

Expression - Communication

**NOTES SUR LA
CORRESPONDANCE**

Centre des Humanites
I.N.S.A. de LYON

INTRODUCTION

De tous les écrits, la correspondance apparaît comme celui qui obéit aux plus grand nombre de contraintes.

Ces contraintes apparaissent souvent excessives et sans justification. Elles ont pourtant leurs raisons d'être qui relèvent de trois objectifs :

- **SOCIAL** : il faut respecter les usages, les traditions, parfois même la mode, en particulier pour ce qui concerne les formules plus ou moins stéréotypées que sont les formules d'appel et les formules de politesse.

Ces contraintes varient suivant l'époque, la région, le pays et même l'entreprise ou l'administration concernée ; il faut donc toujours s'informer avant d'écrire, lorsque c'est possible, si ce n'est pas possible respecter les usages les plus courants.

Sans justification logique, ce respect des usages traduit la culture de l'auteur de la lettre, il connaît le code social en usage dans la société où il s'introduit.

- **ADMINISTRATIF** : au sens large du terme. Il faut que le document puisse être facilement identifié, classé et retrouvé si c'est nécessaire ; pour cela les renseignements concernant le rédacteur et le destinataire, l'objet, les références, l'importance de la marge sont des atouts essentiels, ainsi que le format du papier qui permet d'insérer le document dans un dossier.

Là encore, les habitudes changent selon l'époque, le pays... mais quelles qu'elles soient, ces contraintes doivent être respectées.

- **INTELLIGIBILITE** : la lettre est un moyen de communiquer à distance ; l'interlocuteur n'est pas là pour poser des questions ou réagir, il faut donc imaginer ses réactions. La lettre n'est pas un monologue.

Il est nécessaire d'être très clair, complet et efficace. Richesse et pertinence de l'information, style, mise en page sont des éléments essentiels.

Les pages qui suivent sont destinées à attirer votre attention sur quelques points particuliers.

Elles ne prétendent pas fournir des solutions définitives à toutes questions . Les nombreux auteurs qui ont traité du sujet ne sont pas toujours d'accord entre eux et chaque lettre est un cas particulier.

Différents types de correspondance

1- Correspondance privée : totalement libre.

2- Correspondance administrative : elle obéit à des règles précises mais il peut y avoir des variantes d'une administration à l'autre.

3- Correspondance avec une administration : (sans en faire partie) elle obéit également à certaines règles.

4- Correspondance "professionnelle" ou "para-professionnelle" : elle concerne tout particulièrement les entreprises et s'applique au courrier :

- dans l'entreprise (courrier interne, à différents niveaux) ;
- avec l'entreprise (comme demandeur, par exemple) ;
- pour l'entreprise (vers l'extérieur, en général) ;
- inter-entreprises.

5- Correspondance commerciale : elle a ses propres règles dont certaines peuvent être appliquées dans les secteurs "commerciaux" des entreprises.

Dans l'ensemble, elle ne doit pas être prise comme modèle.

Remarque : En tant qu'élèves-ingénieurs, ce sont principalement les types 3 et 4 qui vous intéressent.

Le "ton" de la lettre

Il se dégage de la façon de rédiger, des tournures employées, des formules utilisées.

Très souvent, des maladresses ou la simple ignorance des règles donnent à la lettre un ton désagréable, presque agressif, sans que ce résultat ait été voulu par le rédacteur.

Dans la mesure du possible, il convient de se mettre à la place du destinataire et d'essayer de prévoir ses réactions, en fonction de :

- son titre ;
- son niveau hiérarchique ;
- ses occupations ;
- son âge ;
- ses responsabilités.

C'est une question de politesse et de respect de l'interlocuteur.

Certaines formules ("vous voudrez bien...", "veuillez...", "ayez l'obligeance de...") sont de véritables ordres et, à ce titre, ne peuvent être employées que de supérieur à subordonné (notions hiérarchiques).

Dans d'autres cas, il faut se dire que telle démarche peut déranger, que telle position (refus, en particulier) peut contrarier. Il faut donc, dans ces circonstances, nuancer la rédaction et faire en sorte que toute trace de désinvolture, de récrimination ou de familiarité disparaisse du texte.

Autrement dit, en rédigeant une lettre, il est bon de se poser des questions sur sa situation par rapport au correspondant, (inférieure, égale ou supérieure), sur les objectifs de la lettre : demande, offre, excuses, transmission d'informations.

PRESENTATION D'UNE LETTRE MANUSCRITE

Sont presque obligatoirement manuscrites, les demandes d'emploi ou de stage. La règle qui voulait qu'une lettre à caractère personnel fût manuscrite s'est beaucoup assouplie; le destinataire préfère souvent lire facilement une lettre dactylographiée, surtout si elle est longue.

Cependant, si la lettre est très confidentielle, le fait qu'elle soit manuscrite prouve qu'aucun intermédiaire n'en a eu connaissance.

Très souvent (trop souvent), la simple présentation d'une lettre manuscrite suffit pour déconsidérer son auteur. Le papier (format et qualité), l'encre (couleur), la mise en page et l'écriture (graphie) sont autant de points auxquels il faut veiller.

Papier : blanc, uni, de bonne qualité.

Format: 21 x 29,7.

Recto : de préférence n'utiliser que le recto; si la lettre est longue, prendre d'autres feuilles.

Encre : noire, de préférence.

Écriture : la plus soignée, la plus lisible possible.

Lignes : elles doivent être droites, équidistantes et parallèles aux petits côtés de la feuille.

Mise en page : une lettre comprend, en général, trois "zones" dont la répartition et les dimensions sont indiquées ci-contre.

- 1 : la partie supérieure, correspondant à "l'en-tête" ;
- 2 : la marge, bien marquée, à gauche; à droite il convient de laisser une marge d'un centimètre environ.
- 3 : le corps de la lettre.

L'EN -TÊTE :

L'en-tête permet d'identifier les correspondants, de classer la lettre selon la date, l'objet et donc de la distribuer dans les services compétents.

Elle comprend :

- les indications concernant le rédacteur, généralement en haut à gauche, sauf pour certains courriers internes
- lieu et date, en haut à droite
- indications concernant le destinataire, sous la date ou sous A en fonction de l'importance des informations
- indications d'objet et références si nécessaire

Remarque : Dans le cas où plusieurs feuilles sont utilisées, ne pas isoler la formule de politesse et la signature en haut de la dernière.

Dans tous les cas, la "mise en page" doit être équilibrée. Les deux dernières lignes et la signature ne doivent pas descendre trop bas.

Rédacteur: Prénom NOM

lieu, date

Adresse

Destinataire

Objet

Référence

Formule d'appel

Formule d'attaque

Formule de politesse

Signature

P.J. (pièces jointes)
si nécessaire.

Observations à partir de l'exemple proposé

Remarque : Cette lettre ne doit pas être considérée comme un "modèle" à recopier systématiquement.

Elle permet toutefois de faire les observations suivantes :

Rédacteur (destinateur) : Inscrire, dans l'ordre :
prénom et NOM (capitales d'imprimerie)
adresse complète (une indication par ligne) à laquelle vous
voulez qu'on vous réponde.

Lieu et date : sur la même ligne que le NOM du rédacteur : nom
de la ville - virgule - date (nom du mois en entier et sans majuscule) -
millésime en entier et en chiffres.

Destinataire : "Monsieur" en toutes lettres + le nom (ou le titre) avec une
majuscule. Sur une deuxième ligne, éventuellement, la fonction.

Adresse complète (même remarque que pour le rédacteur).

Objet : Le mot "objet" est souligné.

L'indication de l'"objet" doit être concise et précise : dans
l'entreprise, elle permet de faire parvenir le courrier au service ou au
responsable concerné.

Formule d'appel : Premier élément de la lettre
proprement dite, elle est détachée du "corps" de la lettre (2 ou 3
interlignes) : "Monsieur" (ou "Madame") en entier + le titre (avec
majuscule) + virgule.

Corps de la lettre : A chaque partie doit correspondre un
paragraphe (1 paragraphe par idée principale, 1 idée principale par
paragraphe) ; les paragraphes doivent être très distincts les uns des
autres.

Ici :

- 1er paragraphe : présentation, explication ;
- 2ème paragraphe : demande proprement dite.

La première lettre de chaque paragraphe (même du premier)
est une majuscule.

Le dernier paragraphe (un alinéa dans ce cas) concerne la
"formule de politesse" dans laquelle est reprise, intégralement, la
"formule d'appel" (entre deux virgules).

Signature : Elle est située à droite de la ligne médiane et
assez nettement détachée du "corps" de la lettre.

Inutile de réécrire le nom du rédacteur déjà indiqué dans la
partie supérieure de la lettre.

Exemple 2 : correspondance "interne" (à caractère administratif)

A partir de l'exemple proposé, il est possible de noter les particularités suivantes :

- Papier : papier à en-tête de l'établissement, avec mention du service d'origine sous le "logo" INSA-LYON.
- Destinateur : le Directeur (à droite, sous la date).
- Destinataires : Ils sont plusieurs. Leur liste est précédée de "à".
- N/Réf. : Notre référence.
RH : initiales de la personne qui a dicté le courrier ;
bc : initiales de la personne qui l'a dactylographié.
- Formules (initiale et finale) : elles sont supprimées, conformément aux règles de la correspondance administrative.
- Signature : elle est accompagnée du prénom et du nom du destinataire (son titre a été précisé plus haut).
- cc : copies à...
- s/c : sous couvert de... Formule utilisée lorsqu'il y a un intermédiaire dans le cheminement du courrier selon la voie hiérarchique.
- P.J. : pièce jointe (ici, seul, le nombre est indiqué).

Exemple 3 "lettre-circulaire" (externe)

Papier : papier à en-tête.

Lieu et date : ici, à gauche (assez rare).

Destinataires : trop nombreux et trop divers pour être mentionnés à l'emplacement habituel ; chacun d'eux sera précisé soit par une mention ajoutée, soit simplement sur l'enveloppe.

N/Réf. : AN/FB : initiales (comme précédemment)
85 (année) 229 (numéro d'ordre)

Cette indication doit être reprise, dans une réponse éventuelle, sous la rubrique V/Réf. (votre référence).

Signature : accompagnée de l'identité et du titre du signataire (indications qui n'apparaissent pas ailleurs).

Remarques de mise en page :

1/ Dans la correspondance dactylographiée, les paragraphes sont séparés nettement par un interligne double.

2/ Lettre de l'INSA : les têtes de paragraphes sont "en retrait". Il n'y a ni marge, ni alignement à droite.

3/ Lettre du C.I.C.G. : toutes les lignes commencent contre la marge (influence anglo-saxonne).

Il y a un alignement et une marge à droite.

Les nouveaux matériels de bureau, "à traitement de texte", permettent, de plus en plus, cette présentation qui est semblable à celle de textes imprimés.

Exemple 4 : Courrier externe (Electricité de France)

La plupart des observations précédentes peuvent être faites à propos de ce courrier.

On notera que le papier "à en-tête" comprend, entre autres éléments, :

- un "logo" (en couleur sur l'original) ;
- des indications complémentaires en bas de feuille ;
- des précisions sur la personne chargée du "suivi de l'affaire" ;
- la date et le numéro d'ordre sont portés par un service spécial qui utilise des tampons encreurs.

FORMULES D'APPEL

Toujours écrites en toutes lettres et avec des majuscules, elles sont intégralement reprises dans les formules de politesse.

Seuls les titres sont retenus dans les formules d'appel, jamais les fonctions.

Quelques exemples :

Monsieur le Directeur,
Monsieur le Président,
Directeur Général,
Madame la Directrice,
Monsieur le Maire,
Monsieur le Député,
Monsieur le Professeur,
Madame le Proviseur,

.....

Pour les chefs de service, on écrit simplement : Monsieur.
(le chef du personnel est un chef de service).

Remarques :

1- Lorsque c'est le cas, il est important de donner son titre exact au destinataire.

Il y tient généralement autant qu'à l'orthographe de son nom qui doit être respectée.

2- Pour les cas sortant de l'ordinaire (corps diplomatique, ordres religieux), il est préférable de consulter un ouvrage spécialisé.

3- La formule d'appel n'est jamais reprise dans le corps de la lettre, sauf dans la formule de politesse (voir ci-dessus).

Formules de politesse

Bien qu'elles aient tendance à être simplifiées, ces formules restent encore d'un emploi délicat et peuvent être à l'origine de réactions d'agacement -ou pire- de la part du destinataire. (Heureux Anglo-Saxons qui se contentent de quelques formules simples, acceptables dans tous les cas !).

Structure générale : elles se présentent généralement en trois parties :

locution verbale + formule d'appel + formule proprement dite.

Quelques formules condamnables :

- "Veillez..." : Impératif (ordre), à proscrire quand le destinataire est un supérieur.

- Dans l'espoir d'une réponse favorable : A proscrire dans tous les cas.

Formules possibles :

Je vous prie d'agréer , (Titre),...

de bien vouloir agréer, (Titre),...

l'expression : - de ma considération très distinguée

- de mes sentiments distingués

l'assurance : - de mes sentiments les meilleurs

- de ma respectueuse considération

- de mes salutations : distinguées

: respectueuses

: les meilleures

LA FORMULE D'ATTAQUE

Les formules marquées * sont à employer dans les lettres très officielles. Ces formules données en exemple ne sont pas obligatoirement interchangeables et la liste n'est pas exhaustive.

-
- **Pour un accusé de réception** : J'ai bien reçu votre ... du ...
: Je vous accuse réception de ...
-
- **Pour l'envoi d'un document** : En réponse à votre lettre du ...,
: je vous adresse ...
: A la suite de notre conversation
: téléphonique du ..., je vous adresse ...
: Je vous prie de trouver ci-joint ...
: *J'ai l'honneur de vous faire parvenir ...
-
- **Pour une information** : J'ai la joie de vous annoncer ...
: J'ai la douleur de vous faire part ... (pour
: les faire-part).
: J'ai le plaisir (ou le regret) de vous
: apprendre que ...
: Je prends la liberté de vous informer de ...
: *J'ai l'honneur de porter à votre
: connaissance ...
: *J'ai l'honneur d'appeler votre attention
: sur ...
-
- **Pour une demande** : Je vous serais très obligé de bien vouloir
: m'adresser ...
: Je vous prie de bien vouloir m'adresser ...
: Je vous serais reconnaissant de bien
: vouloir m'adresser ...
: *J'ai l'honneur de solliciter de votre
: bienveillance ...
: *J'ai l'honneur de soumettre à votre
: bienveillant examen ...
-
- **Pour une réclamation** : J'ai le regret d'attirer votre attention sur...
: Je prends l'initiative de vous signaler que...
: J'ai eu la surprise de constater que ...
: J'ai le regret de vous informer de ...

- Pour une réponse à une demande ou à une réclamation : J'ai le plaisir de vous faire connaître ...
: Je suis au regret d'attirer votre attention
: sur ...
: Je regrette de ne pouvoir ...

- Pour des excuses : Je vous prie de bien vouloir excuser mon
: absence ...
: Je vous prie de bien vouloir m'excuser de
: ne pouvoir ...
: Je regrette de ne pouvoir ...

- Pour des remerciements : Je vous adresse mes vifs remerciements ...
: Je tiens à vous exprimer toute ma
: gratitude ...
: J'ai été sensible à votre aimable
: attention ...

QUESTION DE REDACTION

"Attaque" de la lettre :

- Il est souvent conseillé de commencer une lettre par un élément qui situe la démarche.

- Eviter de commencer par un participe présent, souvent source d'incorrections.

- A la suite de notre entretien du....., j'ai le plaisir de.....

- Conformément à vos instructions du....., j'ai l'honneur de vous communiquer.....

- En réponse à votre lettre....., je vous confirme que.....

- Comme vous me l'avez demandé par téléphone, je vous adresse les.....

- Candidat au poste de....., je vous prie de trouver ci-joint.....

Texte :

Il faut essayer d'être :

- bref : phrases courtes de préférence, vocabulaire simple mais exact ;

- précis : bien indiquer les lieux, les dates, les noms et les chiffres ;

- clair : le texte doit être "construit" selon le fil conducteur d'un plan articulé en plusieurs paragraphes.

Contenu :

Une fois l'exigence de qualité de la présentation et de la forme respectée, il reste à franchir une étape au moins aussi importante, celle qui déterminera l'impact de la lettre sur le destinataire.

En effet, ce qui départage les candidats à un même emploi -ou ceux qui adressent une même requête- ce n'est ni la présentation ni le style, qui constituent le minimum exigible, mais le ton particulier que chacun donne à sa démarche et qui est le reflet réel de sa personnalité.

Donc, à partir d'un schéma identique pour tous, chacun doit savoir se démarquer pour déclencher chez le destinataire la réaction qui lui permettra d'être remarqué ou d'obtenir satisfaction. Tant il est vrai qu'il n'y a de bonnes lettres que celles qui sont suivies de l'effet escompté !

Mais, là encore, il s'agit de savoir doser entre une autosatisfaction exagérée et une humilité excessive.

PONCTUATION

C'est la "parente pauvre" de l'expression écrite.

Elle est de plus en plus ignorée et malmenée.

Une bonne ponctuation est pourtant indispensable : elle assure la respiration du texte, elle est la marque de sa logique. Sans elle, des phrases deviennent incompréhensibles. Leur sens peut changer du tout au tout.

Le point : Il marque la fin d'une phrase. Il est utilisé aussi pour les sigles (U.S.A) et les abréviations (M., Mme.).

Le point-virgule : généralement superbement ignoré, ce signe de ponctuation, à mi-chemin entre le point et la virgule, permet, entre autres :

- de séparer, dans une phrase un peu longue, des éléments d'importances sensiblement égales ;
- de marquer certaines symétries ;
- de ponctuer une présentation "visualisée".

La virgule : très souvent absente d'endroits où elle devrait se trouver, elle apparaît, de façon inopportune, à des emplacements où elle n'a rien à faire. Tout donne à penser qu'elle est "jetée" dans le texte, le plus souvent au hasard. Où est la logique dans ce gâchis ?

Les deux-points : ils annoncent généralement :

- une explication ;
- une énumération ;
- une citation.

Les parenthèses et les tirets : Ils séparent, davantage que deux virgules, des remarques incidentes, des précisions annexes, des réflexions sur le texte lui-même...

Les parenthèses permettent, entre autres, de rappeler un sigle ou de le développer :

Exemples : Institut National des Sciences Appliquées (INSA) ;
INSA (Institut National des Sciences Appliquées).

Les guillemets : ils encadrent une citation ; ils permettent de signaler un néologisme, un terme particulier, une anomalie...

LES ACCENTS

Eux aussi sont bien négligés. Ils permettent pourtant, très souvent, d'éviter des confusions.

Exemples :

. Après la visite, les élèves sont repartis à l'INSA.
Les élèves sont répartis en groupes de niveau.
(l'accent et la prononciation font la différence).

. J'ai du bon tabac dans ma tabatière (air connu).
J'ai dû refaire ce travail.

(ici, l'accent évite la confusion, mais il n'est pas nécessaire aux autres formes du participe de "devoir" : Les honoraires dus, les sommes dues...).

Principaux accents :

- l'accent aigu ;
- l'accent grave ;
- l'accent circonflexe qui marque souvent la disparition d'une lettre : forêt (forest).
- le tréma et la cédille complètent ce système.
Le tréma permet, par exemple de distinguer la prononciation entre vague (une idée vague) et aiguë (une note aiguë).

Attention : lorsqu'une lettre accentuée suit la lettre l' (avec l'apostrophe), il faut mettre les deux signes :

L'élève, l'électron, l'évidence...

Quelques fautes courantes (hélas !)

Sur les verbes :

- Participe passé :

Malgré la grande débâcle actuelle (nous nous acheminons vers un participe passé invariable) les règles d'accord sont toujours théoriquement applicables.

Faut-il rappeler qu'elles apportent souvent au texte des précisions et une clarté qui disparaissent quand l'accord n'est pas fait ?

On doit écrire et on doit dire (quand la prononciation l'exige) :

- les lettres que j'ai écrites et que j'ai envoyées...
- ces écoles ont été créées... (attention : 3 "e" et 2 accents)
- la décision que vous avez prise (mais : j'ai pris la décision de...)
- les exemplaires que nous avons reçus...
- les expériences que nous avons faites...

(Revoir les règles de l'accord du participe passé avec le verbe avoir et la notion de complément d'objet direct).

Attention :

- . *Les cent francs que ce livre a coûté.* (Il a coûté combien ?)
- . *La peine que ce travail vous a coûtée.* (Il vous a coûté quoi ?)
- . *Elle s'est fait opérer.*
- . *Elle s'est faite elle-même.*

- Modes :

- Le conditionnel dit "de politesse" est souvent utilisé. Quand faut-il l'employer ? Quand on suppose l'action soumise à une condition sous-entendue (par exemple : si vous voulez bien...).

Il est possible de vérifier en changeant la personne :

Je vous serai... ?? Nous vous serions...

donc : Je vous serais reconnaissant de ...

Attention, le subjonctif est toujours utilisé -à tort- à la suite de la locution conjonctive "après que". Or, celle-ci doit être suivie de l'indicatif, au contraire de "avant que" qui appelle le subjonctif.

Il faut écrire et il faut dire :

- avant qu'il ait pris sa décision...

- après qu'il a pris sa décision...

Sur les expressions :

Il faut écrire et il faut dire :

- Je vous saurais gré de... (l'expression est : savoir gré à quelqu'un de quelque chose)

- Je vous serais reconnaissant(e) de... (être reconnaissant(e) de...)

Sur certains mots :

. Accueil, accueillir.

. Faut-il rappeler que le mot "personne" est féminin (même s'il désigne des hommes) ?

Les personnes que vous avez reçues sont-elles reparties ?

CONCLUSION

Dans le domaine de la correspondance comme dans beaucoup d'autres, les moeurs et les habitudes évoluent ; 1992 et l'officialisation de l'Europe vont certainement avoir une grande influence.

Des simplifications importantes sont intervenues, d'autres seront progressivement acceptées.

Quoi qu'il en soit il y aura toujours des règles et les anciennes ne seront pas toutes rejetées ; certains correspondants (qui ne sont pas forcément de votre génération) tiennent à les voir respectées, au moins pour l'essentiel.

Il est anormal que des élèves-ingénieurs les ignorent et indisposent leurs correspondants qui peuvent s'interroger sur la formation reçue à l'INSA.

Ne vous faites pas mal juger par une présentation désastreuse de vos lettres ou par une rédaction relâchée. Après un petit effort pour acquérir le mécanisme, c'est si facile d'écrire des lettres correctes !

Ne risquez pas un refus ou une non réponse pour une information insuffisante ou trop mal mise en page.

Pour compléter votre information ou répondre à des problèmes plus spécifiques pensez à consulter des ouvrages simples :

- Le Bon Usage de Maurice GREVISSE (Duculot Hatier) ;
- Guide d'orthographe de BLED et BENAC (Hachette) ;
- La bonne ponctuation d'Albert DOPPAGNE (Duculot)

et tous les ouvrages qui paraissent régulièrement sur la correspondance, le curriculum vitae en recherchant toujours les livres les plus récents et qui correspondent à ce que vous recherchez.