

La lettre

Jusqu'à une époque récente, la lettre était le support privilégié de tout échange entre l'entreprise et son environnement. À présent, elle est moins utilisée au profit du courriel (e-mail) et davantage réservée aux circonstances formelles qui demandent l'inscription d'un fait, d'une action, par écrit. Elle conserve donc une extrême importance malgré la concurrence du téléphone et de la messagerie électronique.

La lettre est un genre à la fois fixe (dans sa présentation) et diversifié dans son contenu selon l'intention du rédacteur et selon la finalité : administrative, commerciale, personnelle.

En tant que support d'un échange – information, argumentation –, elle est l'amorce ou la continuité d'un dialogue différé.

Genre très codifié, la lettre obéit à des règles très rigoureuses de présentation et de rédaction. Elle doit présenter des identifiants et une normativité qui permettent l'échange des informations.

La disposition

Toujours au format 21 x 29,7, la lettre comporte obligatoirement :

- les coordonnées de l'expéditeur ;
- celles du destinataire ;
- la date et le lieu de l'émission ;
- certaines mentions imposées : objet, référence, nom du responsable du dossier...

Les titres de civilité

La lettre s'adresse à une personne (même lorsqu'elle s'adresse à une société). Si l'on ne connaît pas le nom de la personne, on s'adresse à sa fonction.

On utilise les titres de civilité « Madame, Monsieur », les titres de leur fonction « Monsieur le Directeur », avec une majuscule, ce qui diffère de la règle pour les textes courants.

Mode d'emploi

La construction

L'introduction présente brièvement le motif (l'objet) de la lettre et résume l'essentiel des points qui seront abordés.

Le développement expose progressivement les différents points concernant le problème, la question, la demande. Chaque paragraphe concerne l'un des points traités.

La conclusion est l'aboutissement du développement et opère une boucle vers l'objet : décision, retour attendu...

La rédaction

Le « style » de rédaction dépend de l'objet et de la nature de la lettre (administrative, commerciale, personnelle).

- La lettre officielle : pas d'effusion, dire l'essentiel simplement et clairement.
- La lettre pour convaincre : personnaliser, choisir un vocabulaire de connivence.
- La lettre amicale : exprimer son opinion, ses sentiments, finir en formule manuscrite.
- La lettre de félicitations : évoquer l'événement, exprimer clairement ses vœux.
- La « lettre ouverte » : ton libre et démarche argumentative pour réagir à une situation grave, une polémique. Elle est ouverte à tout public, à travers un média ou un communiqué de presse.

Les formules de politesse

Elles doivent reprendre le titre de civilité du début de la lettre. Elles varient selon la relation existant entre l'émetteur et le destinataire (formelle, amicale), et s'adaptent au destinataire (titre, fonction).

Les formules neutres

- Je vous prie/Nous vous prions d'agréer, M..., mes/nos salutations distinguées. Considération distinguée.
- Recevez, M..., mes meilleures salutations/mes salutations distinguées.

Les formules aimables

- Veuillez agréer, M..., l'expression/l'assurance de mes sentiments distingués.
- Je vous prie/Nous vous prions de croire, M..., à l'expression de ma/notre considération distinguée.

Les formules amicales

- Veuillez agréer mes meilleurs sentiments.
- Bien/très cordialement.

Les formules respectueuses...

Je vous prie/Nous vous prions de croire, M..., à l'expression de mes/nos sentiments respectueux.

... et très respectueuses

Je vous prie/Nous vous prions de croire, M..., en l'assurance de ma/notre haute considération/de mon/notre respectueux dévouement.

CONSEIL

Généralement, on préférera « cordiales salutations » aux « sentiments distingués » (un peu obsolètes et, de plus, le terme « sentiments » est déconseillé dans une correspondance entre un homme et une femme).
Pour un élu, un directeur ou une directrice, un chef de cabinet, on emploie la « considération distinguée » et, pour un ministre, on ajoutera « très distinguée ».



« Je vous adresse/Veuillez agréer mes salutations distinguées » est une formule sèche, voire irritée !