LES FORMULES ET LES LOCUTIONS POUR LES LETTRES

Université Virtuelle de Côte d'Ivoire

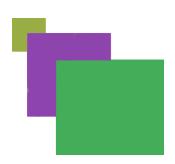


Table des matières

Objectifs	4
Introduction	5
I - LES FORMULES SELON LE TYPE DE LETTRE	6
1. LA FORMULE D'APPEL	6
2. LA FORMULE DE TRAITEMENT	6
3. LA FORMULE DE COURTOISIE	8
4. LES FORMULES AVEC UN TON TRÈS DÉFÉRENT	9
5. LES FORMULES AVEC UN TON NEUTRE (LE PLUS COURANT)	9
6. LES FORMULES AVEC UN TON PLUS AIMABLE	10
7. LES FORMULES AVEC UN TON SEC OU IRRITÉ	10
8. LES FORMULES AVEC UN TON AMICAL ET TRÈS AMICAL	10
9. BON À SAVOIR	10
II - Activité d'autoévaluation 1	11
III - LES FORMULES SELON LE TYPE DE LETTRE	12
1. POUR LES ÉCRITS D'INFORMATION, LE SUPÉRIEUR	12
2. POUR LES ÉCRITS D'INFORMATION, L'ÉGAL	12
3. POUR LES ÉCRITS D'INFORMATION, LE SUBORDONNÉ	12
4. POUR LES ÉCRITS APPELANT OU EXPRIMANT UNE DÉCISION, LE SUPÉRIEUR	13
5. POUR LES ÉCRITS APPELANT OU EXPRIMANT UNE DÉCISION, L'EGAL	13
6. POUR LES ÉCRITS APPELANT OU EXPRIMANT UNE DÉCISION, LE SUBORDONNI	É13
7. POUR LES ÉCRITS ADRESSANT OU TRANSMETTANT UN DOCUMENT	14
8. POUR LES ÉCRITS ADRESSANT OU TRANSMETTANT UN DOCUMENT, L'EGAL	14
9. POUR LES ÉCRITS ADRESSANT OU TRANSMETTANT UN DOCUMENT, LE SUBOR	RDONNÉ 14

IV - Activité d'autoévaluation 2	15
Solutions des exercices	16

Objectifs

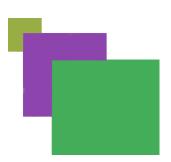


A la fin de cette leçon, l'apprenant sera capable de :

Objectif 1 : Reconnaître les formules selon les différentes parties d'une lettre

Objectif 2 : Reconnaître les formules selon le type de lettre

Introduction



Les formules lourdes, impropres ou imprécises sont à éviter, notamment lorsqu'il s'agit d'exprimer une réclamation, un ordre, une décision, ou de proposer un choix. Ainsi, il importe de connaître nombre de ces formules afin de ne pas courir le risque d'être jugé désobligeant ou discourtois dans une communication écrite.

Dans sa structuration du corps du texte, un courrier administratif obéit à la présentation rigoureuse suivante :

- ❖ une formule d'appel
- ❖ une formule de traitement
- ❖ une formule de courtoisie

LES FORMULES SELON LE TYPE DE LETTRE



Objectifs

Rappel Objectif 1 : Reconnaître les formules selon les différentes parties d'une lettre

1. LA FORMULE D'APPEL

La formule d'appel commence le corps de la lettre et se réduit en général à : « Monsieur », « Madame » ou « Mademoiselle » suivis du titre quand il y a lieu (ex : Monsieur le Directeur) puis d'une virgule. Cette formule d'appel n'est jamais suivie du nom de famille.

Il convient alors de ne pas improviser et de se conformer aux abréviations conventionnelles

En outre, il ne faut pas croire que flatter une femme d'âge mûr en lui donnant du « Mademoiselle »; « Madame » peut parfaitement convenir à toutes les personnes du sexe féminin quels que soient leurs âges ou leurs situations de famille, surtout dans le domaine professionnel.

Certains titres ne possèdent pas de féminin : ingénieur, docteur, professeur, maire, ministre, etc. de même que certains mots ne se masculinisent pas, même s'ils concernent un homme : ordonnance, sentinelle, vigie, altesse, canaille, dupe, personne, recrue, star, vedette, victime... Et pour les raisons d'expression du genre neutre évoquées au paragraphe précédent « Madame le Directeur », « Madame le Président », etc. seront préférés à « Madame la Directrice », « Madame la Présidente ».

« Cher Monsieur » ne s'emploie pas envers un supérieur et ne s'adresse qu'à des personnes que l'on connaît. « Cher ami » et « Mon cher ami » ne s'emploient que si l'on est effectivement lié avec la personne par des liens d'amitié; – « Chère Madame », « Chère Mademoiselle » ne s'emploie qu'avec des amies de la même génération, ou plus jeunes que le signataire; – « Cher Monsieur et Ami » ou « Chère Madame et Amie » s'emploient à l'égard de personnes pour lesquelles on éprouve à la fois de l'amitié et de la déférence; – « Cher collègue », « Mon cher collègue » s'emploient aussi bien envers des égaux qu'envers des subordonnés, jamais envers un supérieur.

2. LA FORMULE DE TRAITEMENT

Le premier paragraphe d'une lettre ne doit pas commencer par « suite à ».

D'une part parce que « suite à » est une incorrection grammaticale qui peut être tolérée uniquement en style télégraphique (elle fait économiser un mot). La construction correcte est : « à la suite de ». D'autre part, commencer ainsi ou par toute autre formule de ce type qui serait grammaticalement correcte, par exemple : « Comme suite à... » ou « En réponse à... » conduit à répondre immédiatement à la demande sans la reformuler alors que cela est indispensable à la fonction de preuve de la lettre.

Le premier paragraphe rappelle l'essentiel de la demande qui nécessite cette réponse :

- « Par votre lettre en date du (...), vous me demandez (...) »;
- « Par bordereau en date du (...), j'ai été informé de (...) » ;
- « Par votre lettre, rappelée en référence, vous avez bien voulu me signaler (...) »;
- « Par lettre citée en référence, vous avez appelé/attiré mon attention sur (...) » ;
- « Par votre communication téléphonique du (...), vous m'avez entretenu de (...) »;
- « Le (...), par téléphone, vous m'avez exposé (...) » ;
- « Sous le timbre de (...), par lettre en date du (...) vous avez appelé mon attention sur (...) » ;
- « Je vous rappelle que nous ne pouvons tenir compte de demande de (...) telle que formulée par votre lettre en date du (...) ».

Le secteur privé peut se permettre, à cette occasion, d'exprimer des remerciements, de la satisfaction ou des regrets :

- « Je vous remercie de me faire savoir par votre lettre en date du (...) que (...) » ;
- « Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez à travers votre appel d'offre réf. (...) du (...) » ;
- « Je vous remercie pour l'intérêt que vous portez à mes travaux par votre demande de devis réf. (...) du (...) » ;
- «Il m'est agréable d'apprendre, par votre lettre en date du (...), que (...) »;
- « Satisfait par votre proposition en date du (...) je vous fais parvenir un contrat stipulant (...) »;
- « J'ai le regret de vous faire savoir que je ne puis donner suite à votre demande de (...) reçue par lettre en date du (...) »

Le premier paragraphe présente la situation qui conduit à prendre contact :

- « La Direction générale de l'UVCI a l'intention de (...) » ;
- « Dans le cadre de (...) Le DREN a décidé (...) » ;
- « L'examen du catalogue que vous m'avez envoyé me conduit à vous demander de plus amples informations concernant (...) » ;
- « Le résultat des travaux du groupe de recherche X me conduit à mettre en place un (...) qui (...) »;
- « J'ai été saisi, par le service X d'une question relative à (...) » ;

- « Il m'a été demandé si (...) » « Vous avez bien voulu m'informer de (...) » ;
- « Vous avez bien voulu me charger d'étudier le dossier (...) » ;
- « Il m'a été signalé que (...) »;
- « J'ai été saisi d'une lettre en date du (...) émanant de monsieur X, tendant à obtenir (...) »;
- « Par lettre en date du (...) monsieur X, ministre de (...) a appelé mon attention sur (...) »;
- « J'occupe depuis le (...) l'emploi de (...) à temps complet à (établissement) informe ou ordonne :
- « J'ai l'honneur de vous informer que (...) » ;
- « Je vous prie de bien vouloir me rendre compte de (...) » ;
- « Vous voudrez bien me faire parvenir (...) »;
- «J'ai l'honneur de vous prier de bien vouloir me faire connaître votre avis concernant cette suggestion.

3. LA FORMULE DE COURTOISIE

Au sein de l'Administration, la formule de courtoisie, de même que la formule d'appel, sont inutiles. Mais, lorsqu'une administration s'adresse à un particulier ou à une entreprise privée, une formule d'appel figure en début et une formule de courtoisie en fin de lettre.

Cependant, dans les lettres officielles, l'on rencontre toujours une formule d'appel et une formule de courtoisie ; de même que dans les lettres privées adressées par un agent de l'État à un haut fonctionnaire ou les lettres privées entre militaires ou fonctionnaires. Dans ce dernier cas, il est d'usage d'écrire les formules à la main. Quoiqu'il en soit, le secteur privé utilise en toute occasion la formule traditionnelle de courtoisie, que certains trouvent dépassée ou désuète mais dont on ne peut se passer.

Lors de la rédaction d'une correspondance, une formule de courtoisie ou politesse est une phrase ajoutée pour marquer la déférence vis-à-vis du destinataire. Elle se place en fin de lettre.

Dans le cas où, l'on choisit une formule de courtoisie classique, i*l faut nécessairement reprendre la formule d'appel*.

Il est primordial de choisir la formule de courtoisie selon la personne à qui l'on s'adresse :



Attention

Attention à ne pas prier de « croire en » (mon meilleur souvenir, par exemple), car c'est un acte de foi, mais plutôt de « croire à ».



Attention

Attention aussi à la syntaxe de la phrase : on ne peut pas dire « Dans l'attente de votre réponse, veuillez recevoir, Madame, mes sincères salutations », car la personne qui reçoit les salutations n'est pas celle qui attend la réponse.

Il vaudra mieux écrire « Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de recevoir, Madame, mes sincères salutations », car c'est le même sujet (je) qui attend et qui prie de recevoir.

A Attention

Attention aussi à « (...) l'expression de mes salutations distinguées » qui n'est pas correct : on exprime des sentiments, mais pas des salutations.

Il faut écrire « Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées » (sans « l'expression de »).

▲ Attention

On ne remercie pas par avance son interlocuteur car on l'« obligerait » à satisfaire notre requête, ce qui serait un manque de respect.

▲ Attention

Il ne faut pas, quand un homme s'adresse à une femme, écrire « Je vous prie, Madame, de recevoir l'expression de mes sentiments distingués » car cela pourrait laisser supposer que l'homme lui fait la cour.

On préférera donc « l'expression de mes respectueux hommages », formule plus neutre.

4. LES FORMULES AVEC UN TON TRÈS DÉFÉRENT

Je vous prie d'agréer, M..., mes sentiments/hommages respectueux et dévoués.

Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments respectueux.

Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments les plus dévoués.

Veuillez agréer, M..., l'assurance de ma parfaite considération.

Je vous prie d'agréer, M..., l'hommage de mon respectueux dévouement.

Je vous prie d'agréer, M..., les assurances de ma haute considération.

Veuillez agréer, Madame, l'hommage de mon respect.

Bien respectueusement

5. LES FORMULES AVEC UN TON NEUTRE (LE PLUS **COURANT**)

Je vous prie d'agréer, M..., mes salutations distinguées.

Je vous prie de recevoir, M..., mes salutations distinguées.

6. LES FORMULES AVEC UN TON PLUS AIMABLE

Veuillez agréer, M..., l'expression de mes sentiments/hommages distingués.

Je vous prie de croire, M..., à l'expression de ma considération distinguée.

Je vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments distingués.

7. LES FORMULES AVEC UN TON SEC OU IRRITÉ

Veuillez agréer, M..., mes salutations distinguées.

Je vous adresse, M..., mes salutations distinguées.

8. LES FORMULES AVEC UN TON AMICAL ET TRÈS AMICAL

Veuillez agréer mes meilleurs sentiments.

Salutations distinguées.

Sincères salutations.

Bien cordialement.

Amicalement vôtre.

9. BON À SAVOIR

Pour les hautes personnalités, telles les chefs d'Etat, ministres, directeurs généraux, etc. il convient, au choix, de présenter la formule suivante :

Veuillez agréer, M..., l'expression ...:

Le terme « sentiments » correspond à des relations privées courantes. Il est utilisé dans une correspondance militaire non officielle adressée à un supérieur.

- de ma très haute considération.
- de ma haute considération,
- de ma considération la plus distinguée.
- de mes sentiments déférents et dévoués,
- de mes sentiments respectueusement dévoués
- de mes sentiments fidèlement dévoués

Activité d'autoévaluation 1



Exercice [solution n°1 p.16] Parmi les titres suivants, lesquels ne possèdent pas de féminin? Ingénieur Directeur Docteur Professeur Président Maire Prophète Ministre Exercice [solution n°2 p.16] Touché par un geste de charité posé par le Directeur Général de l'UVCI, la présidente des étudiantes lui adresse des remerciements à la fin desquels, elle inscrit la formule de courtoisie suivante : Veuillez agréer Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes sentiments distingués. A partir des leçons apprises sur les formules de courtoisie, dîtes si la formule choisie est correcte ou pas? O Correcte Pas correcte





Objectifs

Objectif 2 : Reconnaître les formules selon le type de lettre

1. POUR LES ÉCRITS D'INFORMATION, LE SUPÉRIEUR

Le responsable hiérarchique qui écrit pour des informations à un subalterne doit utiliser un certain nombre de verbe. A cet effet, il est autorisé à :

Faire connaître

Faire savoir

Porter à la connaissance

Informer

Faire observer

Faire remarquer

Communiquer

Attirer l'attention

2. POUR LES ÉCRITS D'INFORMATION, L'ÉGAL

Le subalterne qui écrit pour des informations à son égal doit utiliser un certain nombre de verbe. A cet effet, il est autorisé à :

Faire connaître

Porter à la connaissance

Informer

Faire observer

Faire remarquer

Attirer l'attention

3. POUR LES ÉCRITS D'INFORMATION, LE SUBORDONNÉ

Le subalterne qui écrit pour des informations à un supérieur hiérarchique doit utiliser un certain nombre de verbe. A cet effet, il est recommandé d'utiliser les expressions :

Rendre compte

Exposer

Soumettre (à l'appréciation)

Porter à la connaissance

Appeler l'attention

4. POUR LES ÉCRITS APPELANT OU EXPRIMANT UNE DÉCISION, LE SUPÉRIEUR

Le responsable hiérarchique qui écrit pour exprimer ou appeler une décision à un subalterne doit utiliser un certain nombre de verbe. A cet effet, il est autorisé à :

Prier

Prier de vouloir bien

Demander

Demander de vouloir bien

5. POUR LES ÉCRITS APPELANT OU EXPRIMANT UNE DÉCISION, L'EGAL

Le subalterne qui écrit pour exprimer ou appeler une décision à son égal doit utiliser un certain nombre de verbe. A cet effet, il est amené à

Suggérer (si l'objet de la proposition dépasse ses responsabilités propres) ou propose (si la proposition est de son ressort)

Demander de bien vouloir

6. POUR LES ÉCRITS APPELANT OU EXPRIMANT UNE DÉCISION, LE SUBORDONNÉ

Le subalterne qui écrit pour appeler ou exprimer une décision à un supérieur hiérarchique doit utiliser un certain nombre de verbe.

A cet effet, il est recommandé d'utiliser les expressions :

Suggérer (si l'objet de la proposition dépasse ses responsabilités propres) ou propose (si la proposition est de son ressort)

Demander de bien vouloir

Solliciter (pour les demandes à caractère personnel)

7. POUR LES ÉCRITS ADRESSANT OU TRANSMETTANT UN DOCUMENT

LE SUPERIEUR :			
Adresse			
Envoie			
Retourne			
Renvoie			
Transmet			
POUR LES ÉCRITS ADRESSANT OU TRANSMETTANT UN OCUMENT, L'EGAL			
L'EGAL:			
Adresse			
Envoie			
Retourne ou renvoie			
Transmet			
. POUR LES ÉCRITS ADRESSANT OU TRANSMETTANT UN OCUMENT, LE SUBORDONNÉ			
LE SUBORDONNE :			
Adresse			
Fait parvenir			
Transmet			

Activité d'autoévaluation 2



Exercice [solution n°3 p.16]

En rédigeant un courrier à l'attention d'un Sous-préfet, le Proviseur du lycée de votre commune commet une erreur en terminant par la formule de courtoisie suivante :

Je vous prie, Monsieur le Sous-préfet, de vouloir bien accepter l'expression de ma haute considération.

Veuillez corriger la seule faute commise dans cette formule de courtoisie, en reformulant ce courrier.

Exercice [solution n°4 p.17]

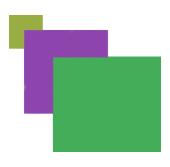
Dans un autre courrier, le directeur de l'hôpital communal de votre département décide de relater certains faits à l'attention du Sous-préfet de votre région. Il écrit ceci :

Monsieur le Sous-préfet,

Je vous fais remarquer que depuis deux semaines, le délestage pratiqué par la compagnie d'électricité endommage considérablement les couveuses de la maternité sous ma responsabilité...

Veuillez corriger l'erreur commise dans ce courrier en le reformulant.

Solutions des exercices



Exercice p. 11 > Solution n°1

Parmi les titres suivants, lesquels ne possèdent pas de féminin? \mathbf{Z} Ingénieur Directeur \mathbf{V} Docteur Professeur Président Maire Prophète Ministre Exercice p. 11 > Solution n°2 Touché par un geste de charité posé par le Directeur Général de l'UVCI, la présidente des étudiantes lui adresse des remerciements à la fin desquels, elle inscrit la formule de courtoisie suivante : Veuillez agréer Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes sentiments distingués. A partir des leçons apprises sur les formules de courtoisie, dîtes si la formule choisie est correcte ou pas ? Correcte Pas correcte . Lorsqu'un courrier administratif est écrit entre deux personnes de sexe opposé, il n'est pas autorisé

d'utiliser le mot "sentiments" dans la formule de courtoisie. Il faut lui préférer plutôt le mot "hommages".

Veuillez agréer Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes hommages distingués/hommages respectueux/ hommages dévoués.

> **Solution** n°3

En rédigeant un courrier à l'attention d'un Sous-préfet, le Proviseur du lycée de votre commune commet une erreur en terminant par la formule de courtoisie suivante :

Je vous prie, Monsieur le Sous-préfet, de vouloir bien accepter l'expression de ma haute considération.

Veuillez corriger la seule faute commise dans cette formule de courtoisie, en reformulant ce courrier.

Je vous prie, Monsieur le Sous-préfet, de bien vouloir accepter l'expression de ma haute considération.

> **Solution** n°4 Exercice p. 15

Dans un autre courrier, le directeur de l'hôpital communal de votre département décide de relater certains faits à l'attention du Sous-préfet de votre région. Il écrit ceci :

Monsieur le Sous-préfet,

Je vous fais remarquer que depuis deux semaines, le délestage pratiqué par la compagnie d'électricité endommage considérablement les couveuses de la maternité sous ma responsabilité...

Veuillez corriger l'erreur commise dans ce courrier en le reformulant.

Je vous rends compte / j'expose /Je porte à votre connaissance / J'appelle votre attention que depuis deux semaines, le délestage pratiqué par la compagnie d'électricité endommage considérablement les couveuses de la maternité sous ma responsabilité...