La lettre et le courriel formels

Pour écrire à une administration, à un employeur, à un propriétaire ou à une entreprise : des formules prêtes à employer.

Le plan

Partie	Contenu
1. En-tête	vos coordonnées, celles du destinataire, le lieu et la date
2. Objet	quelques mots : « Objet : demande de rendez-vous »
3. Formule d'appel	Madame, Monsieur,
4. Situation	pourquoi vous écrivez
5. Explication	les faits, dans l'ordre, avec les dates
6. Demande	ce que vous voulez
7. Politesse et signature	une formule complète

Commencer

Situation	Formule
Vous ne connaissez pas la personne	**Madame, Monsieur,**
Vous connaissez sa fonction	Madame la Directrice, · Monsieur le Maire,
Courriel à une personne connue au travail	Bonjour Madame Martin, (nom inventé)

Dire pourquoi on écrit

- Je me permets de vous écrire au sujet de…
- Je vous contacte à propos de…
- À la suite de notre conversation du 3 mars,…
- En réponse à votre courrier du…, je souhaite vous informer que…

Expliquer les faits

Depuis le…, … · Le…, j'ai constaté que… · Malgré mon appel du…, … · Or, … · En conséquence, …

ATTENTION « **Cordialement** » convient à un courriel professionnel. Dans une lettre à une administration, préférez la formule longue.

Demander

Objet de la demande	Formule
une information	Pourriez-vous m'indiquer… ?
une action	Je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir…
un rendez-vous	Je souhaiterais obtenir un rendez-vous afin de…
une réclamation	Je vous demande de bien vouloir procéder au remboursement de…
un délai	Serait-il possible de m'accorder un délai supplémentaire ?

Joindre et attendre

Vous trouverez **ci-joint** la copie de… · Je joins à ce courriel… · Dans l'attente de votre réponse,… · Je vous remercie par avance de votre attention. · Je reste à votre disposition pour tout renseignement.

Terminer

- **Longue :** Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.
- **Un peu plus courte :** Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.
- **Courriel :** Cordialement, · Bien cordialement,

La formule d'appel et celle de la fin sont **les mêmes** : « Madame, Monsieur » au début **et** à la fin.

Familier ou formel ?

Familier	Formel
Salut !	Madame, Monsieur,
Je veux…	Je souhaiterais…
Envoyez-moi ça vite.	Je vous serais reconnaissant(e) de me l'envoyer rapidement.
J'ai un souci.	Je rencontre une difficulté.
Merci d'avance, à plus !	Je vous remercie par avance.

Ça se dit, ça ne se dit pas

On ne dit pas	On dit
✗ Chère Madame, Monsieur,	✓ Madame, Monsieur,
✗ Je vous écrit pour…	✓ Je vous écris pour…
✗ Je vous prie de agréer…	✓ Je vous prie d'agréer…
✗ Veuillez trouver ci-jointe de la facture.	✓ Veuillez trouver ci-joint la facture.
✗ Dans l'attente de votre réponse, cordialement salutations.	✓ Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de recevoir mes salutations.

1. Transformez en formel

1. Je veux un rendez-vous.
2. J'ai un souci avec ma facture.

2. Complétez

1. Je me permets de vous écrire au ____ de mon contrat.
2. Vous trouverez ci-____ une copie.

3. Dans quel ordre ?

1. la demande
2. la formule d'appel
3. la formule de politesse
4. les faits

4. Écrivez l'objet

1. Vous voulez signaler une fuite.

Corrigés. 1 : Je souhaiterais obtenir un rendez-vous. Je rencontre une difficulté avec ma facture. 2 : sujet, joint. 3 : 2, 4, 1, 3. 4 : Objet : signalement d'une fuite d'eau.