

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
PREMIERE PARTIE: NORMES GÉNÉRALES	5
1 CHIFFRES ET NOMBRES	5
1.1 Présentation des nombres	5
1.2 Signe décimal	5
1.3 Opérations arithmétiques (additions et soustractions)	5
1.4 Indication du temps	6
1.5 Codes postaux	6
1.5.1 Code national et numéro de boîte postale	6
1.5.2 Code international	6
1.6 Numéro de maison	7
1.7 Numéro de téléphone, de fax et de Gsm	7
1.7.1 Numéros nationaux	7
1.7.2 Numéros internationaux	8
1.8 Numéro de compte en banque	8
1.9 Numéro d'entreprise	9
2 CODES ET UNITÉS MONÉTAIRES	9
3 ABRÉVIATIONS	10
4 COURRIEL (e-mail)	11
5 DATE	11
6 RÈGLES D'ESPACEMENT	12
6.1 Signes de lecture	12
6.2 Signes lexicaux	13
6.3 Signes mathématiques et scientifiques	13
6.4 Opérateurs arithmétiques	14
DEUXIEME PARTIE: DISPOSITION DE LETTRES ET PRESENTATION DE DOCUMENTS	15
INTRODUCTION	15
1 NORMES RELATIVES À LA PRÉSENTATION D'UNE LETTRE	15
1.1 Marges	15
1.2 Interligne	15
1.3 Suscription	16
1.3.1 Adresse du destinataire	16
1.3.2 Mentions spécifiques	16
1.3.3 Destinataire	16
1.3.4 Fonction et/ou Département	16
1.3.5 Société ou organisation	17
1.3.6 Rue, numéro et boîte	17

1.3.7	Code postal et localité	17
1.3.8	Pays.....	18
1.4	Références	18
1.5	Objet	18
1.6	Vedette ou appellation	19
1.7	Corps de texte	19
1.8	Formule de politesse	19
1.9	Souscription (Signature)	19
1.10	Divers.....	20
1.10.1	Annexes.....	20
1.10.2	Copie(s) à	20
1.10.3	Lettre-suite.....	20
2	DISPOSITION DE LETTRES.....	20
2.1	Lettres sans en-tête préimprimée	21
2.2	Lettres avec en-tête préimprimée	25
3	ENVELOPPES.....	27
3.1	Avec ou sans fenêtre	28
3.2	Standard	28
4	TEXTES	28
4.1	Mise en évidence	28
4.1.1	Gras.....	28
4.1.2	Italique	28
4.1.3	Soulignement.....	29
4.1.4	Retrait ou centrage	29
4.2	Interligne	29
4.3	Titres.....	29
4.4	Numéro de page	29
4.5	En-tête et pied de page.....	29
4.6	Notes de bas de page ou de fin de document	29
4.7	Tableaux, graphiques et illustrations	30
4.8	Sauts de page et de section	30
4.9	Table des matières	30
4.10	Sources bibliographiques.....	30

INTRODUCTION

Cet outil est une initiative de la Fesec.

Il a pour objectif d'uniformiser nos pratiques dans les écoles du réseau libre quant à la présentation des documents à caractère commercial et administratif.

L'apparition du traitement de texte combinée à l'interprétation des normes NBN (2003) et les nouvelles pratiques «du terrain» ont quelque peu «déstabilisé» les certitudes:

- l'Institut Belge de Normalisation a publié en 2003 la norme NBN Z01-00 dans le but d'uniformiser le traitement de données tant commerciales qu'administratives;
- l'informatique depuis plusieurs décennies a permis le développement d'outils d'automatisation du traitement de texte;
- les pratiques courantes dans un contexte de mondialisation ont fortement évolué.

Dans ce cadre, nos enseignants souhaitaient une référence.

Nous espérons que ce document a atteint cet objectif.

Certaines normes doivent être adaptées par l'utilisateur de façon souple dans le but de:

- respecter une présentation cohérente, claire et esthétique.
- respecter les paramètres propres à l'entreprise,

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui de près ou de loin ont apporté leur contribution à la réalisation de cet ouvrage et tout particulièrement à Patrick Flament et Francine Chaidron qui en ont été les concepteurs.

PREMIERE PARTIE: NORMES GÉNÉRALES

1 CHIFFRES ET NOMBRES

Il est déconseillé:

- de commencer une phrase par un nombre écrit en chiffres,
- de scinder un nombre en fin de ligne.

1.1 PRÉSENTATION DES NOMBRES

Dans les nombres, le point (considéré comme signe décimal anglo-saxon) sera évité autant que possible. Afin d'améliorer la lisibilité, on regroupera par trois les chiffres tant avant qu'après la décimale.

Exemples: 250 896 532 174,56 3 246



Cette présentation des nombres ne permet pas les opérations mathématiques sauf si le symbole de groupement des chiffres est l'espace blanc (Panneau de configuration/Personnaliser les options régionales).

1.2 SIGNE DÉCIMAL

La virgule est utilisée comme signe décimal; pas d'espace après la virgule.

Exemple: 78,29

1.3 OPÉRATIONS ARITHMÉTIQUES (ADDITIONS ET SOUSTRATIONS)

On utilisera le signe de soulignement qui sera placé en dessous de la colonne des nombres.

Dans le cas d'une soustraction, il est conseillé d'ajouter le signe "moins":

- soit devant le nombre (de préférence une position de plus à gauche par rapport à l'emplacement du premier chiffre du plus grand nombre;
- soit derrière le nombre.

Exemples

2 456,89	2 456,89
- 142,23	142,23 -
9,15	9,15
2 323,81	2 323,81

1.4 INDICATION DU TEMPS

Le temps s'indique de plusieurs manières.

Exemples

15 heures	ou	15 h
15 h 30	ou	15:30
15 h 45 min 50 s	ou	15:45:50

1.5 CODES POSTAUX

(Voir 2^e partie: point 1.3.7)

1.5.1 *Code national et numéro de boîte postale*

Exemple: 7000 MONS BP 2589

Pour les envois nationaux: n'indiquez pas de code de pays (BE).

1.5.2 *Code international*

Exemple: FR-75008 PARIS

Voir tableau page suivante

Pays	Code ISO (pays)	Pays	Code ISO (pays)
Allemagne	DE	Chypre	CY
Autriche	AT	Danemark	DK
Belgique	BE	Estonie	EE
Espagne	ES	Hongrie	HU
Finlande	FI	Lettonie	LV
France	FR	Lituanie	LT
Grèce	GR	Malte	MT
Irlande	IE	Pologne	PL
Italie	IT	République Tchèque	CZ
Luxembourg	LU	Grande-Bretagne	GB
Pays-Bas	NL	Slovaquie	SK
Portugal	PT	Slovénie	SI
Etats-Unis	US	Suède	SE

1.6 NUMÉRO DE MAISON

L'indication "boîte" sera mentionnée dans l'adresse postale juste après le numéro de maison.

Exemples

route de Philippeville 3 boîte 45
ou route de Philippeville 3 bte 45

1.7 NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, DE FAX ET DE GSM

On met un point après l'abréviation de téléphone (tél.) mais pas derrière "Gsm" et "fax".

1.7.1 Numéros nationaux

Les numéros de téléphone ou de fax commencent par le numéro de zone ou le préfixe approprié, suivi du numéro de l'abonné. Celui-ci est indiqué par groupe de deux ou trois chiffres séparés par un espace.

Exemples

Tél. 065 39 95 11
Fax 02 649 95 12
Gsm 0478 63 22 11

Pour des raisons mnémotechniques, on peut grouper les chiffres du numéro d'abonné d'une autre façon.

Exemples

Tél. 078 111 222
Tél. 0800 20 600

1.7.2 Numéros internationaux

Les numéros internationaux sont précédés d'un signe +, suivi d'un espace, du numéro du pays, du numéro de zone (sans le zéro) et finalement du numéro de l'abonné.

Ces numéros sont séparés par un espace.

Exemples: Tél. + 32 10 65 56 27 Fax + 32 2 587 101
→ appels vers la Belgique

1.8 NUMÉRO DE COMPTE EN BANQUE

Les numéros de compte bancaire se scindent en 3 groupes séparés par un tiret:

- 3 chiffres pour l'identification de la banque,
- 7 chiffres pour le numéro de compte du client,
- 2 chiffres pour le numéro de contrôle.

Pas d'espace avant ni après le tiret.

Exemple: 310-0366619-45

Dans le cadre des paiements internationaux, l'IBAN est la nouvelle structure de numéro de compte bancaire. Cette structure comprend:

- le code ISO du pays où le compte est détenu (2 lettres),
- un numéro de contrôle (Check digit de 2 chiffres),
- l'actuel numéro de compte national.

Ce numéro doit toujours être communiqué avec le BIC. Le BIC (Bank Identifier Code) est le code international d'identification de votre banque (appelé aussi code SWIFT).

Exemple: IBAN: BE44 3100 3666 1945
 BIC: BBRUBEBB

1.9 NUMÉRO D'ENTREPRISE

Le numéro d'entreprise est la clé unique d'identification des entreprises.

Exemples

Personne physique TVA BE 0610 850 273
 Personne morale TVA BE 0450 268 060 RPM Charleroi

2 CODES ET UNITÉS MONÉTAIRES

Les codes pour les unités monétaires sont placés après le montant.

Entre le montant et le code monétaire, un espace sera inséré.

Si le symbole de l'unité monétaire est utilisé, celui-ci est placé avant le montant et est suivi d'un espace.

Exemples: 560,25 EUR € 560,25
 560,25 euros

PAYS	UNITÉ MONÉTAIRE	
	CODE ISO	SYMBOLE
Allemagne	EUR	€
Autriche	EUR	€
Belgique	EUR	€
Espagne	EUR	€
Finlande	EUR	€
France	EUR	€
Grèce	EUR	€
Irlande	EUR	€
Italie	EUR	€
Luxembourg	EUR	€
Pays-Bas	EUR	€
Portugal	EUR	€

PAYS	UNITÉ MONÉTAIRE	
	CODE ISO	SYMBOLE
Chypre	CYP	CY€
Danemark	DKK	DKK
Estonie	EEK	EEK
Hongrie	HUF	HUF
Lettonie	LVL	LVL
Lituanie	LTL	LTL
Malte	MTL	MTL
Pologne	PLN	PLN
République Tchèque	CZK	CZK
Grande-Bretagne	GBP	£
Slovaquie	SKK	SKK
Slovénie	SIT	SIT
Suède	SE	SEK

3 ABRÉVIATIONS

APPELLATIONS	
Expéditeur	Exp.
Madame	Mme
Mademoiselle	Mlle
Mesdames	Mmes
Mesdemoiselles	Mlles
Messieurs	MM.
Monsieur	M.
Maître	Me
Veuve	Vve
Docteur	Dr

RAISONS SOCIALES	
Association sans but lucratif	asbl
Compagnie	Cie
Etablissements	Ets
Moniteur belge	M.B.
Société	Sté
Société de personnes à responsabilité limitée	sprl
Société anonyme	sa
Taxe sur la valeur ajoutée	TVA/tva

COURRIER	
Avenue	Av.
Boîte postale	BP
Boulevard	Bd
Courant	ct
Nos références	N/réf.
Nota bene	N.B.
numéro/Numéro	n°/N°
Procès-verbal	PV
Recto	r°
Téléphone	tél.
Verso	v°
Vos références	V/réf.

EDITION	
Annexe	an.
C'est-à-dire	c-à-d ou càd
Confer	cf.
Document	doc.
Et caetera	etc. ¹
Exemple	ex.
Idem	id.
Lignes	l.
Page	p.
Pages	pp.
Paragraphe	par. ou §
Par exemple	p. ex.

¹ L'abréviation "etc." n'est jamais suivie de trois points.

Si l'abréviation se termine par la dernière lettre du mot, on ne met pas de point.

4 COURRIEL (e-mail)

Un courriel se compose généralement de:

[prenom.nom@nom](#) du domaine

Aucun espace, accent, ni signe diacritique (-, &, #, ...) ne figurera dans l'adresse. Le point sépare généralement le nom du prénom.

5 DATE

L'année sera toujours représentée par 4 chiffres.

Dans un texte continu et dans la majorité des dispositions, le mois sera écrit en toutes lettres.

Exemples

**Nous sommes, aujourd'hui, le 28 octobre 2005.
Bruxelles, le 28 octobre 2005**

En abrégé, la date s'écrira (cf. mode anglo-saxon) en:

- format de base: AAAAMMJJ (norme ISO) **Exemple: 20051028**
- format étendu: AAAA-MM-JJ **Exemple: 2005-10-28**

Il est également possible (pour courrier interne) de s'écarter de cette notation ISO et d'écrire la date comme suit:

- JJ.MM.AAAA **Exemple: 28.10.2005**

6 RÈGLES D'ESPACEMENT

6.1 SIGNES DE LECTURE

DÉNOMINATIONS	SIGNES	ESPACEMENTS		EXEMPLES
		AVANT	APRÈS	
Virgule	,	0	1	Commander des biens ou des services, réserver, prendre rendez-vous.
Point-virgule	;	0	1	Le plaisir de la table est particulier à l'espèce humaine; il suppose des soins antécédents pour le choix du lieu.
Deux-points	:	0	1	Avantages: légèreté et fiabilité
Point d'exclamation	!	0	1	Bon congé!
Ouverture des:				"Technicien de bureau" Sports d'équipe (football, basket-ball) et autres
– guillemets	"	1	0	
– accolades	{	1	0	
– parenthèses	(1	0	
– crochets	[1	0	
Fermeture des:				
– guillemets	"	0	1	
– accolades	}	0	1	
– parenthèses)	0	1	
– crochets]	0	1	
Point (à la fin d'une phrase)	.	0	1	Internet est utilisé à domicile par la majorité des personnes.
Points de suspension remplaçant la fin d'un mot	...	0	1	Je m'en f... de cette histoire!
Points de suspension dans une phrase	...	1	1	Il en résulte ... des clients satisfaits.
Points de suspension à la fin d'une phrase	...	1	1	Il ne savait pas s'il y parviendrait ... Il se laissa influencer.
Point de suspension dans une énumération	...	1	1	Le français, l'espagnol, l'italien, ... sont des langues romanes.

DÉNOMINATIONS	SIGNES	ESPACEMENTS		EXEMPLES
		AVANT	APRÈS	
Point d'interrogation	?	0	1	Peut-on espérer une nouvelle vie pour le manuel scolaire? Les éditeurs l'espèrent.
Le trait ou tiret de séparation	-	1	1	A renvoyer – d'urgence – au secrétariat.
Esperluette	&	1	1	Dupond & Cie
Signe paragraphe	§	1	1	Chapitre 5, § 12

6.2 SIGNES LEXICAUX

DÉNOMINATIONS	SIGNES	ESPACEMENTS		EXEMPLES
		AVANT	APRÈS	
Apostrophe	'	0	0	L'application des règles de typographie
Parenthèses dans un mot	()	0	0	Les ami(e)s
Le trait d'union	-	0	0	Procès-verbal
Point d'abréviation	.	0	1	M. P. Durand
La barre oblique	/	0	0	Oui/Non

Lorsque deux signes se suivent, la règle du deuxième signe est prioritaire sauf après l'ouverture des parenthèses ou des guillemets.

Exemple

("deux avis valent mieux qu'un!").

6.3 SIGNES MATHÉMATIQUES ET SCIENTIFIQUES

DÉNOMINATIONS	SIGNES	ESPACEMENTS		EXEMPLES
		AVANT	APRÈS	
Virgule décimale	,	0	0	La ristourne est de 3,5 %.
Signe degré (latitude)	°	0	0	10°56'36"
Signe degré (angle)	°	0	1	90° est un angle droit.
Signe degré suivi du symbole de température	°	1	0	Il fait plus de 30 °C.

DÉNOMINATIONS	SIGNES	ESPACEMENTS		EXEMPLES
		AVANT	APRÈS	
Signe degré non suivi du symbole		0	1	Il fait plus de 30° aujourd'hui.
Signe minute	'	0	1	L'athlète a parcouru cette distance en 8' ce matin.
Signe seconde	"	0	1	Un écart de 60" maximum est autorisé.
Signe moins (valeur négative)	-	1	0	L'hiver dernier, la température est descendue à -15 °C.
Signe plus (valeur positive)	+	1	0	Aujourd'hui, il fait +13 °C.
Tiret (numéro ou nombre)	-	0	0	Année scolaire 2004-2005
Barre oblique	/	0	0	FC/PF/1309
Signe pour cent	%	1	1	50 % des étudiants doivent réussir.
Signe pour mille	‰	1	1	Le taux de natalité est inférieur à 2 ‰ pour l'année passée.
Point (indication de temps)	.	0	0	La réunion commence à 12.30 h précises.

6.4 OPÉRATEURS ARITHMÉTIQUES

DÉNOMINATIONS	SIGNES	ESPACEMENTS		EXEMPLES
		AVANT	APRÈS	
Signe moins	-	1	1	5 - 2
Signe plus	+			6 + 4
Signe égal	=			10 = 5 + 5
Signe multiplication	*			3 * 3
Signe division	:			6 : 3 = 3
Barre oblique fraction	/	0	0	3/5

DEUXIEME PARTIE: DISPOSITION DE LETTRES ET PRESENTATION DE DOCUMENTS

INTRODUCTION

En traitement de texte, la notion de "modèle" est très importante. Dans un premier temps, les élèves peuvent utiliser des modèles prévus par le logiciel et/ou créés par l'enseignant.

La création et/ou l'adaptation d'un modèle est réservée au troisième degré.

Vous trouverez ci-joint des exemples de disposition de lettres simples ainsi que des variantes adaptées à différents papiers à en-tête et permettant une souplesse d'adaptation des règles généralement en vigueur.

1 NORMES RELATIVES À LA PRÉSENTATION D'UNE LETTRE

Pour la présentation des lettres, on utilise exclusivement le format A4. L'utilisation d'autres formats nécessitera une adaptation judicieuse des règles ci-après énumérées.

1.1 MARGES

Marge	Minimum	De préférence
Gauche	20 mm	33 mm
Droite	10 mm	20 mm
Supérieure	13 mm	20 mm
Inférieure	5 mm	20 mm

Le texte sera toujours aligné sur la marge de gauche.

1.2 INTERLIGNE

L'interligne simple est de rigueur.

Pour les textes comportant des caractères positionnés en dessous (indice) ou au-dessus (exposant) de la ligne d'écriture, un interligne plus grand sera choisi.

1.3 SUSCRPTION

1.3.1 *Adresse du destinataire*

L'adresse du destinataire peut comporter jusqu'à 7 lignes. Celles-ci forment un bloc. On trouvera dans l'ordre:

- les mentions spécifiques,
- le destinataire,
- la fonction et/ou le département,
- la société ou l'organisation,
- la rue, numéro de maison ou numéro de boîte postale,
- le code postal et la localité,
- le pays.

L'adresse sera libellée dans la langue officielle de la commune du destinataire.

1.3.2 *Mentions spécifiques*

Les mentions spécifiques se mettent sur la première ligne et commencent par une lettre majuscule.

Exemples

Recommandé
Par avion

Personnel

1.3.3 *Destinataire*

Le destinataire comprend trois mentions:

- le titre de la personne (Madame, Monsieur, etc.) ou la raison sociale de la société,
- le prénom ou les initiales,
- le patronyme (l'initiale en majuscule). Ce nom peut être cependant mis en lettres majuscules s'il y a confusion avec un prénom.

Exemples

Madame Annick Roche
Monsieur Léon ROLAND

1.3.4 *Fonction et/ou Département*

Ces mentions s'écrivent avec une majuscule dans la langue officielle de la localité du destinataire. Elles peuvent s'écrire en deux lignes si besoin en est.

1.3.5 *Société ou organisation*

Il est d'usage d'adopter la présentation habituellement utilisée par la société ou l'organisation.

Exemple: **Entreprise Louis Dewaele**

1.3.6 *Rue, numéro et boîte*

Les noms et numéro de rue ainsi que le numéro de boîte figurent sur la même ligne d'écriture.

Un numéro de boîte postale peut remplacer le nom et le numéro de la rue.

Il est à noter que les mots "Rue, Boulevard, Avenue, etc." peuvent prendre une majuscule.

Exemples

boulevard Élisabeth 145
Rue des Cloches 12 boîte 5
avenue Charlotte 68 bte 122

1.3.7 *Code postal et localité*

Le code postal précède toujours le nom de la localité qui s'écrit en lettres majuscules, dans la langue de la commune du destinataire. Un espace sépare ces deux mentions.

Exemples

7000 MONS

Imprimé
Entreprise Duculot
rue du Centre 56
6000 CHARLEROI

Autres exemples

Recommandé
Prof. Dr Johan Schepers
Departement Germaanse Talen
Universitaire Instelling Antwerpen
Universiteitsplein 1
2610 ANTWERPEN

Monsieur Guy HERMAN
 Directeur
 Etablissement de Meulder
 Chaussée de Waterloo 4
 1000 BRUXELLES

Pour la correspondance avec l'étranger à l'intérieur de l'Europe, le code ISO est suivi d'un trait d'union et du code postal.

Exemples

FR-75008 PARIS
 AT-1000 WIEM

1.3.8 Pays

Dans les contacts avec l'étranger, le pays du destinataire est inscrit en lettres capitales en français.

Exemple

Par avion
 Herrn J. Strauss
 Mattheusgasse 14 A1
 AT-1030 WIEN
 AUTRICHE

1.4 RÉFÉRENCES

Dans la disposition normalisée, les références sont notées en dessous du mot concerné et suivent les règles de la présente norme.

Exemple

Votre lettre du	Vos références	Nos références	Localité
2005-11-02 <i>(marge de gauche)</i>	CT/hg/245 <i>(4,5 cm)</i>	MD/rt/456 <i>(8,5 cm)</i>	2005-11-16 <i>(12,5 cm)</i>



La présentation des références peut faire l'objet d'un tableau de 4 colonnes sur 2 lignes (sans bordure).

1.5 OBJET

La mention "objet" ou "concerne" ne figure jamais mais le contenu peut être mis en évidence (italique, gras, souligné).

1.6 VEDETTE OU APPELLATION

La vedette commence par une lettre majuscule généralement suivie d'une virgule.

Exemples

*Cher Monsieur Dubois,
Madame,*

1.7 CORPS DE TEXTE

Chaque paragraphe commence généralement à la marge de gauche. Le premier mot du corps de la lettre doit toujours commencer par une lettre majuscule.

1.8 FORMULE DE POLITESSE

Il convient de séparer la formule de politesse du reste du texte.
Si la formule de politesse n'est pas une phrase, elle peut être suivie d'une virgule.

Exemples

*Votre dévoué,
Cordialement,
Meilleures salutations,*

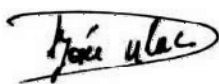
1.9 SOUSCRIPTION (SIGNATURE)

Après la formule de politesse, il convient de laisser un certain nombre d'interlignes pour indiquer la signature qui se compose généralement:

- de la signature manuscrite,
- du nom du signataire,
- de sa fonction (qui commence par une majuscule).

Lorsque la lettre comporte 2 signatures, le supérieur hiérarchique signe à droite.

Exemple



José Dulac
Chef des ventes




Amandine Rasson
Directrice




Un alignement droit peut être prévu pour la deuxième signature.
Lorsque la lettre comporte trois signatures, la signature la plus importante se place au centre, la seconde en importance à droite et la troisième à gauche.

Exemple



Inès Perret
Sous-directrice



Florentine Lenoir
Directrice générale



Elise Vervoort
Directrice

1.10 DIVERS

1.10.1 Annexes

L'existence d'annexes s'inscrit généralement au bas de la lettre, après la signature sous la forme: Annexe(s) ou Pièce(s) jointe(s).

On peut également l'inclure entre les mentions "Nos références" et "Localité"

Exemple

Votre lettre du	Vos références	Nos références	Pièce(s) jointe(s)	Bruxelles
2005-09-25	20/340	PDS2	1	2005-10-03

1.10.2 Copie(s) à

Mention facultative qui se place généralement après la signature. Elle pourra, le cas échéant, se dactylographier après l'annexe de la lettre.



1.10.3 Lettre-suite

Lorsqu'une lettre comprend plus d'une page, on l'indiquera sur la première page en tapant trois points dans le coin inférieur droit. Par contre, sur la page suivante, on peut indiquer le numéro de la page (chiffre arabe) dans le coin supérieur droit. Les références pourront être rappelées.

2 DISPOSITION DE LETTRES

Il faut tenir compte des enveloppes utilisées (avec ou sans fenêtre) lors du choix de la disposition.

2.1 LETTRES SANS EN-TÊTE PRÉIMPRIMÉ

¶ ¶ ¶ SIEMENS NIXDORF sa chaussée de Charleroi 540 1060 BRUXELLES ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ Bruxelles, le 05 avril □□□□ ¶ ¶ ¶ ¶ Monsieur Laurent BARRE Ventout sa rue du Labyrinthe 130 7000 MONS ¶ ¶ Vos références: MB/./03 Nos références: PR/VJ/2185 ¶ ¶ Votre appel d'offre ¶ ¶ Monsieur, ¶ Nous vous remercions de votre lettre du 3 courant concernant le matériel informatique et des logiciels. ¶ Dans le catalogue ci-joint, vous trouverez tous les renseignements concernant les différents modèles ainsi que le tarif. Nos conditions de vente sont les suivantes: ¶ Conditions de paiement: ¶ – règlement à 30 jours fin de mois de livraison, – escompte de 3 % pour règlement comptant à la commande. ¶ Conditions de livraison: ¶ – expédition franco de port et d'emballage dans les 15 jours de la commande, – installation et livraison gratuite par nos soins dans un rayon de 100 km. ¶ NOTRE TECHNICIEN SE TIENT À VOTRE ENTIÈRE DISPOSITION AU NUMÉRO D'APPEL SUIVANT: 02 345 22 48. ¶ Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations empressées. ¶ ¶  ¶ ¶ Pierre RENAUD Directeur ¶ ¶ Pièce jointe: 1	
--	--

SIEMENS NIXDORF sa – chaussée de Charleroi 540 – 1060 BRUXELLES

Annexe 2

Monsieur Laurent BARRE
Ventout sa
rue du Labyrinthe 130
7000 MONS

Votre lettre du
□□□□-04-03

Vos références
MB/./03

Nos références
PR/VJ/2185

Bruxelles
□□□□-04-05

Votre appel d'offre

Monsieur,

Nous vous remercions de votre lettre du 3 courant concernant le matériel informatique et des logiciels.

Dans le catalogue ci-joint, vous trouverez tous les renseignements concernant les différents modèles ainsi que le tarif. Nos conditions de vente sont les suivantes:

Conditions de paiement:

- règlement à 30 jours fin de mois de livraison,
- escompte de 3 % pour règlement comptant à la commande.

Conditions de livraison:

- expédition franco de port et d'emballage dans les 15 jours de la commande,
- installation et livraison gratuite par nos soins dans un rayon de 100 km.

NOTRE TECHNICIEN SE TIENT À VOTRE ENTIÈRE DISPOSITION AU NUMÉRO D'APPEL SUIVANT: 02 345 22 48.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations empressées.



Pierre RENAUD
Directeur

Annexe: 1

Copies à: Laurent Baisse, Albert Muda

Expéditeur
Adresse
CP LOCALITE

Annexe 3

Date

Destinataire → Espacement avant 42 pts ou plus (cf. feuille à en-tête)
Adresse → Espacement après 36 pts
CP LOCALITE

Vos références:
Nos références: → Espacement après 36 pts

Objet de la lettre → Espacement après 36 pts (mettre en évidence)

←→
De 2
à 3,3 cm

Vedette, → Espacement après 12 pts

←→
De 1
à 2 cm

→ Espacement après 12 pts

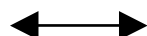
→ Espacement après 12 pts

→ Espacement après 12 pts

Nom du signataire → Espacement avant 36 pts minimum
Fonction du signataire → Espacement après 12 pts minimum

Pièce jointe: 1 → Espacement avant 12 pts minimum

Annexe 4

De 2
à 3,3 cmExpéditeur
Adresse
CP LOCALITEDestinataire
Adresse
CP LOCALITE

→ Espacement avant 42 pts ou plus (cf. feuille à en-tête)

→ Espacement après 36 pts

Votre lettre du

Tabulation gauche - 4,5 cm

Tabulation gauche - 9 cm

Tabulation gauche - 13,5 cm

Vos références

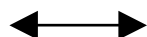
Nos références

Localité

→ Espacement après 36 pts

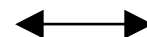
Objet de la lettre

→ Espacement après 36 pts (mettre en évidence)

De 2
à 3,3 cm

Vedette,

→ Espacement après 12 pts

De 1
à 2 cm

→ Espacement après 12 pts

→ Espacement après 12 pts

→ Espacement après 12 pts

Nom du signataire
Fonction du signataire

→ Espacement avant 24 pts (jusqu'à 72 pts selon la longueur de la lettre)

Espacement après 24 pts

Pièce jointe: 1

→ Espacement après 12 pts

Copie à M. Prénom Nom

2.2 LETTRES AVEC EN-TÊTE PRÉIMPRIMÉ

MUSCLOR sa
allée de la Sueur 12
6464 BOURLERS



L'Etoile Sportive
 chemin des Gagnants 21
 5020 CHAMPION

V/réf. GG/LO/38
 N/réf. JN/RF/07

Bourlers □□□□-04-03

¶
 ¶
 Notre livraison du 31 mars

¶
 ¶
 Messieurs,

¶
 Nous avons bien reçu votre lettre du 01 courant relative à la livraison rappelée en objet.

¶
 Effectivement, une erreur de référence a conduit notre livreur à vous remettre

¶
3 barres d'haltère en acier chromé Ø 30 mm – 1 600 mm
 au lieu de
3 barres d'haltère en acier chromé Ø 30 mm – 1 200 mm.

¶
 Il procédera à l'échange lors de son prochain passage.

¶
 Vous trouverez ci-joint une note de crédit de 81,81 EUR HTVA correspondant au montant de la reprise.

¶
 Nous vous prions de nous excuser pour cet incident.

¶
 Veuillez agréer, Messieurs, nos meilleures salutations.

¶
 ¶
 ¶
 ¶
 ¶
 ¶

Jim Nastic
 Chef des ventes

Annexe: note de crédit

☎ 060 41 18 40
 📠 060 41 18 42

TVA BE 0704 850 203
 RPM Charleroi

ING 370-0724552-49
 Fortis 270-0191668-49

Juste au Corps

rue de la Minceur 43
6661 TAILLES

sa Musclor
allée de la Sueur 12
6464 BOURLERS

¶
¶
¶
¶
¶
¶
¶

Votre lettre du

Vos références
JN/RF/64

Nos références
SN/MD/TI

Tailles
□□□□-04-01

¶

Notre commande n° 41

¶
¶

Messieurs,

¶

Les marchandises faisant l'objet de notre commande du 20 mars ne nous sont pas encore parvenues. Pourtant, celles-ci étaient livrables franco domicile dans les 8 jours.

¶

Comme nous sommes actuellement en rupture de stock pour certains de ces articles, nous vous prions de nous les envoyer dans les plus brefs délais.

¶

Nous comptons sur votre promptitude et attendons votre réponse.

¶

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

¶

¶

¶

¶

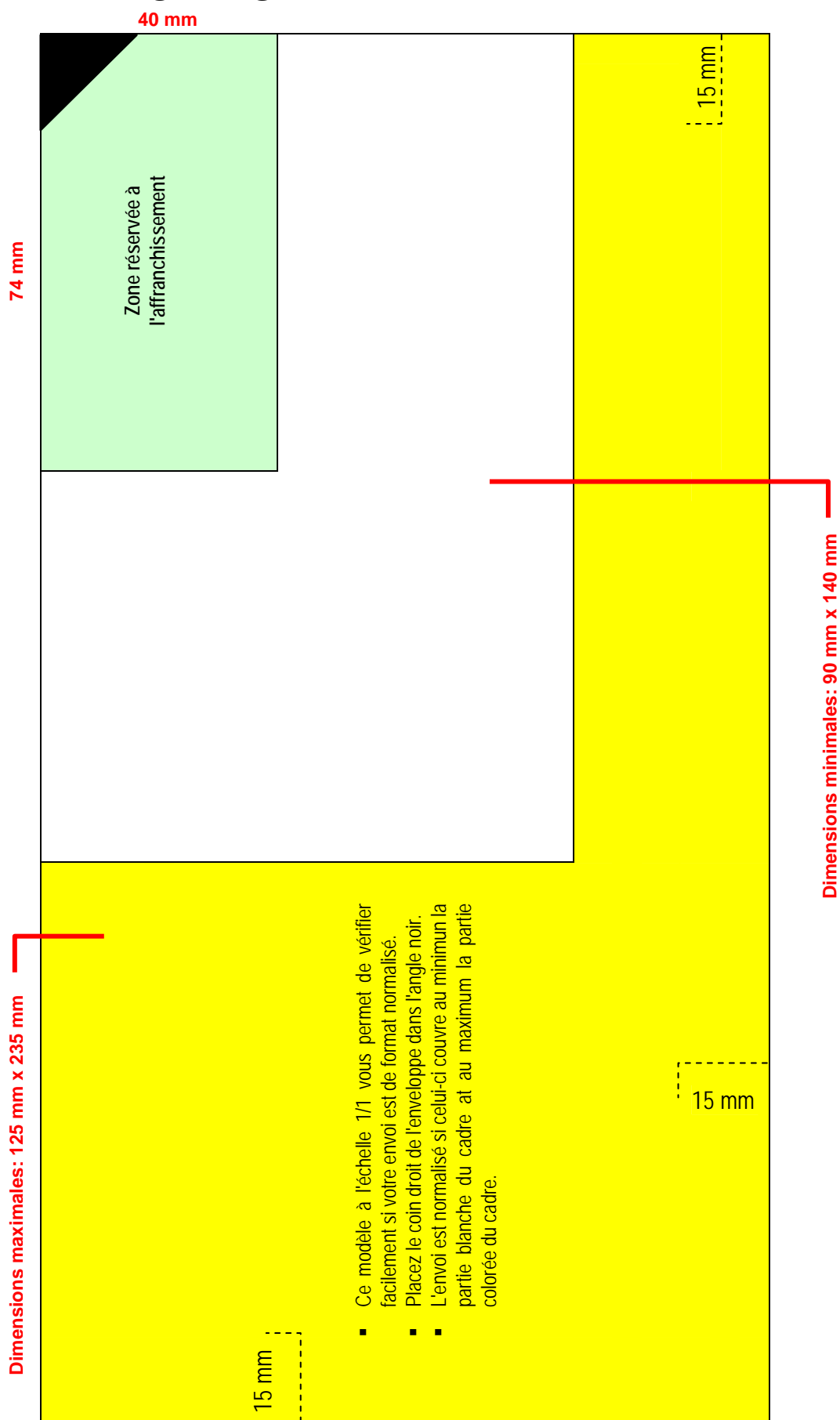
¶

¶

Sammy Nijupe
Gérant



3 ENVELOPPES





Aucune mention, aucun graphisme dans une zone de 15 mm des bords latéraux et inférieur de l'enveloppe.

3.1 AVEC OU SANS FENÊTRE

Tout document est envoyé dans une enveloppe normalisée. L'enveloppe mesure en général 22,4 cm de long sur 11,4 cm de large. Il est conseillé, pour une lettre personnalisée, d'utiliser une enveloppe à fenêtre. La fenêtre a alors une hauteur de 4 cm et permet l'affichage d'une adresse d'une hauteur de 3,5 cm.

L'adresse du destinataire se dactylographiera à 5,9 cm du bord supérieur et à 3 cm du côté gauche de l'enveloppe. Quant à l'adresse de l'expéditeur, elle peut être dactylographiée dans le coin supérieur gauche de l'enveloppe ou au verso.

Il est également possible de réaliser la frappe des enveloppes via l'option "Publipostage" du logiciel.

Le pli de la lettre s'opère en trois parties.

3.2 STANDARD

Celles-ci sont utilisées pour des documents au format A5 et non pliés ou des documents A4 (lettres) pliés en deux.

Sources: Normes NBN Z01-002(2003)

Sources internet:

<http://www.reinbold.be/typo>

<http://www.laposte.be>

<http://www.enblc.be>

4 TEXTES

4.1 MISE EN ÉVIDENCE

4.1.1 *Gras*

Il sera utilisé pour la présentation des titres.

4.1.2 *Italique*

L'italique sert à marquer les différences: mots étrangers, noms d'œuvres, titres de revues et de livres dans les références bibliographiques, les noms des polices de caractère, les citations.

4.1.3 *Soulignement*

Le soulignement sera utilisé en dernier recours car, sur le Web, on l'utilise également pour déterminer des zones activables. On lui préférera l'utilisation de couleurs (sauf le bleu qui désigne généralement l'URL).

4.1.4 *Retrait ou centrage*

Ces deux techniques peuvent être utilisées pour mettre en évidence une partie de texte.

4.2 INTERLIGNE

L'interligne simple est vivement conseillé mais si cela s'avère nécessaire, un interligne 1,5 ou 2 peut être appliqué.

4.3 TITRES

Le titre est l'élément principal d'un texte. Il n'est jamais suivi d'un point. Il peut être mis en évidence par :

- des lettres majuscules,
- un style,
- le centrage,
- une bordure,
- l'utilisation du gras ou d'une autre couleur.

On distancera différemment les titres des sous-titres et des titres de paragraphes. Afin d'assurer une meilleure présentation et lisibilité d'un texte, on peut avoir recours à des styles.

4.4 NUMÉRO DE PAGE

Pour une impression recto, le numéro de page s'indique dans le coin inférieur ou supérieur droit. Il n'est pas suivi d'un point, ni placé entre tirets.

4.5 EN-TÊTE ET PIED DE PAGE

Des informations complémentaires inscrites de préférence en plus petits caractères pourront figurer dans ces deux parties. La gestion de celles-ci se fera par le logiciel.

4.6 NOTES DE BAS DE PAGE OU DE FIN DE DOCUMENT

Celles-ci sont gérées par le logiciel². Elles sont alignées à la marge de gauche. Elles peuvent être numérotées pour l'ensemble du document, par sections ou par page (exemple: le mode d'emploi où les informations sont reprises par langue et les pages renumérotées à partir de 1 pour chaque langue).

² Il est possible de modifier les valeurs par défaut.

4.7 TABLEAUX, GRAPHIQUES ET ILLUSTRATIONS

Les tableaux, graphiques et illustrations doivent être insérés dans le texte qui les concerne. Une légende sera placée immédiatement en dessous (de préférence dans un caractère plus petit). Si dans le texte, il est fait référence à des tableaux, des graphiques ou des illustrations, ils seront numérotés en continu.

Le titre fait partie intégrante du tableau. On veillera à adapter la taille des cellules au contenu.

Les chiffres seront alignés sur la virgule ou l'opérateur mathématique.

Dans de longs tableaux, il est judicieux de mettre des points de conduite afin de faciliter la lecture des données.

4.8 SAUTS DE PAGE ET DE SECTION

Il est interdit de reporter un mot ou moins d'une ligne à la page ou colonne suivante. On veillera à suivre scrupuleusement la technique "veuve et orpheline"³.

4.9 TABLE DES MATIÈRES

La table des matières se placera en début de document, après l'avant-propos et avant l'introduction. La table des matières s'effectuera de préférence sur base des styles.

4.10 SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

La rédaction de la bibliographie se conformera aux prescriptions de la norme NBN 245 (Document – Référence bibliographique).

³ Veuve: première ligne d'un paragraphe laissée en bas de page ou de colonne.
Orpheline: ligne en fin de paragraphe ou de colonne rejetée au début d'une page.