

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

Contenu :

LES MARGES	2
L'ENTETE	3
LES ALIGNEMENTS DES DESTINATAIRE, DATE et SIGNATAIRE	4
LA POSITION DU DESTINATAIRE DANS LE COURRIER	5
Les acronymes	6
Les civilités	6
L'ordre des noms et prénoms	6
Le lieu et la date	6
LES ZONES DE REFERENCE	7
L'objet	7
Les mentions	7
Les Post Scriptum ou Nota bene	8
LE CORPS DE LA LETTRE	8
La formule de civilité	8
Les retraits de 1 ^{ère} ligne des chapitres	8
Le message	9
La formule de politesse	9
LA SIGNATURE	10
1 ^{ère} disposition possible :	10
2 ^{ème} disposition possible :	10

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

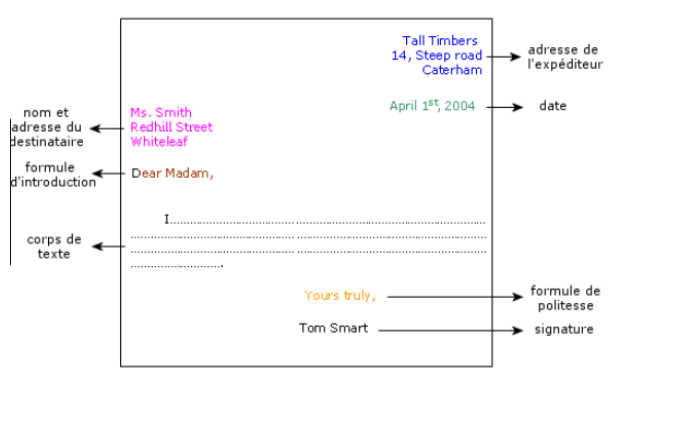
NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

Difficile de faire abstraction des règles de mise en page d'un courrier car cela reste un des codes de l'entreprise.

Pourtant, la norme **AFNOR NZ-11-001** relative à la disposition de la lettre commerciale n'a valeur que de recommandation : en effet, une entreprise peut choisir de ne pas respecter cette norme en fonction de sa charte graphique¹!

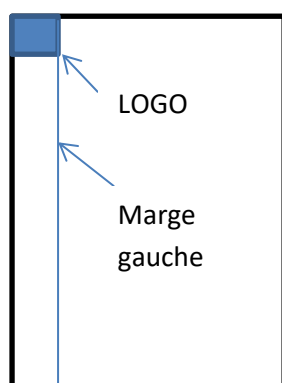
On peut également définir la norme du courrier AFNOR comme une disposition « à la française ». Si vous travaillez pour des entreprises internationales, la présentation du courrier peut varier.

Intéressez-vous dans ce cas à la disposition du courrier en fonction du pays où vous vous trouvez.

Présentation à la française	Présentation à l'anglaise
	

Toutefois, en restant assez proche des recommandations des présentations de vos courriers selon l'AFNOR sur le territoire, ceci ne déstabilisera pas vos lecteurs (envois de CV, mailings, etc..)

LES MARGES



Par défaut, Word applique des marges de 2,5 cm tout autour de votre document.

L'AFNOR quant à elle recommande une marge haute de 3,81 cm (!) et des marges gauche et droite de 2 cm.

Rien ne vous empêche pour la marge gauche d'opter pour 2,5 cm. Evitez les marges trop étroites à gauche (inférieures à 1,5 cm).

Rien ne vous empêche également d'opter pour une toute autre disposition et de caler, par exemple, le début de votre texte à la verticale de votre logo, comme sur le dessin ci-contre.

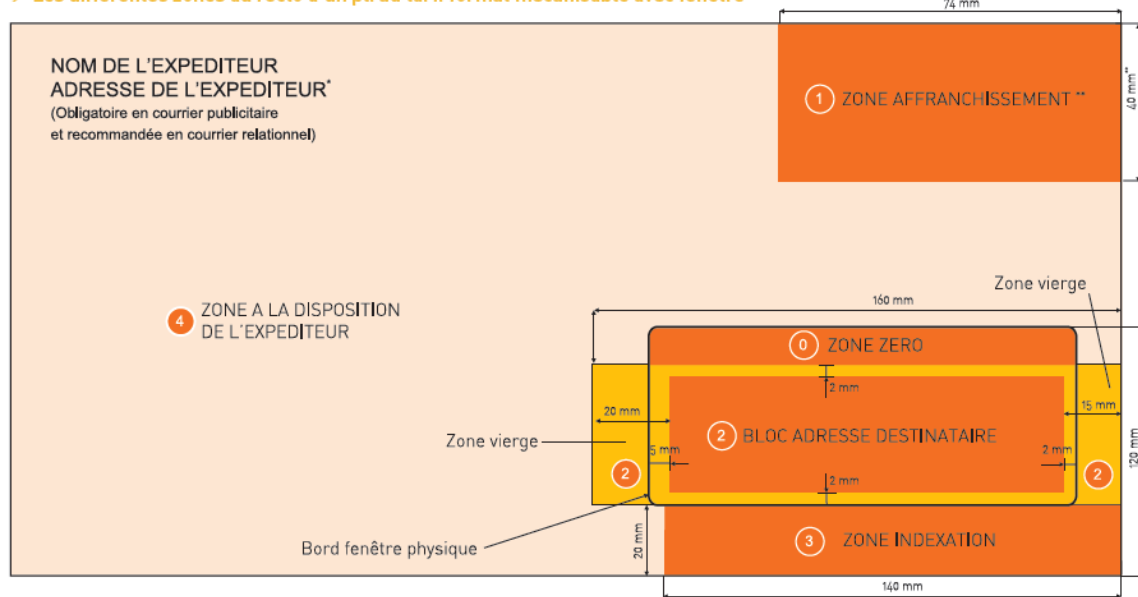
Dans le guide des bonnes pratiques du courrier définies par LA POSTE, il est recommandé que le bloc adresse se place sur votre courrier en fonction de la visibilité lors de la mise sous pli:

¹ Ensemble des éléments qui définissent l'identité visuelle d'une marque, ...

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

→ Les différentes zones au recto d'un pli au tarif format mécanisable avec fenêtre



En ce qui concerne la marge droite, pensez toujours que l'adresse du destinataire doit être visible à travers une enveloppe à fenêtre. Vous remarquez que la marge droite ne doit pas être inférieure à 1,5 cm. Optez pour 2,5 cm ou 2cm

En matière de marge, gardez cependant à l'esprit que l'œil humain se fatigue à parcourir des lignes trop longues ou trop courtes. Votre largeur de texte doit donc être raisonnable.

L'ENTETE

Votre entête de lettre doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires qui correspondent à l'expéditeur, notamment :

- le nom ou la dénomination commerciale de votre entreprise ;
- sa forme juridique et le montant de son capital social ;
- son adresse
- son numéro d'immatriculation au SIRET/SIREN et son code NAF ;
- son numéro de téléphone.

D'autres ont un caractère facultatif :

- numéro de fax ;
- adresse du site et/ou adresse email.

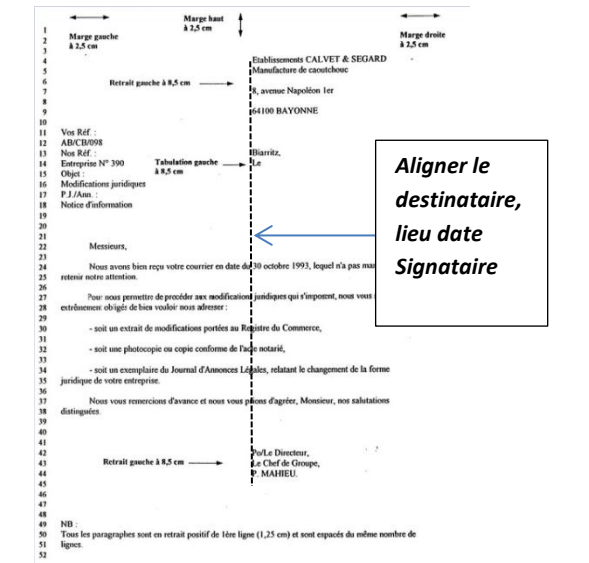
Si L'AFNOR prévoit de faire figurer ces mentions en haut et à gauche de votre page (lignes 1 à 14), nombre d'entreprises relèguent certaines de ces mentions (coordonnées, capital social, immatriculation...) en bas de page et ne font figurer, dans la zone Expéditeur, que le logo de leur société.

L'entête se trouve souvent à l'intérieur des zones de marge du haut ou du bas. Pour y accéder, il faudra double-cliquer dans la zone de marge en haut ou en bas. Puis pour fermer, il faudra double-cliquer au milieu de votre courrier.

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

LES ALIGNEMENTS DES DESTINATAIRE, DATE et SIGNATAIRE



Aligner le destinataire, lieu date Signataire

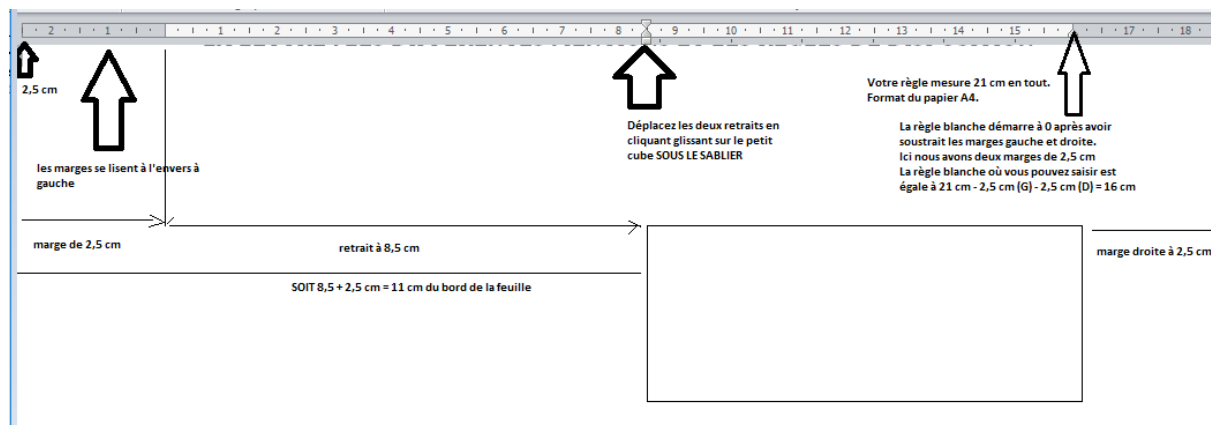
Il est important que :

- le bloc **destinataire** qui contient tous les éléments identifiants le nom de la Société, le nom du contact, l'adresse complète avec Code Postal et la ville
- le **lieu d'édition** du courrier et la **date** (sans le nom du jour)
- le **bloc signataire** qui contient le nom et prénom de la personne qui signera et en plus, en entreprise, le titre de la personne signataire

soient alignés.

Une hauteur de 5 cm depuis le bord supérieur de la page et une distance de 11 cm à compter du bord droit de la page semblent convenir à une majorité de cas.

Pour placer le retrait pour le bloc destinataire, il faut savoir comment fonctionne la règle dans Word :



La règle automatique est celle paramétrée pour un courrier **A4**. (soit 21 cm de large) .

Dans la règle, les **zones grises** correspondent aux zones de marge. Celles-ci ont été extraites : c'est la raison pour laquelle la marge gauche se lit à l'envers (regardez sur le dessin : vous pouvez lire à l'envers, d'abord 1 puis 2, puis 2,5 cm de marge gauche).

La marge droite est également grisée mais elle se lit dans le bon sens de lecture.

La **règle blanche ou claire** correspond par défaut, la zone où votre curseur se déplacera. Lorsqu'il arrivera au bout de la règle blanche ou claire, le curseur ira AUTOMATIQUEMENT à la ligne. Ce n'est pas comme une machine à écrire d'antan, où il fallait faire un retour chariot : l'ordinateur sait que lorsqu'il percute la marge droite, il doit retourner à la ligne.

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

Pour revenir à votre bloc destinataire, pour qu'il puisse s'afficher dans votre fenêtre d'enveloppe, placez un retrait à 8 ou 8,5 cm. (*soit 8,5 cm du retrait + 2,5 cm de marge gauche = 11 cm du bord gauche de votre courrier*).

Pour déplacer les retraits vous devez cliquer dans la ligne où vous souhaitez **déplacer votre bloc à**

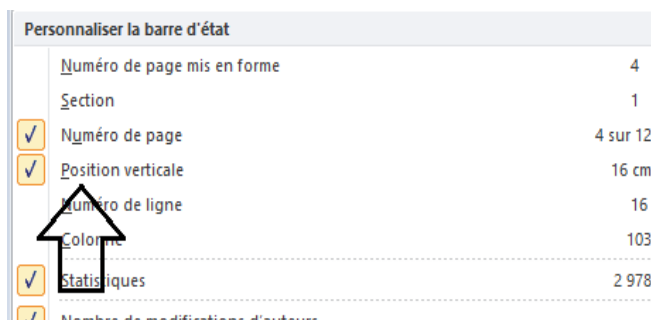
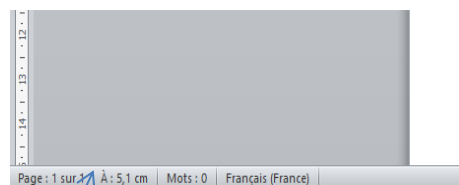
l'aide d'un retrait, et pouvez cliquer glisser sur **le petit cube**  sous le sablier des retraits de paragraphe jusqu'à 8,5 cm.

Il est indispensable d'effectuer le même retrait, sur la ligne de lieu et ville et du signataire.

LA POSITION DU DESTINATAIRE DANS LE COURRIER

Le destinataire correspond à la personne ou à l'entreprise à laquelle vous « destinez » votre message. Le calage de l'adresse du destinataire sur la marge du haut doit environ être à 5 cm.

Pour bien caler votre bloc d'adresse, fiez-vous aux indications figurant dans la barre d'état, en bas à gauche de votre fenêtre Word.



Cette barre d'état vous indique très précisément la position actuelle de votre curseur. Si vous ne l'avez pas en affichage dans la barre d'état en bas à gauche, **faites un clic droit** sur PAGE x SUR X dans la barre d'état Word en bas à gauche et cochez dans la boîte de dialogue PERSONNALISER LA BARRE D'ETAT > ☒ POSITION VERTICALE.

Ainsi, dans l'illustration ci-dessus, le curseur est actuellement positionné à une hauteur totale de 5,1 cm. de la marge supérieure de votre feuille. Essayez de vous approcher le plus possible des 5 cm, quitte à être légèrement au-dessus (5,1 - 5,2...) qu'en dessous.

Si la disposition de certains éléments de l'entête revêtent un caractère facultatif, il en va tout autrement de la disposition de l'adresse postale. Il ne s'agit plus ici de recommandations AFNOR mais aussi de la POSTE.

Afin de suivre les recommandations de LA POSTE, l'adresse doit être présentée sur 6 lignes maximum de 32 caractères au plus comme suit :

- Ligne 1 : raison ou dénomination sociale
- Ligne 2 : identité du destinataire ou du Contact (commencez par une Civilité : Madame ou Monsieur)
- Ligne 3 : Résidence ou ZI, Bâtiment, Entrée....
- Ligne 4 : numéro et libellé de la voie(sans aucune ponctuation)
- Ligne 5 : faire un saut de paragraphe ou indiquer si nécessaire tout complément d'adresse

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

- Ligne 6 : code postal et ville (si communauté de commune – ajoutez la ville rattachée). La ville doit être indiquée **en Majuscules** ainsi que la mention CEDEX. Si vous avez un pays à mentionner, enlevez la ligne 5 – ne faites pas de saut de paragraphe.

Les acronymes

Pour les acronymes, (ex : SNCF, ONU) il est indispensable d'**ajouter des points entre chaque lettre** et un espace après chaque point.

Résultat : S. N. C. F.

Les civilités

En ce qui concerne les civilités, dans le bloc adresse, vous pouvez utiliser :

Singulier Raccourci	Pluriel Raccourci	Singulier	Pluriel
M.	MM.	Monsieur	Messieurs
Mme	Mmes	Madame	Mesdames

Dans un courrier, le terme « Mademoiselle » est rarement utilisé, exception faite quand cette personne y fait référence.

Comme vous le verrez, dans le bloc destinataire, choisissez de mettre la civilité sauf cas où le prénom ou le nom sont trop longs pour tenir dans 1 ligne.

L'ordre des noms et prénoms

Dans les relations clientèle, il paraît plus commercial de mettre le prénom avant le nom. Dans ce détail, les règles AFNOR n'indiquent pas la méthode de manière formelle mais renseignez-vous des règles internes à l'entreprise dans ce domaine.

Dans le bloc destinataire, évitez de mettre J. P. si vous destinez à Jean-Pierre. Privilégiez le prénom en entier.

Si vous avez un prénom assez long, jouez sur la Civilité en la réduisant au profit du prénom en entier : Exemple M. Jean-Pierre DUPONT.

La ligne ne peut compter que 32 caractères (vu précédemment). Accordez une 1^{ère} lettre en majuscules pour le prénom et seulement des majuscules au NOM.

Le lieu et la date

Le lieu est nécessaire. Laissez environ 2 lignes vierges après votre dernière ligne du bloc destinataire. Le lieu à indiquer est celui de la ville de l'expéditeur. Le lieu doit être saisi en minuscules avec 1^{ère} lettre de la ville en Majuscules. Le lieu sera suivi d'une virgule et d'un espace avant d'ajouter la date.

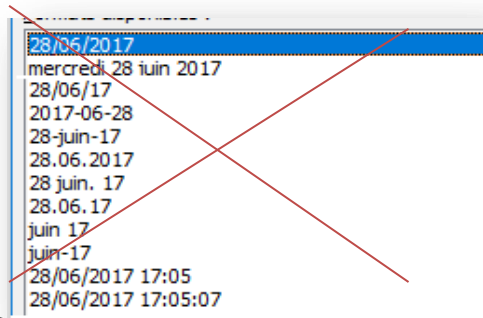
LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

La date est primordiale, surtout en cas de litige. Le jour de la semaine (lundi ou mardi, etc...) ne sera pas indiqué.

Pour la date, choisissez le style "2 chiffres du jour + mois en entier + année en entier" plus lisible que "12/01/2002" et bien moins long que "mercredi 12 janvier 2002".

Les formes à éviter sont les suivantes :



A noter : l'AFNOR préconise de présenter la date sur deux lignes :

- sur la première ligne figure le nom de la ville de l'expéditeur ;
- sur la seconde ligne, la date elle-même selon la présentation préconisée précédée de « Le »

Vous aurez donc : Angers,
Le 28 juin 2017

LES ZONES DE REFERENCE

L'objet

Passez environ 2 lignes après la date.

L'objet du courrier peut permettre un traitement plus rapide de votre lettre : si votre courrier échoue dans un service non concerné, l'objet permettra de trouver celui le plus à même d'y apporter une réponse. L'objet doit être représentatif **de l'OBJECTIF de votre message**.

Les mentions

Pensez à ajouter toute référence concernant votre dossier en cours ou celui de votre destinataire. Toute indication permettra un traitement plus rapide de votre courrier.

Enfin, si votre courrier est envoyé en **recommandé**, il convient d'inscrire la mention "Lettre recommandée avec A.R.". On recourt généralement à une typo grasse et soulignée, pour bien faire ressortir cette indication.

L'AFNOR recommande la disposition suivante :

Ligne facultative : En cas de recommandé seulement

Lettre recommandée avec A. R.

Vos réf :

Ville,

Nos réf :

Le et date

Objet :

Pièces jointes :

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

Si vous alignez les mentions, bien sûr la technique des retraits de paragraphe sera remplacée par des tabulations.

Les pièces jointes peuvent être décrites, soit on peut indiquer le nombre en chiffres de pièces jointes.

Les Post Scriptum ou Nota bene

Le post-scriptum (P.S.) ou le Nota bene (N.B.) s'inscrivent contre la marche de gauche, à 4 ou 5 lignes sous la signature.

Voir plus bas

LE CORPS DE LA LETTRE

La formule de civilité

La formule de civilité démarre toujours un courrier. Cette civilité est dépendante du sexe de votre destinataire. Il est préférable de se renseigner sur le destinataire avant d'envoyer une lettre de motivation pour montrer son intérêt pour la personne destinataire.

La civilité est toujours suivie d'une virgule (Exemple : Madame,)

On évitera d'employer « Cher » et de ne pas faire suivre "Madame" ou "Monsieur" du nom de famille ("Cher Monsieur Durand") sauf exception. Cette façon de procéder est pourtant couramment utilisée dans les mailings mais doit être évitée en recherche d'emploi.

Si l'on s'adresse à une personne possédant un grade ou une fonction élevée (avocats, médecins, militaires gradés, etc...), il convient de se renseigner sur les méthodes rédactionnelles d'un courrier à appliquer avant de l'envoyer (exemple : *Madame le Juge* si l'on s'adresse à une femme).

Les retraits de 1^{ère} ligne des chapitres

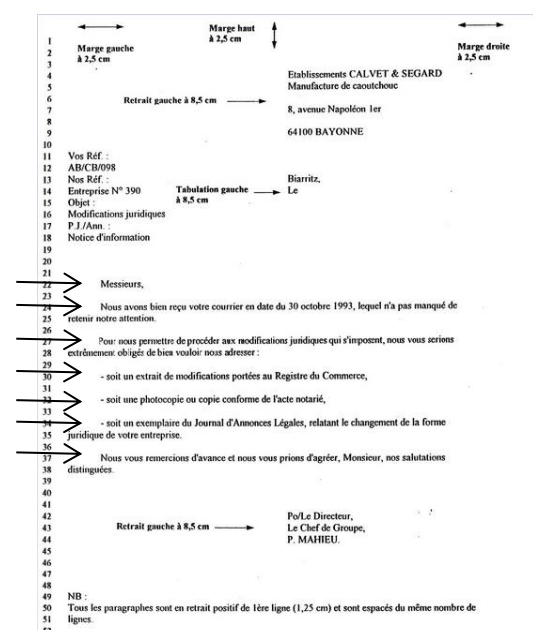
Chaque début de paragraphe peut avoir un retrait pour faciliter la lecture et rendre clair le déroulement du message du courrier.

En positionnant le curseur en début de paragraphe et en



appuyant sur la touche TAB qui se trouve à gauche du clavier au-dessus de la touche MAJ.

Cette manipulation a entraîné une séparation du Sablier des retraits de paragraphe qui se trouve dans la règle. On remarque que la partie haute du sablier s'est déplacée automatiquement à 1,25 cm (petits traits en dessous de la règle). Le triangle haut du sablier correspond au retrait de 1^{ère} ligne.



LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE



Ne dépassez pas 2 cm de retrait de 1^{ère} ligne. Faites ces retraits de 1^{ère} ligne sur tous les paragraphes.

Le message

On expose généralement une idée par paragraphe.

Le courrier est disposé à l'interligne 1 avec un interligne vide entre chaque paragraphe.

Cependant, si votre lettre est particulièrement courte, il est alors vivement conseillé d'augmenter l'interlignage pour obtenir une lettre "harmonieuse" sur le plan graphique.

Si votre lettre fait plus d'une page, il convient de mettre des points de suite ".../..." en bas à droite des pages concernées.

On ne coupe pas un paragraphe :

- après les deux points (":"). Ceux-ci doivent être suivis par une énumération d'au moins deux lignes.
- après une ligne ou deux.

Votre paragraphe doit comporter au minimum 3 lignes de texte. Préconisez des phrases courtes et faciles à lire.

Si vous utilisez la syntaxe « Nous » dans vos phrases, ne mélangez jamais avec « Je ». Continuez avec « Nous.... » .

Relisez assidûment un courrier avant de l'expédier.

On ne coupe jamais un courrier avant la formule de politesse. Dans ce cas, mieux vaut réduire la police de votre texte afin de le faire tenir sur une page.

La formule de politesse

La formule de politesse doit impérativement contenir la formule de civilité utilisée plus précédemment dans la lettre.

Une femme se doit de ne jamais envoyer ses "sentiments" à un homme mais plutôt sa "considération". Eviter tout ce qui est "sentiments distingués"

Privilégier l'une des formules suivantes :

- *Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de notre considération la meilleure.*
- *Recevez, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.*

Si l'on s'adresse à une personne possédant un grade ou une fonction élevée (avocats, médecins, militaires gradés, etc...), il convient de se renseigner sur les méthodes rédactionnelles d'un courrier à appliquer avant de déterminer la formule de politesse (parfois : cordiales salutations, etc...).

LA LETTRE : LES DIFFERENTES MENTIONS ET LES REGLES DE DISPOSITION

NORME AFNOR VERSUS PRATIQUE D'ENTREPRISE

L'alignement du corps de la lettre

Le corps de la lettre doit être justifié. Pour cela il suffit de sélectionner votre corps du message et d'aligner à l'aide de l'icône « JUSTIFIER »  dans l'onglet ACCUEIL de WORD (Groupe Paragraphe).

Lorsque vous justifiez du texte, comme l'icône le montre, le texte s'étale entre les deux marges et des espaces sont automatiquement insérés entre les mots de façon à ce que les deux extrémités de chaque ligne soient alignées. La dernière ligne du paragraphe est alignée à gauche.

LA SIGNATURE

Les courriers doivent porter les mentions du signataire. *Titre et Prénom et Nom*

Le bloc signataire est aligné avec le bloc destinataire.

Deux dispositions sont alors possibles :

1^{ère} disposition possible :

2 ou 3 lignes après la formule de politesse, en alignement du bloc destinataire, saisir le titre toujours précédé d'un article (Le ou La)..

Un intervalle de 3 ou 4 lignes est laissé pour la signature puis saisir le prénom et NOM en majuscules.

Le Directeur des Ventes

La signature du signataire

Prénom NOM

2^{ème} disposition possible :

5 ou 6 lignes après la formule de politesse, en alignement du bloc destinataire, saisir le Prénom et NOM (en majuscules)

Le titre du signataire est saisi dans la ligne suivante *et n'est pas toujours précédé d'un article* (Le ou La).

La signature du signataire

Prénom NOM

Directeur des Ventes

Tout est affaire d'harmonie sur la page. Les indications des lignes dépendent de la longueur de votre courrier.

En dessous de cette indication peut figurer les copies éventuelles avec le nom des différents destinataires.