2 Votre texte est-il exempt de *fautes d'orthographe d'usage* et de *fautes de frappe*?
- 3 Votre texte est-il exempt de *fautes d'orthographe grammaticale* (accord des verbes, des substantifs, des adjectifs)?
- 4 Votre texte est-il exempt de *fautes d'expression* (construction de la phrase, emploi des pronoms, emploi des temps et modes verbaux) ?
- 5 Avez-vous *ponctué* correctement votre texte?
- 6 Votre texte est-il exempt de fautes de *style*: avez-vous choisi le bon registre?
- 7 Les *éléments constitutifs de votre texte* (paragraphe, chapitre, parties ...) sont-ils cohérents?
- 8 Les *éléments constitutifs de votre texte* (paragraphe, chapitre, parties ...) se succèdent-ils dans un ordre acceptable et judicieux?
- 9 L'*information* même est-elle exacte?
- 10 Avez-vous appliqué correctement les *conventions* et les *normes*, telles que NBN Z 01-002 (2003): représentation des unités et symboles, indication de la date, de l'heure, mise en pages, ...?

3 **Attrait**

- 1 La *présentation* de votre texte est-elle attrayante: interlignes, intertitres, tableaux, graphiques ...?
- 2 Si vous avez justifié votre texte (alignements à gauche et à droite), les blancs entre les mots sont-ils?
- 3 La *formulation* de votre texte est-elle agréable, séduisante? Avez-vous évité le délayage, les lourdeurs et phrases ampoulées (cf. expression des actes de communication , des sentiments et des attitudes ?)
- 4 La *syntaxe* est-elle suffisamment variée?
- 5 La longueur des *paragraphes*, voire des autres éléments constitutifs du texte, est-elle variée?
- 6 Le *langage* est-il riche et expressif?
- 7 L'attention de votre destinataire sera-t-elle éveillée ? Avez-vous introduit une *accroche*, p.ex. une "attaque" remarquable, une argumentation convaincante, un exemple frappant?
- 8 L'*introduction* et la *conclusion* de votre texte évitent-elles les clichés traditionnels ?
- 9 Votre texte est-il *informatif*, c.-à-d. votre destinataire apprend-il/elle quelque chose de neuf?
- 10 Avez-vous formulé vos idées de manière *positive*? Avez-vous évité les tournures négatives, les expressions péjoratives?

4 **Bienséance**

- 1 Avez-vous été conséquent/e dans votre emploi du *registre stylistique*? Avez-vous évité de mélanger les styles formel et informel?
- 2 Le *ton* général de votre texte est-il suffisamment adapté à la situation de communication?
- 3 Avez-vous correctement utilisé les *appellatifs* (pronoms appellatifs, titre des personnalités)?
- 4 Le *vocabulaire* et la *syntaxe* sont-ils adaptés à la situation de communication?
- 5 Avez-vous banni les *sexismes*? Les titres de fonction sont-ils féminisés ?
- 6 La *formulation* du texte est-elle déférente, courtoise?
- 7 Votre texte fait-il preuve de *tact*?
- 8 Vous êtes-vous focalisé/e sur votre destinataire? L'emploi du pronom personnel *vous* comme sujet grammatical est-il prépondérant ? Les injonctions sont-elles présentées selon les nouvelles convenances ?
- 9 Avez-vous suffisamment tenu compte de *la situation de votre destinataire* (connaissances, attitudes, compétences, comportement, culture)?
- 10 Votre destinataire saura-t-il/elle clairement ce que vous *attendez* de lui, en particulier lorsque vous lui envoyez un message qu'il n'a pas demandé?

Controlelijst om de effectiviteit van zakelijke e-mails te meten

A Gepastheid **ja** **neen**

- 1 Gebruikt de zender een gepast e-mailadres?
- 2 Is de mail aan de gepaste persoon gericht?
- 3 Is de onderwerpsregel zakelijk neutraal geformuleerd?
- 4 Laat de e-mail bij een eerste lectuur een goede indruk?
- 5 Als de e-mail heel kort is, komt hij toch vriendelijk over?
- 6 Is de stijl van de e-mail aangepast aan de relatie tussen de zender en de ontvanger?
- 7 Is de toonzetting aangepast aan de relatie tussen de zender en de ontvanger?
- 8 Is de boodschap op een beheerste, niet-emotionele toon geschreven?
- 9 Gebruikt de zender op gepaste wijze de aanspreekvormen?
- 10 Wordt de ontvanger consequent gevouwsvoeerd of getutoyeerd?
- 11 Communiceert de zender ontvangergericht, m.a.w. staat de ontvanger centraal in de boodschap?
- 12 Als de zender slecht nieuws brengt, gaat hij/zij tactvol te werk?
- 13 Als de zender antwoordt op een e-mail, heeft hij/zij dat tijdig gedaan?

B Bondigheid

- 1 Is de e-mail korter dan één scherm?
- 2 Gebruikt de zender korte woorden?
- 3 Maakt de zender gebruik van korte zinnen (12 tot 15 woorden voor het Nederlands; 15 tot 20 voor het Frans)?
- 4 Maakt de zender gebruik van korte alinea's (maximum 6 regels van maximum 70 karakters)?
- 5 Is de gebruikte taal kernachtig, zonder omhaal van woorden?
- 6 Vermijdt de zender pleonasmen?
- 7 Vermijdt de zender zijn/haar ideeën te herhalen of te parafraseren?
- 8 Zijn de eventueel beschreven details absoluut nodig om de kernboodschap te begrijpen?
- 9 Vermijdt de zender uitweidingen die niets met het onderwerp te maken hebben?

C Duidelijkheid

- 1 Maakt de zender zich voldoende bekend via zijn/haar e-mailadres?
- 2 Is de onderwerpsregel ingevuld?
- 3 Is de onderwerpsregel kernachtig en in precieze bewoording geformuleerd?
- 4 Is de onderwerpsregel in overeenstemming met de inhoud van de e-mail?
- 5 Staan de belangrijkste woorden in de onderwerpsregel vooraan?
- 6 Maakt de inleidende alinea duidelijk wie de (voor de ontvanger eventueel onbekende) zender is?
- 7 Is de tekst duidelijk na één lectuur?
- 8 Bevat de tekst alle informatie die de ontvanger nodig heeft, ook als hij in actie moet komen?
- 9 Is de tekst eenduidig te interpreteren?
- 10 Als de e-mail een bijlage bevat, is daar een referentie naar in de mailtekst?
- 11 Als de mail via *reply* is gestuurd, bevat hij de mail of stukken van de mail waarop wordt geantwoord, of herformuleert de zender de vraag waarop hij/zij antwoordt?
- 12 Maakt de zender gebruik van witregels, en eventueel ook van tussenkopjes of opsommingen met opsommingstekens of –cijfers?
- 13 Is de opmaak van de tekst eenvoudig gehouden?
- 14 Vermijdt de zender het gebruik van afkortingen?
- 15 Vermijdt de zender de telegramstijl?

D Correctheid

- 1 Zijn de normen voor de formele opbouw van de e-mail correct toegepast?
- 2 Is de tekst vrij van tik- en spellingfouten?
- 3 Is de woordkeuze correct?
- 4 Is de tekst vrij van grammaticale fouten?
- 5 Is de tekst vrij van stijlfouten?
- 6 Is de tekst correct voorzien van leestekens?
- 7 Is de tekst logisch opgebouwd?

E Aantrekkelijkheid

- 1 Is de tekst modern geformuleerd, zonder ouderwetse uitdrukkingen of zinswendingen?
- 2 Vermijdt de e-mail de clichés uit de traditionele zakelijke correspondentie?
- 3 Is er voldoende variatie in de woordkeuze?
- 4 Is er voldoende variatie in de zinsbouw?
- 5 Vermijdt de zender een opeenstapeling van substantieven?
- 6 Vermijdt de zender een opeenstapeling van adjectieven en bijwoorden?
- 7 Gebruikt de zender een goede inleiding, waarbij de voornaamste informatie onmiddellijk duidelijk is?
- 8 Gebruikt de zender een goed slot?
- 9 Heeft de tekst nieuwswaarde?