

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

Document mis à jour le 27 octobre 2004

© Pr 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@kubruessel.ac.be

0	La présentation de la lettre selon la norme Z 01-002 (2003)	2
1	La suscription ou l'adressage	3
2	La ligne des références	4
3	L'objet de la lettre	5
4	L'appel ou l'apostrophe	6
5	Le corps de la lettre	8
6	La formule de politesse	8
7	La signature	9
8	La souscription ou le nom du /de la signataire et sa fonction	9
9	Les annexes	10
10	Les copies	10
11	La notation des montants	11
12	La notation des heures	11
13	Quelques observations finales	11
	Annexe 1: Observations sur la présentation d'un courriel	13
	Annexe 2 : Listes de contrôle pour évaluer l'effectivité de vos lettres et courriels	19

0 La présentation de la lettre selon la norme NBN Z 01-002 (2003)

	marge gauche 20 ou 33 mm ↓		la marge droite 20 mm ↓
la marge supérieure l'en-tête	20 mm →	Scripsys sa	logo
la suscription ou l'adressage	59 mm →	<u>place Verte 28 boîte 4 • BE-4800 Verviers</u> Monsieur Jacques Alsteen Directeur Les Jardins du Tilleul rue du Faubourg 270 6110 MONTIGNY-LE-TILLEUL	
la ligne de références	102 mm →	votremessage du vos références nos références date c:\corsem\jt4 2004-02-27	
l'objet (sans point final)		> Notre séminaire du 24 février 2004	
l'appellation (avec ou sans virgule)		> Monsieur	
le corps du texte		> Le séminaire que nous avons organisé le mardi 24 février 2004 aux Jardins du Tilleul s'est passé dans les meilleures circonstances. Nous tenons dès lors à vous remercier vivement pour votre accueil professionnel. > Votre personnel s'est montré plus qu'aimable. Les salles de réunion étaient confortables et convenaient à nos besoins. Le repas était vraiment excellent et a beaucoup plu aux participants. > Vous pouvez compter sur nous pour recommander les Jardins du Tilleul auprès de nos relations d'affaires.	
la formule de politesse (avec un point s'il y a un verbe)		> Veuillez agréer, monsieur, nos sincères salutations.	
la signature (au max. 6 interlignes)		> <i>Carole Renaud</i>	
la souscription ou Prénom Nom du / de la signataire Fonction du / de la signataire (avec majuscule)		> Carole Renaud Chef des Relations publiques	
copie et / ou annexes		> Copie à: Jean Kalisz, directeur de la Formation	
texte du pied de page marge inférieure	20 mm →	Tél. et fax +32 87 38 84 52 • Compte 290-0137975-22 • TVA BE 443 198 542 • RC Verviers 12345	

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* ou *Maître* (toutefois passé de mode) ; pour les médecins, soit *Monsieur* ou *Madame*, soit *Dr* ou *Docteur/e*.
- Pour les professeurs d'université, utilisez soit *Monsieur* ou *Madame*, soit *Prof. dr* (Belgique) ou *Pr* (France). L'abréviation française permet d'éviter les difficultés d'abréviation (*prof.* avec point ; *dr* 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 les sites de l'INALF <http://jupiter.inalf.cnrs.fr/feminisation/> [URL dysfonctionnant au moment de la mise à jour] et du Service de la langue française de la Communauté française de Belgique : <http://www.cfwb.be/franca/pg026.htm>.

- 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 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! 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:

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
FRANCE

FR-75000 PARIS
FRANKRIJK

CH-9000 SANKT GALLEN
SUISSE

CH-9000 SANKT GALLEN
ZWITSERLAND

Si vous envoyez la lettre en France, vous omettez les signes diacritiques: *AILLANT SUR MILLERON* (mais dans un texte: *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**

vosre message du: mettez sous cette rubrique la date du document (lettre, fax, ...) ou de l'appel téléphonique auquel vous répondez. Notation NBN: 10 frappes: 2004-9-26 ou 26 septembre 2004.

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 2004-08-06, 2004-08-20 et 2004-08-27 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>vosre 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>2004-03-26</i>	<i>2/3</i>

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

**Nous avons bien reçu votre lettre du 30 septembre 2004, qui a retenu notre meilleure attention.*

**Nous vous remercions pour votre lettre du 30 septembre 2004, émarginée dm/mv/2004051756.*

**Suite à votre lettre du 29 septembre 2004, 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 1998-2003

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 39 octobre 2004 à Ixelles
Devos et Delaour 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.

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 de plus de 18 ans:

Madame éventuellement: *Mademoiselle*

- Votre destinataire est un homme de plus de 18 ans:

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 dans laquelle 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 fort 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 docteur/e* ou *Monsieur le professeur, Madame la professeur/e*.
- 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 ...

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 *Veillez agréer, madame, nos sincères salutations.*

ou *Veillez 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

- Alignez 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 2004
- 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 décembre 2001
- 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 majusculite!

**Notre Cliente, Madame Jeanne LATOUR, a reçu les Conditions Générales de Vente le 30 septembre 2004.*

Notre cliente, madame Jeanne Latour, a reçu les Conditions générales de vente le 30 septembre 2004.

- 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: ils 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 complètement de questionnaire + questionnaire.

Observations sur la présentation et la rédaction d'un courriel

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 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 2005: 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 03-10-2004

Votre paiement en CAD du 03-10-2004 (2)

Votre paiement en CAD du 03-10-2004 (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, 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 le 20 mars 2005 – Semaine de la langue française

- 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.

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 familial.
- 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

- Sélectionnez une formule finale de salutation courte :

Sincères salutations / Avec mes sincères salutations (message neutre, positif)
Salutations distinguées / Avec mes salutations distinguées (message négatif ou premier contact)
Bien à vous (message neutre ou positif, contacts 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	tel. 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 avec la même personne externe, votre prénom, nom et adresse électronique suffisent.
- 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.
- Veillez à ne pas envoyer des annexes qui dépassent le volume total d'un méga-octet (1Mb).
- 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 courriels, servez-vous des questionnaires ci-après. Le premier est très général et s'applique à toute communication écrite professionnelle. Le deuxième est valable surtout pour mesurer l'effectivité d'un courriel. Il est rédigé en néerlandais mais sera disponible en français bientôt.

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, chapitres, parties ...) sont-ils cohérents?
- 8 Les *éléments constitutifs de votre texte* (paragraphe, chapitres, 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?

Gedetailleerde 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 Communiqueert 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 taal kernachtig, zonder omhaal van woorden?		
6 Vermijdt de zender pleonasmen?		
7 Vermijdt de zender zijn/haar ideeën te herhalen of te parafaseren?		
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 <i>reply</i> 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?		