INSTITUT D'ENSEIGNEMENT
DE PROMOTION SOCIALE
ARLON MUSSON ATHUS VIRTON

WALLONIE-BRUXELLES
ENSEIGNEMENT

LA MISE EN FORME DE DOCUMENTS

Courriers, ordres du jour, procès-verbaux de réunion...

DOMINIQUE LIEFFRIG

2020/2021

http:// www.promsoc-arlon.be

iepsarlon@gmail.com

www.facebook.com/promsocarlon

Implantation ARLON
Chemin de Weyler 2
6700 ARLON
Tél: +32(0)63 230.240
Fax: +32(0)63 230.245

Implantation MUSSON
Rue Jean Laurent 8
6750 MUSSON

Implantation ATHUS
Rue Neuve 32
6791 ATHUS
Tél: +32(0)63 380.276
Fax: +32(0)63 388.246

Implantation VIRTON
Avenue Bouvier 19
6760 VIRTON
Tél: +32(0)63 570.476
Fax: +32(0)63 455.578

TABLE DES MATIÈRES

LE COURRIER **1**

1 PRÉAMBULES 1
1.1 DÉFINITIONS *1*
1.1.1 La lettre 1
1.1.2 Le courrier 1
1.1.3 La correspondance 1
1.2 LES CLASSIFICATIONS *1*
1.2.1 La lettre administrative 1
1.2.2 La lettre d'affaires 1
1.2.3 La lettre commerciale 1
1.3 LES CONSTITUANTS DE LA LETTRE COMMERCIALE *1*
1.3.1 L'en-tête 1
1.3.2 La lettre 1
1.4 LES CONSTITUANTS D'UNE LETTRE DANS LE DOMAINE MEDICAL *2*
2 LES DIFFERENTS ELEMENTS 2
2.1 LA DATE *2*
2.1.1 Son importance 2
2.1.2 Le format de la date en langue française 2
2.1.3 La datation automatique 3
2.2 LA SUSCRIPTION *3*
2.2.1 Son importance 3
2.2.2 Sa composition 3
2.2.3 Les conventions internationales 4
2.2.4 Sa présentation selon la Poste belge 4
2.3 LA VEDETTE *5*
2.3.1 Son libellé 5
2.3.2 Sa présentation 6
2.4 LE CORPS DE LA LETTRE *6*
2.4.1 Sa rédaction 6
2.4.2 Sa présentation 6
2.4.3 Les paragraphes 6
2.4.4 L'alignement des lignes 6
2.4.5 Les polices de caractères 7
2.5 LA SOUSCRIPTION *7*
2.5.1 Son but 7
2.5.2 Son libellé 8
2.5.3 Sa présentation 8
2.6 EXEMPLES *8*
3 LES ABREVIATIONS 9
3.1 LES ABRÉVIATIONS USUELLES *9*
3.2 LES RÈGLES DE COMPOSITION DES ABRÉVIATIONS *9*
3.3 LES ABRÉVIATIONS DE PRÉNOMS *9*
4 LES PRINCIPES DE DISPOSITION 9
4.1 LES ZONES DE LA LETTRE *9*
4.2 LE CADRE DE RÉFÉRENCE *10*
4.2.1 Les formats 10
4.2.2 Les constituants de la lettre commerciale, administrative ou d'affaires 10
4.3 LES TYPES DE DISPOSITION *10*
5 APERÇU DES SCHÉMAS DE LETTRES 12

LA DISPOSITION "BLOC A LA MARGE" **13**

1 LE SCHEMA SIMPLE 13
1.1 ILLUSTRATION GLOBALE *13*
1.2 LE FORMAT *14*
1.3 LA DATE *14*
1.4 LA SUSCRIPTION *14*

1.5 LA VEDETTE 14
1.6 LA SOUSCRIPTION 14
1.7 NOTES 14
1.7.1 L'utilisation des majuscules dans la langue française 14
1.7.2 L'écriture des nombres 15
1.7.3 L'emploi des symboles des unités (règle générale) 15
1.7.4 Les coupures en fin de ligne 15
2 LA PRESENTATION TYPOGRAPHIQUE 16
2.1 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE L'EN-TÊTE 16
2.2 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE LA DATE 16
2.3 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE LA SUSCRIPTION 16
2.4 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DU CORPS DE LA LETTRE 16
2.5 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE LA SOUSCRIPTION 16
3 LA LETTRE ET L'EN-TETE 16
3.1 LA DATE 16
3.2 LA POSITION DE LA SUSCRIPTION 17
4 LA SUSCRIPTION 17
4.1 PRÉSENTATION 17
5 LE PAPIER À LETTRES 18
6 LA SUSCRIPTION ET LA RAISON SOCIALE 18
6.1 PRÉSENTATION 18
6.2 ILLUSTRATION 18
7 LA FONCTION ET LE TITRE 19
7.1 LE TITRE ET LA SUSCRIPTION 19
7.2 LE TITRE ET LA VEDETTE 19
7.3 LE TITRE ET LA SOUSCRIPTION 19
7.4 PRÉSENTATION DE LA FONCTION ET/OU DU TITRE 19
7.5 ILLUSTRATIONS 19
8 LA DATE 20
9 LES MENTIONS UTILES POUR LA RECEPTION 20
9.1 LES REFERENCES 20
9.1.1 La situation des références 20
9.1.2 La présentation des références 20
9.1.3 Illustration 21
9.2 L'OBJET 21
9.2.1 La présentation de l'objet 21
9.2.2 La situation de l'objet 21
10 LES MENTIONS UTILES A L'EXPEDITION 22
10.1 LES PIÈCES JOINTES OU ANNEXES 22
10.1.1 Composition de la rubrique 22
10.1.2 Situation de la rubrique 22
10.1.3 Identification des pièces jointes 22
10.2 LES COPIES 22
10.2.1 Utilité de la rubrique 22
10.2.2 Présentation de la rubrique 22
10.2.3 Situation de la rubrique 22
10.2.4 Illustration 23
11 LA PRESENTATION DE DEUX SIGNATURES 23
11.1 PRÉSENTATION 23
11.2 ILLUSTRATION 24

LA DISPOSITION "BLOC A LA DATE" 25

1 LE STYLE AMERICAIN 25
1.1 LA PRÉSENTATION 25
1.2 ILLUSTRATION 25
2 LE STYLE FRANÇAIS 26
2.1 INTRODUCTION 26
2.2 ILLUSTRATION 26

2.3 LE CENTRAGE DES MENTIONS ... 27
2.3.1 L'en-tête ... 27
2.3.2 Le centrage des éléments formant la souscription ... 27

LA DISPOSITION NORMALISEE ... 28

1 LE FORMULAIRE ... 28
1.1 LES DIFFÉRENCES ... 28
1.2 LE FORMAT DE LIGNE RECOMMANDÉ ... 28
1.3 LA DATE ... 28
1.4 LA RUBRIQUE "VOTRE LETTRE DU" ... 28
1.5 LES RUBRIQUES DES RÉFÉRENCES ... 29
1.6 L'OBJET ... 29
1.7 ILLUSTRATION ... 29
1.8 DEUX OU TROIS SIGNATURES ... 30

LES PARTICULARITES ... 31

1 LES ADDITIONS A LA SUSCRIPTION ... 31
1.1 L'ENVOI RECOMMANDÉ ... 31
1.2 PERSONNEL - CONFIDENTIEL ... 32
1.3 LETTRE ADRESSÉE À L'ATTENTION D'UNE PERSONNE ... 32
1.4 ILLUSTRATION ... 32
2 L'ENVOI VERS L'ETRANGER ... 33
2.1 LA PRÉSENTATION DE LA SUSCRIPTION ... 33
2.2 PAR AVION ... 33
2.3 LA DISPOSITION AÉRÉE ... 33
3 LE POST-SCRIPTUM ... 33
3.1 SA PRÉSENTATION ... 33
3.2 ILLUSTRATION ... 33

LES FORMATS SPECIAUX ... 34

1 LA SUITE DE LA LETRE ... 34
1.1 PRINCIPES ... 34
1.1.1 La première feuille ... 34
1.1.2 La feuille "suite" ... 34
2 LA LETTRE ADMINISTRATIVE ... 35
3 LA CIRCULAIRE ... 36
3.1 Présentation ... 36
3.2 Illustration ... 36
4 LES PETITS FORMATS ... 37
4.1 Présentation ... 37
4.2 Illustration ... 38
5 LA DISPOSITION EN COLONNES ... 39

LA DISPOSITION CLASSIQUE DU TEXTE ... 40

1 LES NOTIONS DE BASE ... 40
1.1 Les styles ... 40
1.2 Les paragraphes ... 40
1.3 Les titres ... 40
1.3.1 Leur situation ... 40
1.3.2 Les mises en évidence ... 40
1.3.3 La ponctuation et les titres ... 40
2 LES ENUMERATIONS SIMPLES ... 41
2.1 L'ÉNUMÉRATION NON DISPOSÉE ... 41
2.2 L'ÉNUMÉRATION DISPOSÉE ... 41
2.2.1 Les énumérations courtes ... 41
2.2.2 Les énumérations longues ... 41
2.2.3 Illustrations ... 42

3 LES ÉNUMÉRATIONS COMPLEXES 42
3.1 Présentation 42
3.2 Illustration 42
4 LES RUBRIQUES 43
4.1 Présentation 43
4.2 Illustration 43
5 LA NUMEROTATION DECIMALE 44
6 LES CITATIONS 45
6.1 LA CITATION SIMPLE 45
6.2 LA SOUS-CITATION 45
6.3 LA PONCTUATION 45
7 L'APPEL DE NOTES 46

LA TRANSMISSION DE L'INFORMATION 47

1 LES ENVELOPPES 47
1.1 L'ENVOI NORMALISÉ 47
1.2 L'ADRESSE 47
1.3 LE NUMÉRO POSTAL 47
1.4 L'ADRESSE DE CORRESPONDANCE 47
1.5 TOLÉRANCE ET RECOMMANDATIONS EN CE QUI CONCERNE LA PRÉSENTATION DE L'ADRESSE 47
1.5.1 Types d'écritures admis 47
1.5.2 La grandeur des caractères, des espaces et des interlignes 47
1.5.3 La composition et les recommandations 48
2 LA TELECOPIE 48
2.1 LE DOCUMENT - LA PAGE DE GARDE 48
2.2 CADRE JURIDIQUE 48
2.3 ILLUSTRATION 49

LES COMMUNICATIONS INTERNES 50

1 LA NOTE DE SERVICE 50
1.1 SA PRÉSENTATION 50
1.2 L'AGENDA ÉLECTRONIQUE 50
1.3 ILLUSTRATION 51
2 LA NOTE INTERNE 52
2.1 PRÉSENTATION 52
2.2 ILLUSTRATION 52

LES RELATIONS DE FAITS ET LA GESTION DES REUNIONS 53

1 L'ORDRE DU JOUR 53
1.1 PRÉSENTATION 53
1.2 ILLUSTRATION 53
2 LE PROCES-VERBAL DE REUNION 54
2.1 PRÉSENTATION 54
2.2 ILLUSTRATION 54
3 LE COMPTE RENDU 56
4 LE RAPPORT D'ACTIVITES 57
4.1 PRÉSENTATION 57
5 LE BILAN D'UNE ACTIVITE 58
5.1 LES TITRES ET LES SOUS-TITRES 58
5.2 AUTRES ÉLÉMENTS QUI FAVORISENT LA LISIBILITÉ D'UN TEXTE 58
5.2.1 Les marges 58
5.2.2 L'interligne 58
5.2.3 Le style 58
5.2.4 Le choix de la taille de la police 58

NOTES DIVERSES ET SYNTHÈSE 59

1 LE SIGNE % 59

2 LES ADJECTIFS NUMÉRAUX ORDINAUX 59
3 LES SYMBOLES MONÉTAIRES 59
4 LES ABRÉVIATIONS 59
5 QUELQUES NOTES CONCERNANT LES ÉLÉMENTS D'UN COURRIER OU AUTRE DOCUMENT 60
6 COURRIER - DISPOSITION "BLOC À LA MARGE" 61
7 COURRIER - DISPOSITION "BLOC À LA DATE – STYLE AMÉRICAIN" 62
8 COURRIER - DISPOSITION "BLOC À LA DATE – STYLE FRANÇAIS" 63
9 COURRIER - DISPOSITION NORMALISÉE 64
10 LA LETTRE ADMINISTRATIVE 65

Les pages qui suivent contiennent certaines informations extraites du manuel « Le courrier » de Madame Francine Lipmanne dont les ouvrages sont des références dans le domaine de la communication et de la bureautique en Belgique.
Réf.: LIPMANNE Francine, *Le courrier*, Labor Education

LE COURRIER

1 PRÉAMBULES

1.1 DÉFINITIONS

1.1.1 La lettre

La lettre est l'expression formelle d'un auteur.

1.1.2 Le courrier

Le terme courrier se réfère surtout à la forme et à la matérialisation de l'échange. "Recevoir du courrier, ouvrir son courrier, rédiger du courrier, expédier le courrier".

1.1.3 La correspondance

Le terme "correspondance" est l'expression d'une relation écrite entre deux personnes.

1.2 LES CLASSIFICATIONS

1.2.1 La lettre administrative

On peut inclure dans ce type de classification les lettres ministérielles, les lettres de service, les lettres d'avis, certaines circulaires, etc.

1.2.2 La lettre d'affaires

Les lettres d'affaires peuvent ainsi être nommées lorsqu'elles traitent d'activités économiques et financières.

1.2.3 La lettre commerciale

La lettre commerciale est l'écrit envoyé ou reçu par un commerçant ou par une entreprise commerciale à l'occasion de l'exercice d'actes qualifiés de *commerciaux* par la loi.

1.3 LES CONSTITUANTS DE LA LETTRE COMMERCIALE

1.3.1 L'en-tête

Le texte de la lettre commerciale doit être conforme à la législation en la matière.
Les mentions obligatoires sont: la raison sociale, le siège social, le type d'activité, le numéro de la TVA.
Les mentions utiles sont: les numéros de téléphone, du télécopieur, du compte bancaire.
Les mentions utiles peuvent être placées en bas de page.

1.3.2 La lettre

Les cinq parties indispensables (hors en-tête) qui constituent la lettre commerciale sont:

1° la date qui doit refléter la plus grande précision;
2° la suscription qui est l'adresse complète du destinataire, à savoir:
   a) l'appellation, le prénom et le nom ou la raison sociale,
   b) la désignation de situation de l'immeuble, du bureau, etc.,
   c) le code postal et la localité précédés de l'indicatif de nationalité lors d'un échange international.

3° la vedette ou l'appellation qui est la formule de salutation du récepteur;
4° le corps de la lettre qui comprend:
   a) l'introduction par laquelle le sujet est abordé,
   b) le développement où les faits sont exprimés,
   c) la déduction qui en est la suite logique et qui contient la communication réelle,
   d) la conclusion qui peut terminer en insistant sur un certain point,
   e) la formule de salutation finale qui renforce le ton de la lettre.
5° la souscription qui comprend au minimum le prénom et le nom du signataire.

Dans les lettres commerciales, des renseignements d'ordre utile peuvent s'ajouter à ces mentions obligatoires.

1.4 LES CONSTITUANTS D'UNE LETTRE DANS LE DOMAINE MEDICAL

Dans le domaine médical, une lettre reprendra globalement les mêmes parties qu'une lettre commerciale. Cependant, quelques particularités seront vues dans le cadre des exercices. Notamment au niveau des mentions obligatoires, la lettre médicale est différente.

2 LES DIFFERENTS ELEMENTS

2.1 LA DATE

2.1.1 Son importance

La date est d'une importance capitale:
1° la lettre peut, en cas de litige, entraîner des effets juridiques déterminés;
2° la lettre est destinée à faire partie d'un dossier et peut être classée par ordre chronologique;
3° le correspondant peut introduire aisément sa réponse en se référant à la date de la communication reçue.

L'exactitude de la date est donc primordiale. La date indiquée sur la lettre doit toujours être celle du jour de son expédition, qui n'est pas nécessairement celui de sa rédaction. À la réception d'une lettre mal datée, il est prudent d'envoyer un accusé de réception en spécifiant la date réelle de la remise de la lettre par le service postal et d'agrafer l'enveloppe à la lettre, le cachet de la Poste faisant foi.

2.1.2 Le format de la date en langue française

Dans la lettre commerciale, cet élément essentiel doit respecter le libellé suivant:
1° le code postal est représenté si celui-ci n'est pas compris dans l'en-tête (on ne peut en effet, obliger le correspondant à consulter la liste des codes postaux);
2° le lieu d'expédition est dactylographié en lettres minuscules à l'exception de la lettre initiale et est suivi d'une virgule;
3° la date du jour est précédée de l'article "le" et est dactylographiée en lettres et en chiffres;
4° le nom du mois est indiqué en lettres minuscules;
5° le millésime est représenté par les quatre chiffres et il n'est pas suivi d'un point.

(code postal) Localité, le 1er décembre 2013 ou sur papier à en-tête Le 1 décembre 2013
Exemple: Arlon, le 10 octobre 2013

La présentation du format numérique est utilisée lors des échanges internationaux. Le format de date reste ainsi indépendant de la langue véhiculaire.

Dans la lettre normalisée, qui est un formulaire, la date peut être placée comme suit:

Localité
2013-12-01

ou

Localité
1er décembre 2013
01-12-2013

Il est permis de remplacer les tirets par un espacement. À l'exception de la correspondance internationale, le format alphanumérique est conseillé car plus précis et plus convivial.
Une date de rappel est toujours indiquée en chiffres: 2013 12 01 ou à l'intérieur d'un texte: 01 12 2013.

N.B.: l'usage des logiciels informatiques explique que les dates sont souvent notées de la manière suivante actuellement: 01/12/2013

2.1.3 La datation automatique

Les différents types de traitement de texte proposent le choix entre différents formats (numérique ou alphanumérique, etc.).

Remarque générale
Aucun signe de ponctuation n'est placé après la date.

2.2 LA SUSCRIPTION

2.2.1 Son importance

La suscription fait partie de la lettre commerciale. Elle permet:
1° d'authentifier le récepteur du message,
2° d'éviter de perdre la lettre ou de se tromper de destinataire lors de la mise sous enveloppe,
3° un classement basé sur le nom propre figurant dans le document.

Elle sert à l'expédition lorsque la lettre est glissée sous enveloppe à fenêtre.

Pour une distribution rapide du courrier, son libellé doit être précis et répondre aux recommandations de la Poste.

2.2.2 Sa composition

2.2.2.1 La désignation de la personne

La désignation du correspondant est généralement suivie de la désignation du titre ou du type d'activités s'il s'agit d'une société.

La lettre est envoyée à une personne physique

Monsieur Luc NICOLAS
Notaire

L'appellation "Monsieur, Madame, etc." n'est pas abrégée.

Puisqu'il s'agit d'un document personnel, dans un souci de précision, le prénom est écrit en entier et présenté en minuscules avec une initiale majuscule. Le nom est seulement indiqué en lettres capitales s'il illustre un prénom. Le titre de la personne est indiqué en minuscules à l'exception de l'initiale.

La lettre est envoyée à une personne morale

Madame Lucie Zebra
Comptable
Infoplus sa

La tendance actuelle est d'écrire les noms de société en minuscules à l'exception de l'initiale.

2.2.2.2 La situation de l'immeuble
Rue des Vergers 7 c
Les mots "rue, avenue, place, etc." s'écrivent avec une initiale majuscule. La désignation de la voie publique prend aussi une initiale majuscule car il s'agit d'un nom propre. Le numéro de l'immeuble suit immédiatement.

2.2.2.3 L'identification du lieu
1040 BRUXELLES (service intérieur)
Le nom de la localité est toujours dactylographié en majuscules.

2.2.3 Les conventions internationales

La langue du pays destinataire est utilisée à l'exception du nom du pays.

Sig.ra Paletti
Via Santa Maria 17
56100 PISA
Italie

2.2.4 Sa présentation selon la Poste belge

L'adresse doit toujours figurer en caractères noirs sur fond blanc.
Toutes les lignes commenceront sur un même alignement vertical. L'espacement entre les lignes (ou l'interlignage) doit être constant.

La Poste recommande que tous les mots soient imprimés sans interruption. Les abréviations sont donc à éviter. Toutefois, l'abréviation *bte* est admise.

Les caractères composant l'adresse doivent être de même largeur. La police de caractères ne peut varier. Il est conseillé d'utiliser une police de caractères classique comme Arial, Helvetica, Verdana.

Les polices Courier, Times New Roman sont déconseillées par la Poste ainsi que les polices de style fantaisie (Script, etc.) et toute variété de fonte (gras, italique, souligné, etc.).

La taille de la police recommandée peut varier entre 11 et 12 points. Le minimum est de 10 points, le maximum est de 17 points (tout dépend de la police de caractères choisie).

Les lettres et les chiffres composant l'adresse doivent répondre aux exigences suivantes:

- hauteur minimale: 2,3 mm
- hauteur maximale: 4,5 mm
- largeur minimale: 12 caractères par 25,4 mm
- largeur maximale: 6 caractères par 25,4 mm

2.3 LA VEDETTE

La vedette est l'expression de la qualité, de la fonction ou du titre du destinataire.

2.3.1 Son libellé

2.3.1.1 L'appellation simple

La vedette peut s'énoncer par différentes formules. Les plus courantes sont: "Monsieur, Madame", si la lettre est adressée à une personne physique, "Messieurs" ou encore "Mesdames, Messieurs," si la lettre est destinée à une entreprise et n'a pas de direction personnelle.
On tiendra compte de la féminisation des noms de métiers, de fonctions, de grades ou de titres dans la correspondance et les documents émanant des autorités administratives.
Le terme "Mademoiselle" disparaît dans les lettres d'affaires et dans les documents officiels au profit de "Madame".

2.3.1.2 L'appellation et le titre

Le titre de la personne est parfois joint à l'appellation: "Monsieur le Directeur", "Monsieur le Secrétaire général", "Monsieur le Procureur du Roi", "Madame la Ministre", "Madame la Directrice", "Monsieur l'Architecte", etc.
La formule "Monsieur", "Madame" n'est pas suivie du titre lorsque l'on s'adresse à un(e) professeur, ingénieur, médecin, avocat ou notaire. Toutefois, les représentants de ces deux dernières professions peuvent être appelés "Maître".

2.3.1.3 L'appellation et le nom

Le nom du destinataire peut aussi être libellé: "Monsieur Dubois", "Madame Renard".

2.3.1.4 L'épithète "cher"

L'épithète "cher" ne s'emploie pas si l'on s'adresse à une personne à laquelle on doit marquer du respect. "Cher" peut précéder l'appellation si l'on s'adresse à une personne que l'on connaît tout particulièrement.

L'appellation est dans ce cas souvent suivie du nom de la personne: "Cher Monsieur Dupont", "Chère Madame Huart".

L'épithète "Cher" précède les mots "ami, collègue, confrère, client": "Cher confrère", "Cher ami", "Monsieur et cher ami", ou "Monsieur et cher client". Entre collègues et confrères, il est permis d'utiliser les formules suivantes: "Monsieur et cher collègue", "Ma chère collègue et amie".

À son médecin, on pourra écrire: "Monsieur et cher Docteur" ou "Cher Docteur". À son avocat ou à son notaire, on pourra écrire: "Cher Maître," ou "Mon cher Maître". Ceci est également valable pour un artiste.

Remarques
L'adjectif possessif "Mon" suggère un certain degré d'intimité. La prudence s'impose dans son utilisation. Par contre, il est usuel de l'utiliser pour s'adresser à un officier ou dans certains cas à un ecclésiastique.
Le terme "collègue" est utilisé pour désigner une personne qui remplit la même fonction publique ou qui fait partie d'un même établissement.
Le terme "confrère" est utilisé pour désigner un membre d'une même société littéraire ou qui exerce une même profession libérale, c'est-à-dire une profession indépendante et d'ordre intellectuel (avocat, médecin, etc.).

2.3.2 Sa présentation

La vedette se dactylographie contre la marge de gauche en lettres minuscules à l'exception de la lettre initiale et de celle des noms propres. Elle est traditionnellement suivie d'une virgule. Dans les lettres publicitaires, l'usage autorise la suppression de la virgule après la vedette.
Après l'épithète "Cher", on place une initiale minuscule, sauf s'il s'agit d'un titre.

Exemples: Cher client, Chère Madame,

Remarque
Il y a toujours similitude entre l'appellation qui introduit le texte et celle reprise dans la formule de politesse: "Cher Monsieur," et "Veuillez agréer, cher Monsieur" ...

2.4 LE CORPS DE LA LETTRE

2.4.1 Sa rédaction

Le corps de la lettre ne traite que d'un seul sujet.
Il se compose d'une introduction du sujet, d'un développement, d'une conclusion et d'une formule de politesse.
La formule de politesse doit être adaptée au style de la lettre et rédigée en fonction de la personnalité du destinataire.

L'expression "salutations distinguées" ne s'utilise qu'en cas de désaccord, notamment dans la 2me ou 3me lettre d'un rappel de paiement.

Le "nous" majestatif est adopté s'il s'agit d'une personne morale.

Le style est clair, précis et concis.

2.4.2 Sa présentation

Les qualités de simplicité, de clarté, de précision et de concision se retrouvent dans le fond, la forme et la présentation.

Les normes d'édition et les styles de présentation sont respectés.

Les paragraphes sont séparés par un interligne blanc.

La formule de politesse constitue toujours un paragraphe particulier.

Une lettre médicale, d'affaires, … ne peut contenir de fautes d'orthographe.

2.4.3 Les paragraphes

Le paragraphe développe une idée. C'est donc une entité séparée par un interligne blanc.
À l'intérieur d'un texte, il faut appliquer des espacements blancs identiques entre les paragraphes.
La régularité contribue à la lisibilité du texte.

Un paragraphe se forme en créant deux interlignes ou en utilisant le format paragraphe (x points avant et x points après). Cette méthode est conseillée pour la dactylographie d'un texte.

L'alinéa est un retrait de première ligne du paragraphe.

2.4.4 L'alignement des lignes

L'alignement à gauche
Le texte est aligné contre la marge de gauche.

L'alignement à droite
Le texte est aligné contre la marge de droite.

L'alignement centré
Le texte est centré entre les marges.

La justification
Le texte est aligné sur les deux marges. Les lignes sont étirées.

2.4.5 Les polices de caractères

La police caractérise l'aspect d'un groupe de caractères imprimés. Elle se distingue par:

- la catégorie;
  - le type: Courier, Times ...
  - le style du caractère qui présente des formes et des barres différentes, ainsi les polices à empattement (Times New Roman) et les polices sans empattement (Arial);
- le corps, qui est exprimé en points (un point correspond à 0,376 mm en Times New Roman) et qui est la hauteur du caractère de la hampe inférieure à la hampe supérieure;
- l'apparence (la variété des fontes) comme par exemple les aspects suivants: gras, italique, souligné, contour ...

La lettre peut être verticale (le romain) ou inclinée (italique).

Le caractère est choisi en fonction du document à présenter et de la largeur de la ligne.

2.4.5.1 La police et la lisibilité

Les textes courants sont généralement composés en corps 9 à 12 (tout dépend de la police de caractères choisie). Les textes secondaires peuvent être en corps 7 ou 8. La différence de corps peut varier de deux points entre le titre, le sous-titre, le corps du texte.
Les mots composés en bas-de-casse (ou minuscules) sont plus lisibles que les capitales (majuscules).
Le caractère romain est plus lisible que l'italique.
Les caractères de fantaisie sont uniquement utilisés pour des titres ou de courts textes, notamment publicitaires.
Il est recommandé de ne pas abuser de changements de police dans un texte.

2.4.5.2 Les majuscules et les petites capitales

En typographie, les lettres majuscules prennent le nom de capitales. Les petites capitales ont l'aspect des majuscules, mais la hauteur des lettres bas-de-casse (minuscules).
Un mot écrit tout en majuscules n'est pas très lisible, il est alors préférable d'utiliser les "petites capitales" avec l'initiale majuscule si c'est nécessaire.

Exemple: LE PETIT LAROUSSE

On peut composer en petites capitales des intertitres mineurs ou certains mots que l'on désire mettre en valeur.
Il est utile de respecter les règles d'utilisation des majuscules car leur emploi doit être judicieux.
En effet, la majuscule nous donne des indications de lecture intéressantes, elle marque des nuances, mais il ne faut pas en abuser. Les messages publicitaires exploitent trop souvent les majuscules.

Les capitales accentuées sont permises et même conseillées si elles facilitent la lecture.

2.5 LA SOUSCRIPTION

2.5.1 Son but

Une signature a pour but d'affirmer l'exactitude, la sincérité d'un écrit ou d'en assumer la responsabilité. Ne pas signer une lettre est une négligence grave.

2.5.2 Son libellé

Vu l'importance de la signature, le prénom et le nom doivent être composés en caractères d'imprimerie; ceci afin d'être lisibles. L'indication de la fonction ou du titre du signataire permet au correspondant d'être fixé quant à la qualité de la personne qui prend la responsabilité de l'écrit.
La signature authentifie l'ensemble.

2.5.3 Sa présentation

La signature précède l'énoncé imprimé. Il est bienséant de ne pas abréger le prénom. Le nom de la personne est placé en minuscules et n'est pas suivi d'un point.

2.6 EXEMPLES

LE STYLE "AMÉRICAIN"

LA CONSTRUCTION DE LA LETTRE

La lettre commerciale doit éviter toute équivoque. L'exposé doit s'inspirer de données exactes, précises et complètes. Ces éléments sont rassemblés pour permettre l'élaboration d'un plan. Ce plan favorise une construction réussie de la lettre comme le plan de l'architecte contribue à l'élaboration correcte d'une maison.

Le vif du sujet est abordé immédiatement, le problème est posé et les arguments logiques le développent pour arriver à la conclusion souhaitée. La lettre sera donc directe et progressive pour être claire.

Francine Lipmanne

LE STYLE "FRANÇAIS"

La rédaction de la lettre

Pour créer un climat de collaboration, la lettre d'affaires doit provoquer chez le correspondant un état affectif favorable. La meilleure formule pour atteindre cet objectif est de réfléchir et de considérer le point de vue du lecteur.

La préoccupation essentielle d'un être humain est sa propre personne. En conséquence, l'accent doit être placé sur ce que l'auteur peut apporter à son interlocuteur. Le terme "nous" peut si souvent être remplacé par l'expression magique "vous".

Francine Lipmanne

3 LES ABREVIATIONS

3.1 LES ABRÉVIATIONS USUELLES

Les appellations		*Les raisons sociales*		*Le courrier*		*L'édition*[1]	
Monsieur	M.	Établissements	Ets	avenue	av.	colonne	coll.
Messieurs	MM.	Compagnie	Cie	boulevard	bd	chapitre	chap.
Madame	Mme	Société	Sté	arrondissement	arr.	paragraphe	par.
Mesdames	Mmes	Société anonyme	sa	faubourg	fbg	tome	t.
Mademoiselle	Mlle	Sté (pers. priv.)	sprl	boîte	Bte	volume	vol.
Mesdemoiselles	Mlles	As. sans but lucratif	asbl	boîte postale	BP	page	p.
Maître	Me	Registre de commerce	RC	référence	réf.	pages	pp.
Docteur	Dr	Taxe sur la valeur ajoutée	TVA	nos références	N/réf.	lignes	l.
Veuve	Vve		Tva	vos références	V/réf.	alinéa	al.
Expéditeur	Exp.	Moniteur belge	M.B.	aux bons soins de	c/o	édition	éd.
Saint	St			nota bene	NB	collection	coll.
Sainte	Ste			post-scriptum	PS	document	doc.
Monseigneur	Mgr			extension	ext.	ibidem	ibid.
Révérend Père	R.P.			téléphone	Tél.	confer	cf.
Sa Sainteté	S.S.			étage	ét.	exemple	ex.
Sa Majesté	S.M.			bureau	bur.	par exemple	p. ex.
Son Altesse	S.A.			courant	ct	idem	id.
" " Royale	S.A.R.			procès-verbal	PV	nombre	nb.
" " Impériale	S.A.I.			pièce	pce	et caetera	etc.
				numéro	n°	c'est-à-dire	c-à-d.
				numéros	n°s		
				recto	r°		
				verso	v°		

3.2 LES RÈGLES DE COMPOSITION DES ABRÉVIATIONS

Un point se place après un mot abrégé.	Exemple = Ex.
L'abréviation résultant d'une contraction ne prend pas de point.	pièce: pce, Boulevard: Bd
Certaines abréviations peuvent prendre la marque du pluriel.	n°s
Une abréviation représentée en minuscules peut prendre l'initiale capitale.	Unesco, cf. article 5

3.3 LES ABRÉVIATIONS DE PRÉNOMS

De manière générale, on indique l'initiale du prénom suivie d'un point.	C. Dupont
Si le prénom commence par une voyelle, on peut y joindre la consonne suivante.	Al. pour Alain
Si le prénom commence par un digramme (groupe de deux consonnes à valeur unique), on représente ces deux consonnes.	Ch. pour Charline Ph. pour Philippe
Lorsque la consonne initiale est suivie de L ou R, on note cette consonne dans l'abréviation.	Fl. pour Florent Cl. pour Claude

4 LES PRINCIPES DE DISPOSITION

4.1 LES ZONES DE LA LETTRE

Les zones de la lettre sont déterminées en fonction d'une présentation rationnelle des éléments. Chacune des mentions est placée dans une zone spécifique. Ces zones sont applicables à tous les types de disposition.

Les zones sont imposées par:
- l'emplacement de la fenêtre vitrifiée de l'enveloppe,
- des exigences d'équilibre de la présentation,
- des normes pour une lecture aisée et rapide.

La zone réservée à l'expédition, qui selon la Poste peut couvrir sept lignes, est fixée en fonction des enveloppes dites "à fenêtre". La zone d'identification débute au minimum après deux blancs de la zone de la suscription.

4.2 LE CADRE DE RÉFÉRENCE

4.2.1 Les formats

Marge	Format standard accepté	Format commercial conseillé
gauche	20 mm ou 25 mm	33 mm
droite	15 mm	15 ou 25 mm
supérieure	13 mm	20 mm
inférieure	5 mm	20 mm

4.2.2 Les constituants de la lettre commerciale, administrative ou d'affaires

On peut distinguer:
- les éléments obligatoires qui sont définis par la loi commerciale,
- les éléments utiles qui permettent une bonne gestion du courrier,
- les mentions spécifiques qui concernent la Poste,
- les mentions particulières qui concernent les correspondants.

Les éléments obligatoires • l'en-tête • la date • la suscription • la vedette • le corps de la lettre • la souscription	**Les éléments utiles** • à l'identification: - l'objet - les références • à l'expédition: - les annexes
Les mentions spécifiques (additions) • *Recommandé* • *Par avion* • *Imprimé* • *Express* • *Personnel*	**Les mentions particulières** • la mention *Copie à:* • *le post-scriptum (PS)*

4.3 LES TYPES DE DISPOSITION

Le choix d'un type de disposition peut dépendre de sa destination, de son utilisation, du type d'enveloppe choisi et du papier à lettres. Le papier à en-tête et la disposition de la lettre doivent former un ensemble équilibré.

L'en-tête placé dans le coin gauche est conçu pour une disposition Bloc à la date. Cet en-tête peut toutefois être légèrement étendu vers la droite.

L'en-tête centré, l'en-tête disposé en "appui droite" ou disposé sur toute la largeur est conçu pour une disposition Bloc à la marge ou pour une disposition normalisée.

La disposition normalisée ne peut être préconisée que sur du papier à en-tête pouvant être réalisé sur ordinateur.

Dans une entreprise, la secrétaire ou l'opérateur en traitement de texte ne choisit pas la disposition, mais adapte la disposition au(x) modèle(s) de l'entreprise.

À RETENIR
Le but des schémas de lettre proposés est de donner des principes généraux pour obtenir un ensemble équilibré et rationnel. L'aspect visuel doit être sobre et équilibré. L'aspect fonctionnel oblige à suivre une logique de présentation pour faciliter la lecture et la gestion du courrier dans l'entreprise.
Le chef d'entreprise peut apporter certains changements à son courrier. Toutefois, les zones, les principes de base et la logique des alignements sont des principes qui ne peuvent s'ignorer.

5 APERÇU DES SCHÉMAS DE LETTRES

La disposition "bloc à la marge"

♥

Localité, le 00 mois 0000

Monsieur Jean Dubois
Rue Grande 12
5000 NAMUR

Nos références --/--
--/--
Vos références --/--
--/--

Objet: ----------

Monsieur,

Annexe(s):

Annexe(s):

La disposition "normalisée"

♦

------- ----- ------
---- -------- --
---- ------

--- ---- --- Annexe(s) Le
-- --/-- --/-- -- 2008-00-00

Texte de l'objet

Monsieur,

Nom Prénom
Fonction

Annexe(s):
Copie à

La disposition "bloc à la date" *Style américain*

♠

Le 00 mois 0000

Société Clips sa

----- --------

Vos références --/-- Localité, le mois 0000
--/--
Nos références --/--
--/--

Concerne: ----------

Mesdames, Messieurs,

-- ------

Annexe: 1 lettre

La disposition "bloc à la date" *Style français*

♣

Localité, le 00 mois 0000

----- --------
Fonction
Société
----- --------
---- --------

Nos références
--/--

Le 00 mois 0000

Messieurs,

Annexe: 1 facture

LA DISPOSITION "BLOC A LA MARGE"

1 LE SCHEMA SIMPLE

Cette disposition appelée aussi disposition "américaine" est caractérisée par le fait que toutes les mentions débutent contre la marge gauche. La simplicité du style américain convient pour dactylographier un texte qui présente des aspects particuliers, tels un centrage, des énumérations, etc. N.B.: il ne faut pas confondre avec la disposition bloc à la date – style américain.

1.1 ILLUSTRATION GLOBALE

CLINIQUE VETERINAIRE - Dr Julie Montillard
Rue des Lumières 147
5000 NAMUR

Namur, le 14 octobre 2011 — 2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Monsieur Paul Pierret
Rue des Arts 14
6700 ARLON — 5 à 7,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Marge de droite: 1,5 cm si texte non justifié ou 2,5 cm si texte justifié

Marge de gauche: 2,5 cm ou mieux: 3,3 cm

Nos références: JM/ol/145 — +/- 8 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Objet: dossier médical de votre chat — +/- 9,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille (notamment si pas de réf.)

Monsieur Pierret, — Entre 10,5 et 12 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Le dossier de votre chat ULYSSE indique qu'il est temps d'effectuer les rappels de vaccination contre la leucose féline, le typhus et le coryza afin de prolonger sa protection contre ces maladies.

Nous vous invitons à prendre prochainement un rendez-vous pour un bilan médical annuel au cours duquel nous remettrons ULYSSE en ordre de santé.

Recevez, Monsieur Pierret, nos meilleures salutations.

Dr Julie Montillard — 2,5 cm sous le corps de la lettre

Pièce jointe: 1 — 3 cm du bord inférieur de la feuille

1.2 LE FORMAT

Si les lignes sont justifiées, les valeurs par défaut relatives aux marges sont acceptées dans cette disposition mais, dans le but du classement, il est préférable d'utiliser la marge gauche de 3,3 cm pour le courrier.

1.3 LA DATE

La date se place contre la marge gauche. Lorsque l'expéditeur utilise un papier vierge, il insère le code postal avant la localité. En dessous, il lui est loisible d'indiquer la situation de l'immeuble occupé. Le destinataire possède ainsi l'adresse complète où l'expéditeur souhaite que lui soit transmis le courrier.

Remarque
On ne met pas de point après la date.

1.4 LA SUSCRIPTION

L'adresse du destinataire doit apparaître dans la fenêtre de l'enveloppe. Elle se situera dans la zone comprise entre 5 et 7,5 cm du bord supérieur de la feuille.

1.5 LA VEDETTE

La vedette se situe idéalement entre 10,5 et 12 cm du bord supérieur de la feuille.

1.6 LA SOUSCRIPTION

Selon la norme belge NBN Z 01-002, le nom de l'expéditeur se place à 2,5 cm sous le corps de la lettre.

1.7 NOTES

1.7.1 L'utilisation des majuscules dans la langue française

De manière générale, on peut considérer que l'on place une capitale initiale:

1° au début d'une phrase, d'un titre, d'un vers, d'une citation complète;

2° aux noms propres en général:
- les noms de personnes: noms propres, patronymes, surnoms et pseudonymes,
- les noms de famille, de sociétés, de communautés, les raisons sociales, les juridictions, etc.,
- les noms de peuples, villes, habitants de pays...,
- les noms géographiques et historiques: régions, fleuves, rues, monuments,
- les adjectifs qui accompagnent les noms géographiques (la mer Méditerranée),
- les noms de bateaux, d'avions,
- les noms de fêtes, de congrès, d'événements,
- les noms de marques et de modèles,
- les titres d'ouvrages, de poèmes, de journaux, de tableaux, d'œuvres d'art;

3° aux titres honorifiques si l'on s'adresse à la personne:
Monsieur le Directeur, mais: le directeur;

4° aux points cardinaux s'ils sont employés sans complément déterminatif de lieu (vers le Sud);

5° dans les dénominations propres: les États-Unis, la Comédie-Française; la Divine Comédie; aux mots "saint, sainte" lorsqu'ils ne désignent pas le saint lui-même - ces mots prennent une majuscule lorsqu'ils forment par adjonction le nom d'un monument, d'une voie publique, d'une ville (dans ce cas, les deux mots sont reliés par un trait d'union).

1.7.2 L'écriture des nombres

S'écrivent en chiffres arabes:

- les dates, les millésimes,
- les pages, les paragraphes,
- les heures,
- les quantités, les poids, les mesures,
- les températures,
- les degrés, les minutes, les secondes,
- les sommes et les pourcentages,
- les formules mathématiques,
- les numéros d'ordre.

S'écrit en lettres un nombre:

- placé en début de phrase,
- employé comme unité ou comme période de temps,
- qui indique un dénombrement,
- qui entre dans la composition des rues,
- qui confirme une somme.

Les chiffres romains peuvent représenter:

- les siècles,
- l'ordre de succession des souverains,
- les numéros des titres de contrats, les tomes, etc.,
- les numéros d'arrondissements,
- les numéros d'événements importants (congrès, etc.).

Ils peuvent intervenir dans les numérotations de titres.

Les adjectifs numéraux ordinaux
Premier = 1er
Première = 1re
Deuxième = 2e ou 2me

Dans les textes littéraires ou après les chiffres romains, l'usage montre parfois "2ème". Ceci ne correspond pas aux normes de typographie qui n'admettent que 2 caractères.

1.7.3 L'emploi des symboles des unités (règle générale)

Les symboles peuvent être placés après un nombre écrit en chiffres; ils sont obligatoirement placés après un nombre décimal. Il est à éviter de les utiliser en fin de phrase ou de texte.

Il est recommandé de placer le symbole € avant la somme qui suit.

1.7.4 Les coupures en fin de ligne

Les dates et les heures sont des chaînes de caractères insécables. Leurs éléments ne peuvent être séparés en fin de ligne.

2 LA PRESENTATION TYPOGRAPHIQUE

2.1 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE L'EN-TÊTE

Dans une lettre commerciale, les éléments qui constituent l'en-tête peuvent être présentés dans une police ou une taille différente du texte de la lettre.

2.2 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE LA DATE

Si une date est présentée dans le format "alphanumérique", le premier jour du mois se représente sous la forme du symbole "1er".

2.3 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE LA SUSCRIPTION

La suscription se placera dans la zone comprise entre 5 et 7,5 cm.
La police sera choisie parmi les classiques du courrier en fonction de sa lisibilité. Pour le tri postal, il n'est pas souhaitable de changer de police lors de la rédaction d'une adresse, ni en ce qui concerne la fonte, ni en ce qui concerne le corps. Les capitales peuvent être accentuées.

2.4 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DU CORPS DE LA LETTRE

En fonction du message que porte la lettre ou de la longueur du texte de la lettre, le corps pourra être de 10 ou de 12 points (tout dépend en fait de la police de caractères choisie).
Si le changement de catégorie de police est toujours déconseillé dans la présentation d'un document, le corps ou l'apparence du caractère peut changer pour mettre un élément en valeur à l'intérieur d'un texte.

2.5 PRÉSENTATION TYPOGRAPHIE DE LA SOUSCRIPTION

Le prénom et le nom se dactylographient avec une initiale majuscule.

Conseil
Les qualités principales de la présentation d'une lettre sont: la simplicité, la sobriété et la facilité de lecture. Il est donc nécessaire d'être sélectif dans le choix de la police de caractères et de la mise en évidence des caractères.

3 LA LETTRE ET L'EN-TETE

L'en-tête d'une lettre est généralement personnalisé. Les trois premiers centimètres de la page lui sont réservés (cette valeur peut être plus faible). Dans la disposition Bloc à la marge, sa position est variable; il est situé soit au centre de la largeur de la feuille ou en appui droite. Il peut aussi être placé en appui gauche s'il est simple et court.

3.1 LA DATE

Lorsqu'un en-tête occupe 3 cm, la date peut se placer à 4 cm. Généralement, une valeur d'un centimètre minimum (deux lignes blanches) doit toujours séparer les zones. Il y a parfois des exceptions, par exemple, si l'en-tête est centré.

3.2 LA POSITION DE LA SUSCRIPTION

La zone de la suscription se trouve entre 5 et 7,5 cm du bord supérieur de la feuille.
Le nombre d'interlignes situés entre la date et la suscription, soit la hauteur du blanc, peut varier. Toutefois, un espace minimum de deux lignes blanches (1 cm) doit toujours séparer les mentions situées dans des zones différentes.

Les usages en matière de présentation
Dans l'en-tête, le nom d'une personne peut se présenter indifféremment en lettres minuscules ou en lettres capitales. Il s'agit dans ce cas d'esthétique et d'usage.
Dans la suscription, le nom du destinataire n'est placé en capitales que s'il peut signifier un prénom.
Dans un rapport, compte rendu, etc., les noms de famille des personnes s'inscrivent de préférence en lettres capitales car ils sont aisément repérables.

Remarques
Les mises en évidence sont à éviter dans la suscription. Aucun élément ne peut être souligné.
La sobriété s'impose surtout dans les deux dernières lignes. Seule la majuscule est autorisée dans les limites décrites.

4 LA SUSCRIPTION

4.1 PRÉSENTATION

Les lignes de la suscription sont toujours alignées à gauche. Ceci ne veut pas dire qu'un retrait ne peut pas être défini.

Les mots "Monsieur, Madame, etc." s'écrivent toujours en entier si l'on s'adresse à la personne. L'abréviation est utilisée si l'on cite la personne.

Le numéro de la boîte aux lettres
Le numéro de la boîte aux lettres du destinataire est placé après l'indication du numéro de l'immeuble. L'abréviation du mot "boîte" est autorisée.

Les numéros de téléphone
Le numéro de zone ou le préfixe est séparé par un espacement du numéro de l'abonné. Ce dernier s'écrit par groupes de deux, sauf si le numéro comporte 7 chiffres.

Tél. 085 553051
GSM 0477 77 77 77

Tél. 02 210 99 99

Pour des raisons mnémotechniques, on peut grouper les chiffres du numéro d'abonné d'une autre façon:
Tél. 081 61 11 27 ou 081 611 127

Les numéros gratuits 0800 se présentent sans tiret.
Tél. 0800 88 888
Les numéros internationaux débutent par le signe + qui précède l'indicatif du pays, le numéro de zone (sans le zéro) et le numéro de l'abonné. Les éléments sont séparés par un espacement.
Tél. +32 2 999 99 99 Tél. +33 1 53 30 06 06
Le signe + indique qu'il s'agit d'une connexion internationale; ainsi, pour la Belgique, le numéro d'accès international est 0032, pour la France 0033.

L'indication des heures
Dans un texte, le symbole peut se placer entre les chiffres lorsque l'unité n'est pas entière ou qu'elle est présentée dans un format complet: à 9 h 30, ou à 9.30 h ...
En fin de phrase, le symbole n'est pas utilisé, s'il s'agit d'un nombre entier.

5 LE PAPIER À LETTRES

Il peut être conçu par un imprimeur. Cependant, les logiciels actuels permettent à chaque utilisateur de constituer et de personnaliser son papier à lettres.
Pour répondre à la législation, le papier à lettres d'une société commerciale doit mentionner:
la raison sociale, le siège social de la société, son activité, son numéro de TVA.
D'autres mentions d'ordre utile sont généralement reprises sur le papier à lettres, il s'agit des numéros de téléphone ou de télécopie, de comptes bancaires, etc.

Les usages
Pour évoquer une entreprise, il est d'usage d'utiliser les termes de "Société", de "Firme", de "Maison", d'"Établissements".

Rappel
Lorsque des mises en page particulières doivent être réalisées, la manière efficace de travailler est de frapper le texte au kilomètre et ensuite de mettre le texte en forme.

6 LA SUSCRIPTION ET LA RAISON SOCIALE

6.1 PRÉSENTATION

La suscription doit être précise. Si une lettre est adressée au nom d'une personne sans plus de précision sur son adresse et que plusieurs citoyens de la localité portent le même patronyme, ils seront tous convoqués afin qu'en leur présence la lettre soit ouverte pour déterminer à qui elle doit être remise. (AR de 1936 09 10, article 77). **Il faut noter que dans la pratique, le courrier sera souvent réexpédié à l'expéditeur.**

La raison sociale est le nom que choisit une société pour exercer ses activités. Cette dénomination lui est propre. Le nom de la société peut donc être dactylographié en caractères minuscules à l'exception de l'initiale.
Les abréviations de types de société se placent après la raison sociale et se présentent en caractères minuscules. De préférence, le mot "Établissements" n'est pas abrégé, car il fait partie de la raison sociale.
La nature de l'activité que déploie une entreprise à forme sociale est une indication complémentaire précisée en deuxième ligne de la suscription. Cette mention se présente en lettres minuscules, à l'exception de la lettre initiale.

6.2 ILLUSTRATION

Établissements Liseron sprl
Aménagement Parcs et Jardins
Rue des Peupliers 25
4000 LIÈGE

7 LA FONCTION ET LE TITRE

La fonction d'une personne est le rôle qu'elle joue dans la société. Le titre est une désignation honorifique exprimant une distinction, un rang.

7.1 LE TITRE ET LA SUSCRIPTION

Il est d'usage de citer le titre de la personne à l'intérieur de la suscription. Cette rubrique placée avant le nom se présente en lettres minuscules à l'exception de l'initiale.

7.2 LE TITRE ET LA VEDETTE

Le titre est parfois mentionné dans l'énoncé de la vedette et par voie de conséquence il est repris dans la formule de politesse.

Les usages
On désigne par leur titre les personnes qui exercent une fonction publique, ainsi que les architectes. Le titre n'est pas donné à l'ingénieur, au fondé de pouvoir, au chef de service ni au conseiller juridique. Si le destinataire est titulaire de plusieurs titres, on choisit le plus usuel ou celui qui correspond au sujet traité. "Maître" est le titre donné aux gens de loi.
Dans un envoi destiné à une société commerciale ou à une banque, la vedette s'énonce "Messieurs" ou "Mesdames, Messieurs'. Elle peut stipuler le titre d'un dirigeant. Dans la correspondance administrative, l'appellation "Messieurs" ne sera pas employée car chaque subdivision est dirigée par un fonctionnaire responsable. La vedette mentionne le titre de la personne responsable ou s'intitule "Monsieur".

7.3 LE TITRE ET LA SOUSCRIPTION

La fonction que remplit le signataire de la lettre dans le cadre de l'entreprise qui l'emploie est généralement précisée. Le correspondant peut ainsi apprécier la compétence du signataire.
L'ensemble peut être précédé du nom de l'entreprise ou de la société.

7.4 PRÉSENTATION DE LA FONCTION ET/OU DU TITRE

L'usage permet de placer la fonction ou le titre de la personne qui signe la lettre à deux interlignes du corps de la lettre. Dans ce cas, elle est précédée d'un article et est dactylographiée en lettres minuscules, y compris l'initiale. Un blanc de six interlignes permet de placer la signature au-dessus du nom dactylographié.
Toutefois, dans un souci de rationalisation et afin d'éviter un mauvais emploi de la majuscule, il est conseillé de placer la fonction, ainsi que le titre, sous le prénom et le nom. L'initiale majuscule est alors de mise.

7.5 ILLUSTRATIONS

Exemple 1:

Le délégué médical,

Nicolas Gillard

Exemple 2:

Julie Masset
Directrice du personnel

8 LA DATE

Si le nom de la localité est inclus dans l'en-tête, il n'est pas obligatoire de l'inclure dans l'intitulé de la date. La date peut être alors précédée de l'article "Le". Exemple: Le 2 janvier 2008

9 LES MENTIONS UTILES POUR LA RECEPTION

9.1 LES REFERENCES

Les références sont le signe d'identité de la lettre. Elles interviennent dans la distribution interne du courrier et dans le classement de la lettre.
Les références sont constituées des initiales du rédacteur (celui-ci n'est pas nécessairement la personne qui signe la lettre), des initiales de la personne qui dactylographie la lettre et parfois d'un indice qui permet son classement, tel que le nom d'un département ou le numéro du dossier.
Les références de la lettre de l'expéditeur s'inscrivent sous la rubrique: "Nos références". Lorsque l'on répond à une lettre comportant la rubrique "Nos références", celles-ci sont toujours reproduites sous la rubrique: "Vos références".

9.1.1 La situation des références

La rubrique «Vos références» se place idéalement à 8 ou 8,5 cm par rapport au bord supérieur de la feuille. La rubrique «Nos références» se place à la ligne suivante ou éventuellement sur la même ligne à 8 cm du bord gauche de la marge.
Un intervalle de 3 à 7 interlignes sépare les références de la suscription, selon la hauteur de celle-ci.

9.1.2 La présentation des références

Les références ne sont pas suivies d'un point.

Dans un esprit de clarté, les initiales de la personne qui dactylographie le document sont de préférence dactylographiées en minuscules; toutefois, ceci n'est pas une obligation.

Si les deux types de références sont indiqués, les références du correspondant précèdent celles de l'expéditeur.
Lorsque l'on reproduit des références, le format utilisé doit être respecté et il est important d'en vérifier la stricte conformité.

Règles à respecter
On ne sépare pas les éléments qui constituent une date, une référence, une appellation ni un symbole du nombre qu'il qualifie.
Aucun espacement ne sépare les milliers lorsqu'ils représentent le millésime, le code postal, une référence, la pagination.
L'espace insécable[1] permet d'éviter la séparation d'éléments indissociables. Par exemple entre un prénom et un nom de famille.
Une mesure prise en qualité de référence ne peut être représentée par le symbole (le mètre).
L'unité monétaire "euros" (ou "EUR") peut être placée après la somme.

[1] Pour insérer un espace insécable: formez la combinaison de touches Ctrl + Maj + Espace

9.1.3 Illustration

Vos références: PM/gf/123
Nos références: FG/fg/587

…

… confirmons la commande de 25 rames de papier (500 feuilles - 80 g. / m²) au prix de € 5,35 la rame. …

Francine Gilot
Responsable du Service Achats

9.2 L'OBJET

Quelques mots placés en évidence indiquent le motif, l'objet de l'envoi de la lettre.
Cette pratique permet:
1° au scripteur de réduire le corps de la lettre et d'entrer directement dans le vif du sujet,
2° à la secrétaire de diriger plus rapidement la lettre vers la personne qui traite le dossier,
3° au lecteur d'être fixé immédiatement sur la raison d'être de la lettre.

9.2.1 La présentation de l'objet

Cette mention est courte, explicite et précise. Elle se dactylographie en minuscules et elle ne se termine pas par un point car il s'agit d'un titre. Elle peut être mise en évidence par une apparence différente: gras, italique ...
Il est parfois d'usage de faire précéder le texte de la mention du terme "Objet". Dans le courrier juridique, on utilise souvent les mots "Concerne" ou "Affaire". Dans la lettre normalisée, la mention n'est jamais précédée de la rubrique; il est à noter que cet usage se généralise.

9.2.2 La situation de l'objet

L'objet est placé après la suscription, dans la zone d'identification du document. Un blanc le sépare des références. Si la lettre ne porte pas de références, il peut se placer à 9,5 cm.

Conseil
La lettre d'offre peut avoir une présentation plus sophistiquée. Toutefois, la simplicité reste une valeur sûre.

Le trait de soulignement
Le soulignement n'est pas recommandé. On utilise de préférence d'autres principes. De préférence, on ne souligne pas la ponctuation placée à la fin d'une chaîne de caractères.

10 LES MENTIONS UTILES A L'EXPEDITION

10.1 LES PIÈCES JOINTES OU ANNEXES

Ci-joint, ci-inclus, ci-annexé, en annexe, sous ce pli sont les expressions qui indiquent que des documents sont glissés dans l'enveloppe contenant la lettre. Dès qu'un document est envoyé sous la même enveloppe que la lettre, la mention "Pièce jointe" ou "Annexe" figure au bas de la feuille.
Cette rubrique est utile:
1° à l'expéditeur qui peut retrouver rapidement les documents qui ont été expédiés,
2° au service d'expédition qui réunit l'ensemble des documents et les place sous enveloppe,
3° au correspondant qui peut vérifier s'il est en possession de tous les documents qu'il doit recevoir.

10.1.1 Composition de la rubrique

Le nombre de documents joints est toujours indiqué en chiffres. Le texte est concis, il peut évoquer le(s) type(s) des documents joints.
Si les documents joints sont de natures différentes, ils peuvent être explicités séparément.

Exemple Pièces jointes: 1 protocole, 1 cliché

10.1.2 Situation de la rubrique

Sur papier personnalisé, la rubrique est parfois à compléter. Sur papier vierge, la rubrique se place dans la zone utile à l'expédition, entre l'espace qui se situe au minimum à deux interlignes de la dernière ligne de la souscription et l'avant-dernière ligne d'écriture.

La rubrique se situe contre la marge gauche dès que cela est possible. Si le texte de la lettre est trop long, et si cette rubrique ne comporte qu'une seule ligne, elle peut se placer en appui droite.

10.1.3 Identification des pièces jointes

Si les pièces jointes sont des documents dactylographiés, sur les pièces jointes elles-mêmes, il est conseillé de placer le terme *Pièce jointe* en alignement gauche et de faire suivre cette rubrique d'un numéro.

10.2 LES COPIES

Si une copie de la lettre est envoyée pour information à une tierce personne, par loyauté, le destinataire principal du message doit toujours en être informé.

10.2.1 Utilité de la rubrique

La rubrique "Copie" figure sur la lettre dans un triple but:
1° elle est un aide-mémoire pour l'expéditeur,
2° elle sert à informer le destinataire de l'envoi de la copie de la lettre,
3° elle est un moyen de vérification pour le responsable de l'expédition.

10.2.2 Présentation de la rubrique

La rubrique est suivie du nom du ou des destinataires.
"Copie à M .... "

10.2.3 Situation de la rubrique

La mention "Copie" est placée dans la zone utile à l'expédition. Elle peut se placer à l'endroit prévu pour l'annexe ou en dessous de la rubrique "Pièce(s) jointe(s)"

10.2.4 Illustration

…

Nous adressons copie de la présente à notre notaire, Me Delfosse.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Renaud Barbason
Directeur

Annexes: 2 formulaires

Copie à: Me Delfosse

11 LA PRESENTATION DE DEUX SIGNATURES

11.1 PRÉSENTATION

Il est fréquent que deux signatures figurent au bas d'une lettre administrative. Il s'agit généralement de la signature de la personne qui rédige la lettre ou de la personne responsable du service et de la signature d'un dirigeant. Le nom de la personne qui détient la fonction la plus élevée sera placé à droite car cette personne signera en dernier lieu. Les deux souscriptions seront placées en appui gauche et en appui droite.

L'aval donné par deux personnes sera parfois précédé d'une mention qui reprend soit le nom de la société, soit d'une formule: "Par procuration conjointe,". Cet élément précède alors les deux signatures et est centré entre les deux marges.

Une personne est parfois mandatée pour signer un certain type de courrier. Dans ce cas, le nom de cette personne sera précédé de la rubrique "Pour ... ,".

Ces rubriques, parfois appelées "chapeau", s'insèrent à deux interlignes sous le corps de la lettre. La signature manuscrite vient se placer entre la rubrique et le nom.

L'abréviation des prénoms
On abrège les prénoms en notant l'initiale suivie d'un point. Si le prénom commence par un digramme (groupe de deux lettres qui transcrivent un seul son, ex. ch, ph, gn, qu), on s'arrête avant la voyelle. Exemple: Ph. pour Philippe, Chr. pour Christine, etc. Lorsque le prénom débute par une voyelle, on lui donne parfois l'appui de la consonne suivante: Ar. pour Arthur.
L'abréviation des prénoms composés se fait à raison d'un élément par mot. Le point abréviatif est de règle.
L'initiale d'un prénom ne se place pas après l'abréviation du mot "Monsieur".
Ces règles ne s'appliquent pas pour la constitution des références.

11.2 ILLUSTRATION

…

Pour le Centre de Revalidation

Fl. Gruz
Secrétaire médicale

M. Mathy
Infirmière en chef

LA DISPOSITION "BLOC A LA DATE"

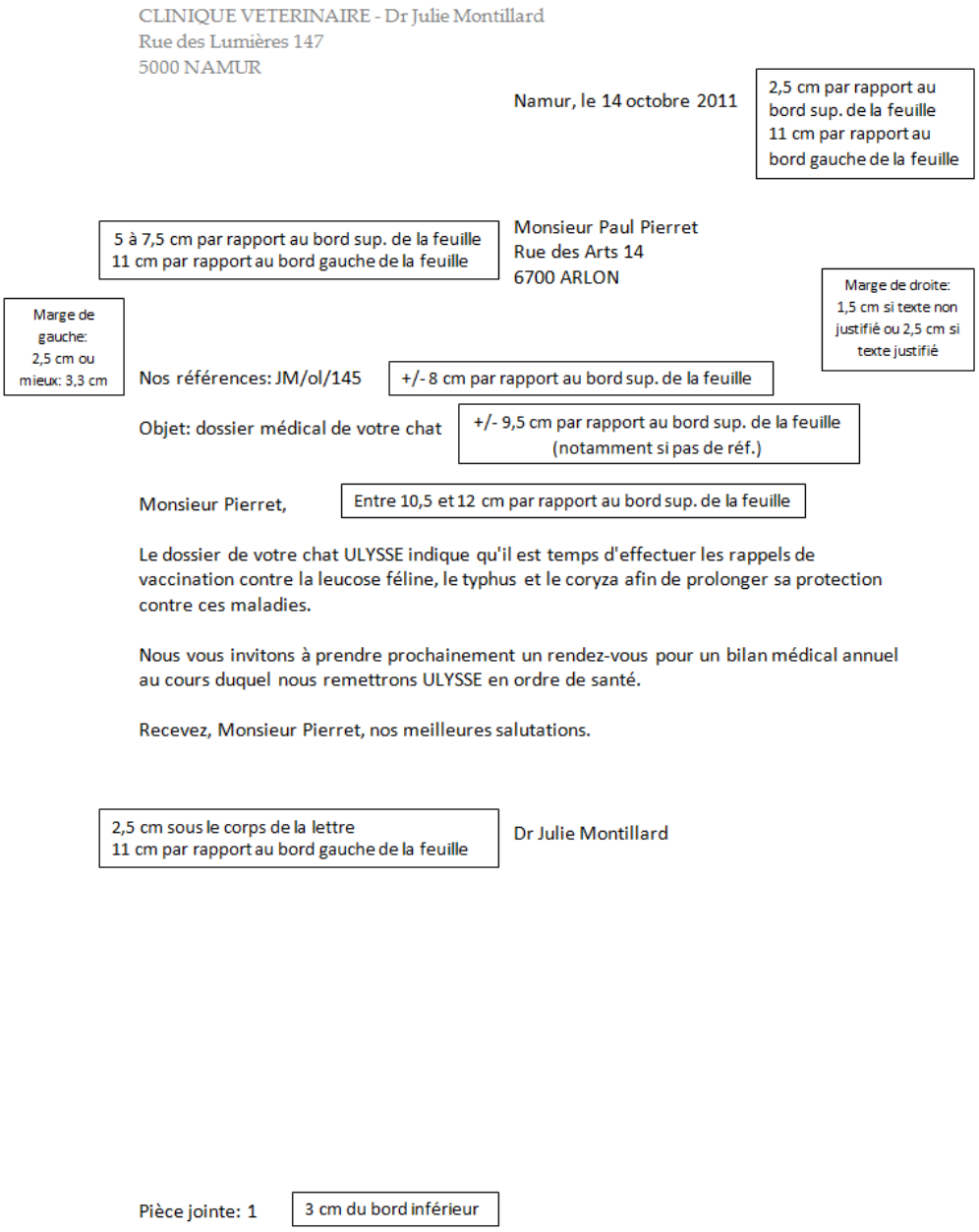
1 LE STYLE AMERICAIN

Dans ce type de disposition, la date, la suscription et la souscription sont déplacées vers la droite. Cette disposition plus recherchée nécessite l'utilisation de tabulations ou de retraits. Il peut également être très intéressant de créer un modèle.

1.1 LA PRÉSENTATION

La marge gauche peut être placée à 2,5 cm ou à 3,3 cm. Si le texte n'est pas justifié, la marge droite est placée à 1,5 cm. De manière classique, l'en-tête se situe dans le coin supérieur gauche de la feuille. La marge de l'en-tête sera de 1 cm minimum. Ci-après figurent toutes les données voulues.

1.2 ILLUSTRATION



2 LE STYLE FRANÇAIS

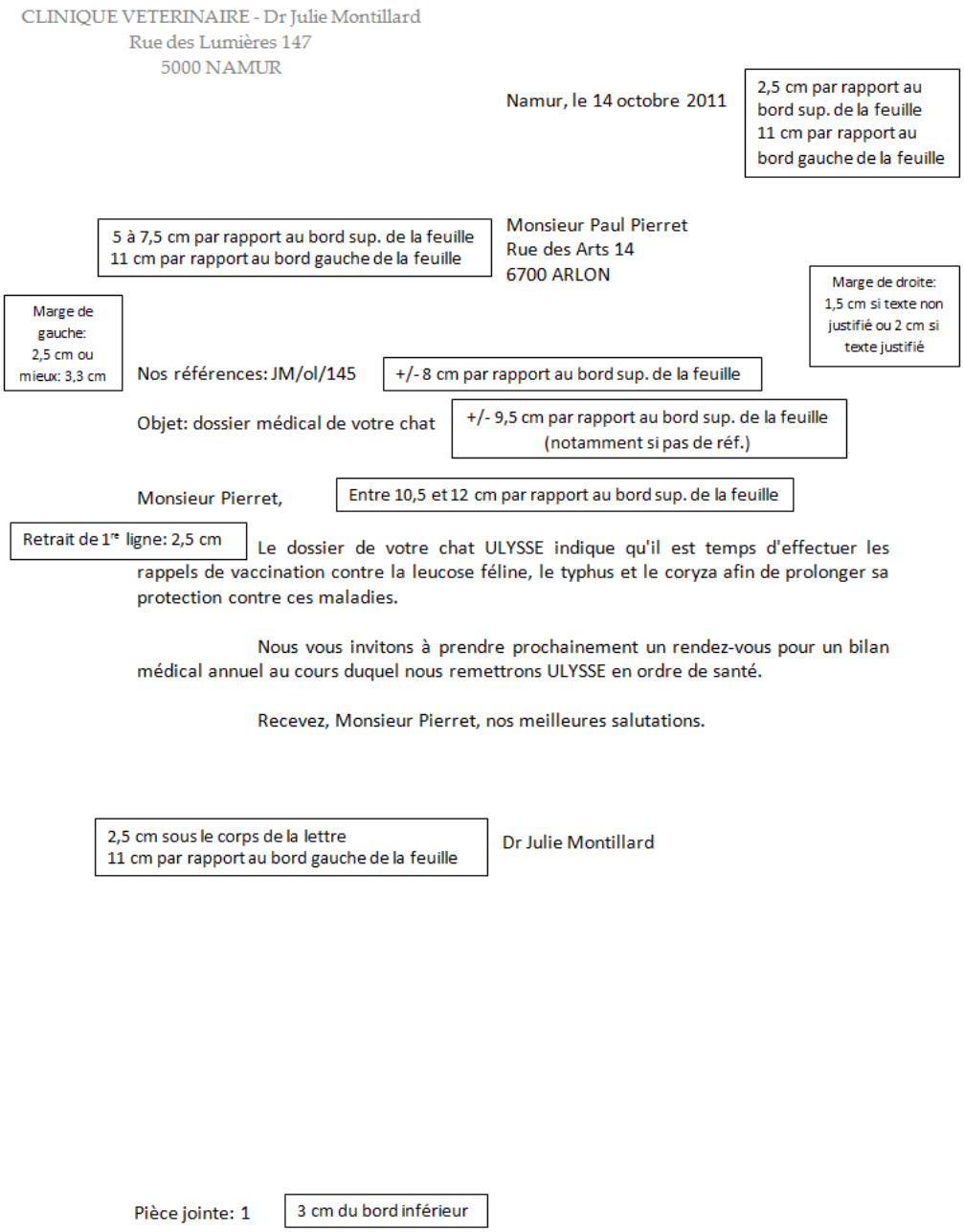
2.1 INTRODUCTION

La disposition Bloc à la date, style français se caractérise par une entrée d'alinéa de 2,5 cm.

Le format commercial est généralement utilisé. Le format de ligne se présente donc comme suit:
marge gauche: 3,3 cm (format défini par l'Institut belge de normalisation)
marge droite: 2 cm en format justifié
1,5 cm en format non justifié

Ce style très classique convient à du courrier de direction. Il ne s'accommode pas de présentations particulières ou sophistiquées.

2.2 ILLUSTRATION

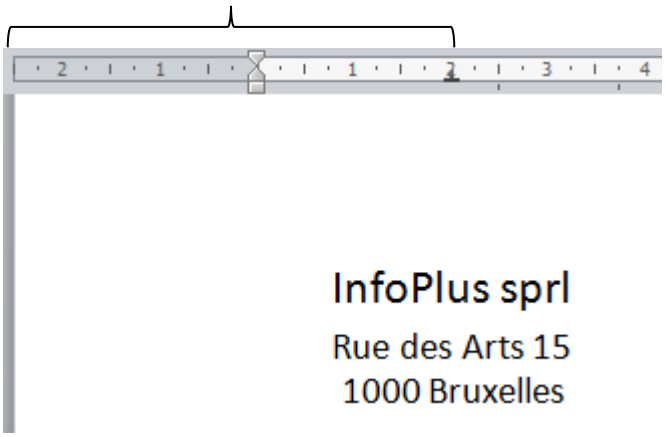


2.3 LE CENTRAGE DES MENTIONS

2.3.1 L'en-tête

Si l'on souhaite composer l'en-tête de la lettre et notamment lors de l'utilisation d'un papier personnel, les mentions sont centrées les unes par rapport aux autres et placées dans le coin gauche de la feuille.
Le centrage s'effectue par rapport à un point de tabulation qui peut être posé à 4,5 cm du bord **de la feuille**.
Dans l'utilisation d'un format de police constant, un interligne est effectué entre chaque mention.
Pour les renseignements d'ordre secondaire (téléphone, etc.), un changement de taille de caractère est conseillé. Pour présenter ce type de renseignements, il n'est pas nécessaire d'effectuer un interligne blanc entre les lignes.

Illustration: 4,5 cm



2.3.2 Le centrage des éléments formant la souscription

Les éléments sont centrés par rapport à la largeur "demi-texte". Vous imaginez la page divisée en deux sur le plan de la largeur de la zone de texte. Nous avons deux colonnes en quelques sortes. Les éléments de la souscription seront alors centrés dans cette deuxième colonne fictive.

Illustration:

Dans l'attente du plaisir de vous présenter nos dernières brochures, nous vous prions d'agréer, Monsieur Lambda, l'expression de nos sentiments dévoués.

Magali Renardy
Directrice du département Edition

Dans le cas d'une utilisation fréquente de cette disposition de lettres, il serait judicieux d'établir un document type (un modèle) pour faciliter le travail.

LA DISPOSITION NORMALISEE

1 LE FORMULAIRE

La disposition normalisée se présente sur papier à en-tête qui a la forme d'un formulaire à remplir. Celui-ci est créé dans un esprit de rationalisation de manière à pouvoir lire, traiter et rechercher les données de façon uniforme, systématique et complète. Cette disposition est généralement utilisée par les administrations et par les organismes officiels.

Remarque
La lettre normalisée relève des instructions de la norme belge NBN Z 01-002.

1.1 LES DIFFÉRENCES

On peut distinguer cinq différences fondamentales avec les autres dispositions.

1 Toutes les mentions de la zone d'identification (références …) sont placées sur une ligne.
2 Une rubrique utile apparaît: "Votre lettre du".
3 La rubrique "Localité" peut être remplacée par "Le". La date est présentée dans un format alphanumérique ou numérique.
4 Il est possible d'insérer la mention "Annexe" dans la zone de renseignements. Cette option ne permet pas d'indiquer le type de document joint et la présentation est moins claire. L'introduction de l'annexe dans la ligne d'identification de la lettre reste, bien sûr, le choix de l'entreprise.
5 La rubrique "Objet ... " n'est jamais représentée.

1.2 LE FORMAT DE LIGNE RECOMMANDÉ

La norme en vigueur présente deux formats pour les documents commerciaux. Elle fixe la marge gauche, à 33 mm ou à 20 mm du bord de la feuille. La marge de 33 mm est recommandée pour la présentation des lettres (la marge de 2,5 cm est autorisée). La marge de gauche de 20 mm est utilisée lorsqu'on a besoin d'espace supplémentaire en largeur (facture, etc.). L'opérateur devra adapter la marge en fonction de la première rubrique imprimée, puisque celle-ci s'appuie contre la marge. La marge droite de 20 mm est conseillée.

1.3 LA DATE

Une date de rappel se présente dans un format numérique.
La date du jour est de préférence indiquée en format alphanumérique. L'article "le" n'est pas indiqué sauf s'il remplace le nom de la localité.
Dans cette disposition de lettre, la date du jour peut également être indiquée dans le format numérique qui est proposé par la norme ISO 8601. Les tirets préconisés ne sont pas indispensables dans une lettre commerciale. Cette manière de présenter la date permet de neutraliser les différences linguistiques. En langue française, le format numérique est déconseillé pour présenter le "courrier de direction".

1.4 LA RUBRIQUE "VOTRE LETTRE DU"

La spécification de la date du courrier reçu est une précision complémentaire importante. Comme l'objet, elle permet de réduire le corps de la lettre qui se concentrera directement sur le sujet essentiel. La date se place en format numérique car il s'agit d'une lettre de rappel.

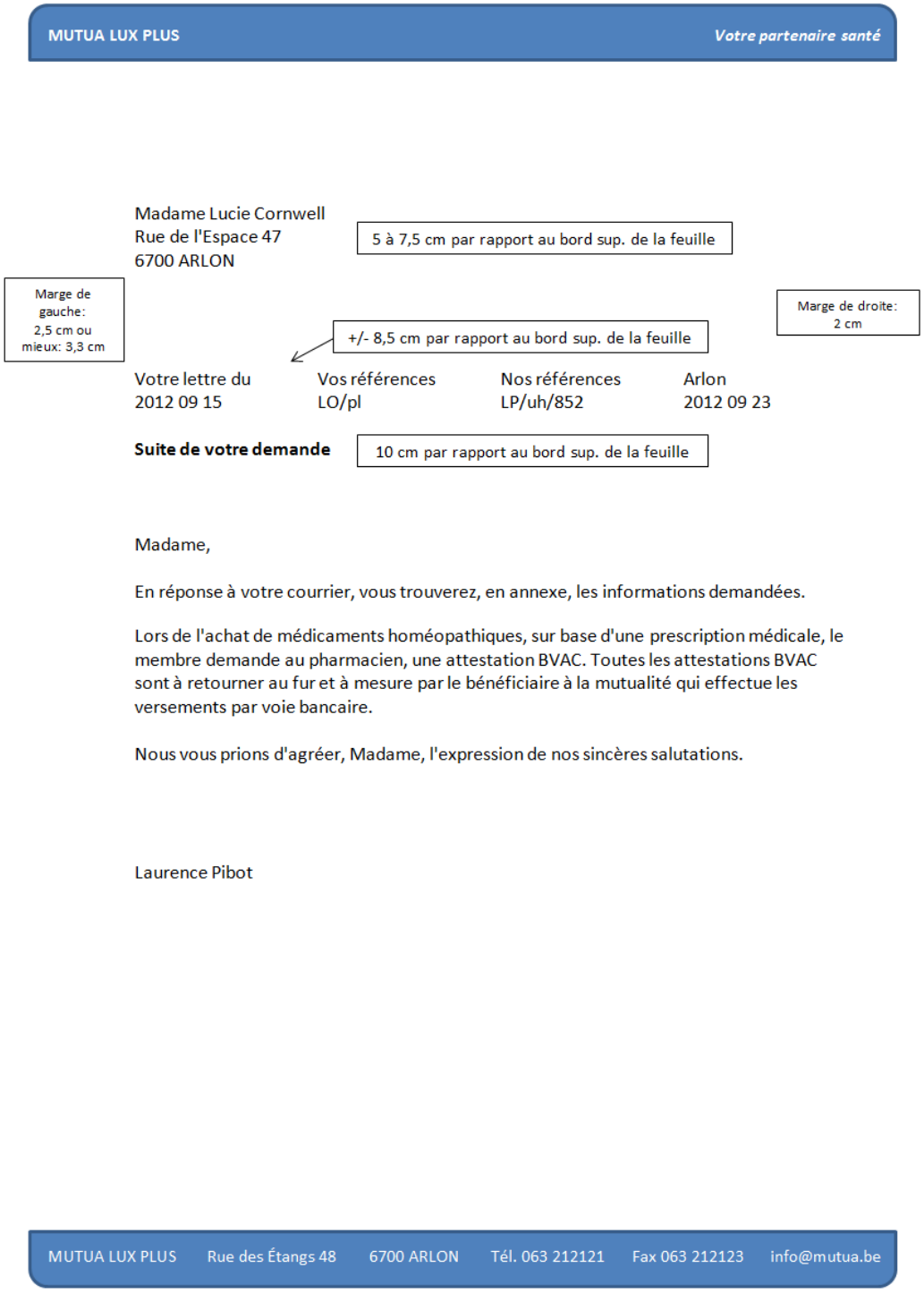
1.5 LES RUBRIQUES DES RÉFÉRENCES

Les rubriques s'écrivent en entier et prennent la marque du pluriel car en terme commercial, on cite la référence d'un article, mais une lettre porte des références.

1.6 L'OBJET

L'objet se place contre la marge à ± 10 cm du bord supérieur de la feuille. De plus, comme cela a été énoncé dans les lignes qui précèdent, le libellé "Objet ... " n'est jamais indiqué.

1.7 ILLUSTRATION



1.8 DEUX OU TROIS SIGNATURES

Dans le cas de deux signatures, comme dans la lettre "Bloc à la marge", les deux signatures sont placées en appui contre les marges (une signature appuyée contre la marge de gauche et l'autre signature contre la marge de droite).

Dans le cas de trois signatures, la première rubrique se place en appui gauche, la deuxième est centrée, la troisième est placée en appui droite.

Illustration:

Deux signatures

Fl. Gruz	M. Mathy
Secrétaire médicale	Infirmière en chef

LES PARTICULARITES

1 LES ADDITIONS A LA SUSCRIPTION

1.1 L'ENVOI RECOMMANDÉ

Les mentions "Recommandé", "Par avion" concernent le service postal. L'envoi recommandé est remis en main propre au destinataire de la lettre qui atteste avoir reçu l'envoi.
En l'absence du destinataire, un avis est déposé lui suggérant de retirer la lettre au bureau postal.
Si pour une raison quelconque le pli n'est pas retiré, il revient à l'expéditeur après un délai légal avec la mention postale "absent". La loi considérera que le destinataire a pris connaissance du message.

Le recommandé est envoyé par prudence dans un des buts suivants:
- satisfaire à certaines obligations légales,
- avoir une trace officielle de l'envoi,
- être fixé quant à la réception de l'envoi,
- donner une date certaine à une lettre,
- attirer l'attention sur l'importance du sujet.

L'envoi recommandé peut être accompagné d'un avis de réception (AR) également appelé accusé de réception.

Ceci vous permet de conserver une preuve de remise écrite au destinataire.

- Joignez un avis de réception à votre recommandé pour conserver la preuve de remise de l'envoi au destinataire.
- Il vous est renvoyé par la Poste après la distribution de l'envoi.
- Il reprend la date de distribution, le nom du destinataire (ou son mandataire) et sa signature.
- Disponible pour les recommandés nationaux et internationaux, pour les envois à valeur déclarée nationaux ou internationaux et pour les envois contre remboursement internationaux.
- Il reprend la date de distribution, le nom du destinataire (ou son mandataire) et sa signature. Disponible pour les recommandés nationaux et internationaux...

La présentation des additions
Les additions ou "mentions spécifiques" telles que:
- Recommandé
- Par avion
- Personnel

figurent en première ligne de la suscription ou de l'adresse. Elles sont présentées en minuscules avec une initiale majuscule.

Une mise en demeure, le droit de révision d'un loyer, la résiliation d'un bail, une lettre de préavis sont des formes de correspondance qui s'exercent par la voie recommandée.

Les usages
Afin de ménager la susceptibilité du correspondant, il est prudent dans certains cas d'expliquer par une phrase courtoise le but de cet envoi. Par délicatesse, la correspondance expédiée aux avocats ou aux notaires ne se fait pas par voie recommandée.

Remarques
Dans un texte faisant référence à une loi, le mot "Article" s'écrit en entier.
Si le document auquel on fait référence utilise les chiffres romains, ceux-ci doivent être préférés.

1.2 PERSONNEL - CONFIDENTIEL

Les mentions "Personnel", "Confidentiel" ne concernent que le service chargé de la distribution du courrier dans la société à qui l'on s'adresse.

En effet, s'il ne s'agit pas d'affaires particulières, une lettre expédiée à une société est toujours destinée à l'ensemble des personnes constituant cette société.

Si elle porte les mentions "Personnel" ou "Confidentiel", la lettre ne sera pas ouverte par le service "Réception du courrier".

Présentation de la rubrique
Ces additions figurent en première ligne de la suscription. Elles sont présentées en minuscules, à l'exception de la première lettre.

Les usages
En principe, la correspondance échangée entre un homme de loi et son client est confidentielle alors que les lettres d'affaires ne le sont pas. Mais le scripteur peut leur donner un caractère confidentiel. Ainsi, par discrétion, lors d'une demande de renseignements, le nom de la personne ou de la firme concernée n'est jamais mentionné dans la lettre, mais sur une fiche séparée. La mention "Confidentiel" est alors de mise. Cette mention peut également être très utile dans le cadre d'une correspondance médicale.

1.3 LETTRE ADRESSÉE À L'ATTENTION D'UNE PERSONNE

Dans une société commerciale et dans le but d'aiguiller rapidement la lettre vers la personne qui doit traiter le sujet, son nom est placé en 1re ligne. Ceci signifie "à l'attention de".
Exemple: Monsieur Lucas Lopez
Info sprl

1.4 ILLUSTRATION

Illustration de l'utilisation de la mention "Recommandé"

Recommandé
Madame Lucienne Clausters
Place des Cadets 158b
5000 NAMUR

Illustration de l'utilisation de la mention "Communication urgente"

…
…
…

Communication urgente

Monsieur Dupont,

…

2 L'ENVOI VERS L'ETRANGER

2.1 LA PRÉSENTATION DE LA SUSCRIPTION

La manière de présenter la suscription est conforme aux conventions internationales. On se contentera de respecter la langue du pays du destinataire à l'exception de la dernière ligne qui sera composée dans la langue du pays qui expédiera l'envoi.

2.2 PAR AVION

La mention spécifique "Par avion" vient se placer en première ligne de la suscription. Elle se dactylographie en lettres minuscules avec initiale majuscule et dans l'alignement des autres mentions.

2.3 LA DISPOSITION AÉRÉE

Les zones d'une lettre doivent toujours être respectées. La modification de la valeur de l'interligne peut donc intervenir à partir de l'endroit de la vedette. Dans le style "américain", l'interligne séparant les paragraphes doit être plus grand.

3 LE POST-SCRIPTUM

Le post-scriptum est une addition placée dans le bas de la lettre.

3.1 SA PRÉSENTATION

Le post-scriptum se dactylographie à trois interlignes de la dernière ligne de la souscription (+ 1,5 cm). L'apparence ou le style du caractère peut attirer l'attention. Les deux représentations de l'abréviation sont acceptées: soit: PS:, soit P.-S. La première abréviation s'applique surtout au courrier.

Conseils
Une des formes de politesse est de répondre à une lettre le plus rapidement possible. En ce qui concerne la correspondance d'affaires, un délai de trois à cinq jours est considéré comme normal.
Si la réponse exige un temps de réflexion plus important, si des informations complémentaires ne peuvent être obtenues dans ce délai, une réponse d'attente est envoyée.
Lors d'une réponse tardive, une petite phrase d'excuse simple, sincère et vraie sera bienvenue.

3.2 ILLUSTRATION

Utilisation d'un post-scriptum:

PS: Vous partez à l'étranger prochainement? Vous pouvez compter sur l'assistance EuroMutua! Informez-vous avant votre départ. Informations et conditions: www.mutuasanssoucis.be ou 0800 11 111

LES FORMATS SPECIAUX

1 LA SUITE DE LA LETRE

Si le texte et la souscription ne s'insèrent pas dans l'espace réservé, il y aura lieu, soit:
1° de réduire la taille du caractère,
2° d'utiliser une deuxième feuille.

La première solution proposée est à utiliser à bon escient, car une des qualités de la lettre doit être sa parfaite lisibilité.

1.1 PRINCIPES

1.1.1 La première feuille

Le texte devra au moins être coupé avant l'avant-dernier paragraphe. En effet, il est de mauvais goût d'isoler la formule de politesse et la souscription. On évitera de couper un paragraphe. Et jamais, on ne pourra couper au milieu d'une phrase.
Dans une lettre commerciale, la rupture de page idéale est celle qui a lieu à la fin d'un paragraphe où éventuellement à la fin d'une phrase.
La première feuille porte toujours la zone utile à l'expédition. Donc, si des pièces sont jointes à l'envoi, la rubrique "Pièce(s) jointe(s)" ou "Annexe(s)" est située à l'endroit qui lui est réservé sur la première feuille. Il en va de même pour la mention "Copies(s)".
Un symbole est placé dans la zone de séparation afin de signaler que le texte est interrompu.
Le symbole est représenté par trois points consécutifs placés en "appui à droite", soit contre la marge. Deux interlignes blancs minimum doivent le séparer de la dernière ligne du texte et de la rubrique "Pièce jointe(s)" ou "Copie(s)".

Remarques
La date de rappel se représente en format numérique.
L'abréviation du mot "Monsieur" (M.) est utilisée car cette mention est placée à titre de référence; on ne s'adresse pas à la personne.

1.1.2 La feuille "suite"

Il est permis de numéroter la feuille suivante dans le coin supérieur droit. Toutefois, il est préférable d'identifier le document. La zone d'identification reprend les éléments importants:
- le destinataire,
- la référence de la lettre,
- la date,
- le numéro de la page.

Ces indicatifs permettent de reclasser la feuille qui serait isolée. Ils sont l'identification de la feuille.

Illustration:

2,5 à 5 cm	Destinataire	Nos références	Date	Page
	M. L. Locus	PL/fg/8523	20..-07-03	2
8 cm	Si vous souhaitez des informations complémentaires…			
	…			
	…			

2 LA LETTRE ADMINISTRATIVE

Dans les lettres protocolaires, l'utilisation de la suscription est déplacée vers le bas de la feuille. L'enveloppe à fenêtre n'est donc pas utilisée.

Dans la suscription, la formule d'appellation est précédée de la préposition À (À Monsieur ...).

Cette disposition est utilisée lorsque l'on écrit à une autorité du pays (roi, président, ministre, bourgmestre, magistrat, etc.) et peut être utilisée par ces mêmes autorités.

Selon la longueur de la lettre, l'interligne double peut être utilisé. Dans le style français, l'interligne est constant car l'entrée d'alinéa délimite les paragraphes.

Illustration

2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Arlon, le 25 avril 2012

Monsieur le Bourgmestre,

Entre 8,5 et 10,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Par la présente nous tenons à porter à votre connaissance que les travaux d'extension de nos bâtiments va débuter durant la première semaine de novembre.

Tout sera mis en œuvre afin de réduire au maximum les nuisances pour les riverains ainsi que pour ne pas entraver la circulation.

Nous sommes à votre entière disposition si vous souhaitez des informations complémentaires ou si vous souhaitez obtenir le planning précis des travaux.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'expression de nos respectueuses salutations.

Michel KUIPERS

Responsable des travaux

À Monsieur le Bourgmestre

Administration communale

Rue des Remparts 584

4000 LIÈGE

3 à 6 interlignes sous la souscription

Remarque

Dans un document administratif, un nom de famille est toujours écrit en mode "majuscule accentuée".

3 LA CIRCULAIRE

3.1 Présentation

La circulaire est un document qui permet de transmettre une communication identique à plusieurs correspondants. La suscription n'y est donc pas indiquée. Les moyens de reproduction peuvent être l'impression par imprimante, la photocopie, etc.
Si la circulaire est rédigée sous forme de lettre, elle contient une formule de politesse et elle est signée.
La vedette peut débuter à partir du bord supérieur de la feuille (plus ou moins 8,5 à 10,5 cm).

3.2 Illustration

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère du travail, de l'emploi et de la santé

Direction Générale de l'Offre de Soins

Sous-direction de la régulation de l'offre de soins
Bureau de la synthèse organisationnelle et financière (R1)
Personnes chargées du dossier :
Christine Tacon
Tel. : 01.40.56.49.67
Elodie Michaudet
Tel. : 01.40.56.61.31

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé
à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales de santé (pour mise en œuvre)

Monsieur le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations (pour information)

CIRCULAIRE N°DGOS/R1/2011/154 du 22 avril 2011 relative à la répartition entre les régions des crédits du fonds pour la modernisation des établissements de santé publics et privés (FMESPP).

Validée par le CNP le 8 avril 2011 - Visa CNP 2011-91

Date d'application : immédiate
NOR : ETSH1111307C
Classement thématique : Etablissements de santé

Catégorie : Directives adressées par le ministre aux services chargés de leur application, sous réserve, le cas échéant, de l'examen particulier des situations individuelles.
Résumé : Modalités de répartition entre les régions des crédits régionalisés fongibles du fonds pour la modernisation des établissements de santé publics et privés (FMESPP) et modalités d'attribution par les agences régionales de santé
Mots-clés : fonds pour la modernisation des établissements de santé publics et privés, crédits régionalisés fongibles
Textes de référence : • Loi n°2000-1257 du 23 décembre 2000 de financement de la sécurité sociale pour 2001 notamment son article 40 modifié ; • Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ; • Décret n°2001-1242 du 21 décembre 2001, modifié, relatif au fonds pour la modernisation des établissements de santé publics et privés.
Textes abrogés : néant
Textes modifiés : néant

Annexe 1 : Répartition régionale des crédits régionalisés fongibles FMESPP 2011

Annexe 2 : Détail des mesures relatives au volet « ressources humaines »

Annexe 3 : Détail des mesures relatives aux plans de santé publique

Annexe 4 : Détail des mesures relatives aux politiques de réorganisation hospitalière

Annexe 5 : Détail de la mesure relative à la modernisation des équipements

Annexe 6 : Détail des mesures relatives à la qualité, la sécurité et l'accessibilité des soins

Annexe 7 : Tableau récapitulatif des subventions allouées

Annexe 8 : Bénéficiaires et actions relevant du FMESPP et du FIQCS

L'article 88 de la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2011 modifie le cadre juridique relatif à la gestion du FMESPP en autorisant la fongibilité d'une partie de ses crédits régionalisés, soit 152 012 100 €, avec ceux du fonds d'intervention de la qualité et la coordination des soins (FIQCS), qui vous ont été délégués par lettre de notification en date du 11 février 2011 pour un montant total France entière de 200 millions d'euros. Désormais, l'attribution des crédits aux établissements de santé est laissée à votre libre appréciation. Vous pouvez ainsi notifier les crédits à l'ensemble des destinataires des crédits FMESPP ou FIQCS pour financer l'ensemble des actions FMESPP ou des actions FIQCS (cf. annexe 8).

Les modalités précises de mise en œuvre et de suivi de la fongibilité des crédits régionaux du FIQCS et du FMESPP vous seront précisées ultérieurement.

La gestion pratique du FMESPP et celle du FIQCS en est ainsi modifiée structurellement. Cette plus grande souplesse dans l'utilisation des crédits des fonds devient un nouvel outil de gestion au

…

…

…

- un besoin de suivi complémentaire des subventions accordées ;
- une capacité à rendre compte des objectifs attendus sur les diverses orientations retenues.

Aussi, pour réaliser ce suivi national de l'utilisation du montant alloué par cette circulaire, je vous demande, en sus de l'outil e-CDC, de bien vouloir retourner le tableau de synthèse joint en annexe 7 dûment complété avec un premier retour au plus tard le 1er septembre 2011 et un retour définitif au 15 avril 2012, à l'adresse suivante : christine.tacon@sante.gouv.fr.

Vous voudrez bien me tenir informé sous le présent timbre des difficultés que vous pourriez rencontrer lors de la mise en œuvre de la présente circulaire.

Le Ministre du travail, de l'emploi et de la santé

signé

Xavier BERTRAND

4 LES PETITS FORMATS

4.1 Présentation

Les formats 2/3 A4 sont peu courants de nos jours. Le reste de la page est généralement utilisé pour y placer un "formulaire" de réponse (bon de commande, formulaire de réponse, etc.).
Idéalement, la page est donc divisée en 2/3 - 1/3. Le texte utilise les 2/3 de la hauteur de la page.

C'est un format réduit.

Le respect des zones et les petits formats

La zone relative à la suscription doit être respectée.

Dans une lettre de petit format, la zone d'identification ne peut comprendre qu'une mention facultative. Elle pourra se placer à 8,5 cm du bord supérieur et la vedette pourra débuter entre 10 et 10,5 cm.

Le nom peut se placer à 4 interlignes de la fin du texte.

La rubrique "Pièce jointe" pourra être placée à 1,5 cm du bord inférieur ou dans la zone d'identification.

4.2 Illustration

PHARMA MEDICA sprl
Rue des Astres 741
5000 NAMUR

Namur, le 4 novembre 20..

2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

5 à 7,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Monsieur Paul Pierret
Rue des Arts 14
6700 ARLON

Marge de droite: 1,5 cm si texte non justifié ou 2,5 cm si texte justifié

Marge de gauche: 2,5 cm ou mieux: 3,3 cm

Cher collègue,

Entre 10 et 10,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Nous avons le plaisir de vous inviter au repas de fin d'année organisé pour l'ensemble du personnel de l'entreprise. Celui-ci aura lieu le 14 décembre prochain. Il s'agit d'une occasion de nous retrouver dans une ambiance décontractée.

Auriez-vous l'amabilité de nous retourner le talon réponse ci-dessous avant le 3 décembre.

Au plaisir de vous retrouver prochainement.

Veuillez agréer, Monsieur Pierret, nos meilleures salutations.

Caroline Mertens

À 1,5 cm de la ligne horizontale

Pièce jointe: détails pratiques concernant le repas de fin d'année

---

Personne concernée: Monsieur Paul Pierret

☐ Je participerai au repas de fin d'année.
☐ Je ne participerai pas au repas de fin d'année.

Je souhaite être accompagné(e) de la personne suivante: _____

Signature: _____

5 LA DISPOSITION EN COLONNES

La disposition en colonnes convient particulièrement pour présenter des prospectus et des textes sans particularité ou des textes en plusieurs langues.

Cette disposition peut faciliter la lecture rapide car les lignes trop longues ou trop courtes ne facilitent pas la lecture aisée. La répartition en deux colonnes pour un format A4 semble un format équilibré.

Les colonnes sont de largeur égale. L'espace entre les colonnes est toujours plus petit que les marges.

La largeur minimum conseillée entre les colonnes est de 1,2 cm.

Le style américain est choisi. La justification des lignes (alignement gauche/droite) est recommandée.

La taille du caractère peut être réduite. La taille doit être sélectionnée en fonction de la largeur des colonnes. Plus les colonnes sont étroites, plus le caractère sera petit. Il faut toutefois veiller à la bonne lisibilité, une police sans empattement est recommandée.

Selon le style du document, le titre principal peut "chapeauter" le texte. Un titre ne peut être isolé à la fin d'une page.

L'insertion d'objets (tableau, graphique, illustration) peut se faire dans une colonne ou utiliser l'espace des différentes colonnes.

LA DISPOSITION CLASSIQUE DU TEXTE

1 LES NOTIONS DE BASE

1.1 Les styles

Le style "américain" se présente sans entrée d'alinéa. Les fins de ligne sont, de préférence, justifiées.
Le style "français" est présenté avec une entrée d'alinéa de 2,5 centimètres.

1.2 Les paragraphes

Si le texte est imprimé en interligne simple (valeur 1), deux interlignes séparent les paragraphes.
Si le texte est imprimé en interligne élargi (valeur 1,5 ou 2), l'interligne est constant dans le style "français", et est plus large dans le style "américain". Cet élargissement permet de différencier facilement les différents paragraphes.

1.3 Les titres

1.3.1 Leur situation

Dans le style "américain", un titre isolé se place de préférence contre la marge gauche. Des études scientifiques prouvent que ce principe facilite la lecture. Dans un texte publicitaire, ils peuvent aussi être placés en appui à droite. Cela dépend des objectifs du texte.

Dans le style "français", le titre est centré entre les marges.
Le style mixte permet d'utiliser le style "français" sans alinéa. Ce procédé est conseillé dans les titres scindés. Le titre peut être placé dans un encadré.

L'Institut Belge de Normalisation prévoit que l'on insère un blanc après le titre. Toutefois, si la taille du caractère est large ou s'il est encadré, il sera permis de laisser deux interlignes blancs.

1.3.2 Les mises en évidence

Le style classique
Toutes les options pour modifier l'apparence peuvent être choisies. Toutefois, il faut éviter la surcharge. Le titre du style "français" restera plus classique.

Le style mixte
Le titre peut être placé dans un encadré, mais il faut éviter la surcharge.
La taille du caractère ne peut varier que de deux points en deux points par rapport au texte. Cette règle peut parfois être transgressée dans un style publicitaire.

1.3.3 La ponctuation et les titres

Le titre ne prend pas de point. Les points se placent après une phrase. Un point d'interrogation, un point d'exclamation ou des points de suspension peuvent être placés. **Ils ne sont jamais soulignés.**

2 LES ENUMERATIONS SIMPLES

L'énumération est une série de mentions ou de propositions qui sont introduites par les "deux-points". Chacune des parties débute par une initiale minuscule.

2.1 L'ÉNUMÉRATION NON DISPOSÉE

Une énumération peut faire partie intégrante du paragraphe qui la contient; elle n'est donc pas mise en évidence par un symbole particulier.

2.2 L'ÉNUMÉRATION DISPOSÉE

Les propositions ou les mentions sont placées en évidence.
Pour déterminer les propositions d'une énumération simple, on peut utiliser:
- des chiffres (non suivis d'un point),
- des lettres,
- des tirets,
- d'autres signes.

On utilise obligatoirement des chiffres ou des lettres:
- si l'ordre ou le lien existant entre les différentes parties de l'énumération a son importance;
- si, dans le texte, on fait référence à un élément de l'énumération.

2.2.1 Les énumérations courtes

Par énumération courte, il faut comprendre qu'aucune mention ne nécessite de retour à la ligne. L'ensemble des mentions forme un bloc à l'image d'un paragraphe.

Chaque mention est introduite par un tiret ou éventuellement par un symbole discret (signe).

Les mentions ou les termes débutent par une minuscule.

Les mentions se terminent par une virgule, à l'exception de la dernière qui se termine par un point.

Si toutes les mentions sont très courtes, seul un point terminera l'énumération.

L'énumération courte peut tenir au paragraphe auquel elle appartient ou être séparée par un interligne réduit.

Remarque
Le texte ci-dessus n'est pas une énumération, car il n'est pas introduit par les deux-points; il s'agit d'une présentation "en plan".

2.2.2 Les énumérations longues

Une énumération est considérée comme "longue" si l'une de ses mentions, au moins, nécessite un retour à la ligne.
Chaque mention ou proposition est disposée sous la forme d'un paragraphe. L'interligne blanc peut être réduit.
Les mentions sont introduites par l'un des signes ci- dessous.

1° (primo) ou 1(non suivi d'un point)
a) (lettre)
- (tiret)
• (autre signe)

Après le tiret ou le "primo", il est obligatoire d'utiliser un retrait.

Les propositions sont terminées par un point-virgule (dans les énumérations courtes, il s'agit d'une virgule), à l'exception de la dernière qui se termine par un point.

Remarques
Le chiffre suivi d'un point ne peut être utilisé puisque la proposition débute par une minuscule. Normalement, un point ne peut jamais figurer à l'intérieur d'une proposition faisant partie d'une énumération. Si tel était le cas, il y aurait lieu de revoir la rédaction du texte.

2.2.3 Illustrations

Énumération courte:
Liste des logiciels nécessaires:
- navigateur Firefox,
- logiciel de gestion du courrier électronique Thunderbird,
- logiciel d'édition assistée par ordinateur Word.

Énumération longue:

Amélioration de l'espace de travail:
- analyse de l'espace de travail en tenant particulièrement compte de la disposition des armoires de rangement par rapport au bureau;
- mise en évidence des éléments pouvant être améliorés;
- propositions de solutions.

3 LES ÉNUMÉRATIONS COMPLEXES

3.1 Présentation

Une énumération peut ouvrir sur une autre énumération. On peut devoir traiter plusieurs niveaux d'énumérations.

Nous utiliserons habituellement la disposition en plan.

La sous-numérotation s'aligne sur le niveau précédent.

Conseil
Dans un document devant être discuté en réunion, il est conseillé d'utiliser des symboles numériques et alphabétiques afin que ceux-ci puissent constituer des points de repère lors d'une discussion verbale.

3.2 Illustration

Énumération complexe:

L'éditeur responsable devra réaliser les tâches suivantes:
1° rassembler les différents articles susceptibles d'être publiés tout en effectuant une première sélection très large;
2° constituer un Comité de relecture;
3° transmettre les articles au Comité de relecture;
4° sélectionner les articles à publier:
   a) sur base de l'avis du Comité de relecture,
   b) en tenant compte des sujets d'actualité;
5° communiquer les textes à publier à l'imprimeur.

4 LES RUBRIQUES

4.1 Présentation

La rubrique est un titre qui introduit un sujet brièvement complété.

La rubrique se place toujours contre la marge gauche. Elle se représente en minuscules à l'exception de l'initiale. Un enrichissement de caractères est souhaitable (mise en gras).
De préférence, un interligne réduit sépare chaque rubrique.

Les deux-points se placent de deux à cinq espacements de la mention la plus longue. Toutefois, ils ne peuvent se situer au-delà de la largeur du demi-texte. Si tel était le cas, il est permis de modifier la taille des caractères pour présenter les titres.

La mention complétive se situe également de une à cinq graduations des deux-points ou à un espacement de ceux-ci.

Les deux-points se fixent sur un point de tabulation. Si la mention est éloignée de plus d'un espacement, elle est aussi liée à la tabulation.

Remarque
Le signe deux-points peut appartenir à la rubrique. Les mentions complétives débutent sur un point de tabulation.

4.2 Illustration

Exemple d'utilisation de rubriques (le signe deux-points appartient à la rubrique dans cet exemple):

Votre patiente XXX née le 14/7/1982 a été vue en consultation le 7 juin 20..:

Motif: follow-up persistance souffle

Antécédents chirurgicaux: négatifs

Évolution: va très bien

5 LA NUMEROTATION DECIMALE

Un texte peut être structuré et les titres peuvent être hiérarchisés sans qu'il ait d'énumérations. Cette hiérarchisation peut se faire aisément en utilisant la numérotation décimale qui est claire et d'une lisibilité parfaite. Le signe introductif se place contre la marge. Le texte se situe en retrait de manière régulière.
Pour composer le dernier niveau, il est permis d'utiliser un tiret, un signe typographique ou la lettre minuscule si l'on a atteint le stade de trois ou quatre chiffres.

Exemple:

1 Évolution du commerce international

Ces deux dernières décennies, les échanges commerciaux internationaux ont évolué, plus particulièrement pour les pays développés, et pour les nouveaux pays industrialisés, favorisant la croissance de ces derniers. Les pays les moins avancés n'ont pas connu une telle hausse des échanges commerciaux internationaux.

Figure 1: logo "le commerce international"

2 Théorie du commerce international

La théorie du commerce international est la branche de la science économique qui s'intéresse à la modélisation des échanges de biens et de services entre États. Elle se penche également sur les questions d'investissement international et de taux de change.

La théorie du COMMERCE INTERNATIONAL comprend deux branches essentielles. La première est fondée sur la pensée classique inspirée de David Ricardo[1], et la seconde s'inspire des outils de l'organisation industrielle et de l'économie géographique.

Figure 2: David Ricardo

3 Explications actuelles du commerce international

3.1 Caractéristiques

Les accords régionaux sont de différents types, reflétant chacun des degrés d'intégration économiques distincts. On distingue donc différents types d'organisations économiques régionales:

- La zone d'échange préférentielle qui lève les obstacles au commerce interrégional

Cette disposition convient très bien pour la présentation de rapports, de procès-verbaux, de comptes rendus, etc. Elle permet de différencier les différents points.

6 LES CITATIONS

6.1 LA CITATION SIMPLE

Une citation reproduit exactement le texte, dans le fond et dans la forme.

Une citation doit être saisie de manière fidèle en respectant l'utilisation des capitales, la ponctuation, les paragraphes qu'elle renferme, ainsi que son orthographe. Toutefois, si la citation est introduite par les deux-points, elle débute par une majuscule.

La citation est entourée de guillemets. Elle se présente normalement en italique. La taille du caractère peut descendre de deux points.

Une citation qui s'étend sur plus de cinq lignes est généralement isolée du texte et mise en évidence par un retrait.

Lorsqu'une citation contient plusieurs paragraphes, les guillemets ne se placent pas après les paragraphes internes, mais ils se reproduisent au début de chacun des paragraphes.

6.2 LA SOUS-CITATION

Pour une bonne organisation de la lecture, la sous-citation doit être différenciée de la citation. Un retrait est effectué. Un changement de taille ou d'apparence peut être envisagé.

Des guillemets différents peuvent cerner les citations et les sous-citations.

Si la sous-citation termine le texte, les deux guillemets d'ouverture sont fermés.

Dans un texte, les guillemets angulaires sont admis.

L'utilisation de la règle
Le retrait "gauche/droite" contribue à différencier la sous- citation de la citation principale.

6.3 LA PONCTUATION

Le point
Lorsqu'un mot placé en fin de phrase a été abrégé au moyen d'un point, par exemple "etc.", il n'est pas ajouté de point complémentaire.

Les points de suspension
Les points de suspension suivent la même règle que celle du point. En fin de phrase, ils jouent aussi le rôle de point final.

Les points de remplacement
Les points de remplacement signalent au lecteur qu'une partie d'un texte a été abrégée. Lorsque ceux-ci remplacent une partie d'un texte littéraire, d'un texte de loi ou d'une citation, ils se placent entre crochets avant ou après une phrase et ils sont présentés entre parenthèses à l'intérieur d'une phrase.

Il devinait des pas sur le sable [...]
Il devinait (...) des pas sur le sable.

Dans les dates, les points de remplacement seront au nombre de chiffres à introduire: 20..

Les guillemets et la ponctuation
Si la phrase commence par des guillemets, le point final sera placé avant les guillemets.
Exemple: "Je suis venu, j'ai vu, j'ai vaincu."

Si les guillemets débutent à l'intérieur de la phrase, le point suivra le guillemet de fermeture.
Exemple: Voici une citation intéressante: "Je suis venu, j'ai vu, j'ai vaincu".

7 L'APPEL DE NOTES

Une note peut être une référence ou un bref éclaircissement nécessaire à la compréhension d'un texte.

Ces explications complémentaires du texte sont signalées par un signe typographique appelé "appel de notes". Ce signe peut être un astérisque, un chiffre ou une lettre. La préférence est donnée au chiffre qui peut être suivi ou entouré de parenthèses.

L'appel de notes est restitué automatiquement de la même manière et précède la note qu'il détermine.

La note est séparée du texte par une fine bordure qui se place automatiquement.

La taille de la police est plus petite que celle du texte.

Dans un document important, les notes peuvent être rassemblées en fin de document.

La lettre reste l'élément prioritaire d'une communication professionnelle.

LA TRANSMISSION DE L'INFORMATION

1 LES ENVELOPPES

Pour se conformer aux recommandations de la Poste, il est nécessaire d'ajuster l'adresse dans le cadre prévu pour la lecture optique et il convient de respecter les normes appliquées jusqu'à présent pour libeller l'adresse.

1.1 L'ENVOI NORMALISÉ

Un envoi normalisé est une enveloppe de forme rectangulaire dont la longueur n'est pas inférieure à la largeur multipliée par 1,4. Par exemple, une enveloppe de 120 mm de largeur doit avoir une longueur minimale de 120 mm x 1,4 = 168 mm.
Les dimensions minimales sont: 90 x 140 mm et les dimensions maximales sont: 120 x 235 mm.
L'épaisseur maximale est de 5 mm et le poids maximal (de l'enveloppe) est de 20 grammes.
Le coin droit réservé à l'affranchissement et aux empreintes d'oblitération est de 40 mm sur 74 mm de longueur.

1.2 L'ADRESSE

L'adresse doit se situer:

- à 18 mm minimum et 72 mm maximum du bord inférieur et au moins à 40 mm du bord supérieur de l'enveloppe;
- à 13 mm minimum du bord droit de l'enveloppe.

1.3 LE NUMÉRO POSTAL

Le numéro postal doit figurer à 30 mm minimum et 50 mm maximum du bord inférieur de l'enveloppe.

1.4 L'ADRESSE DE CORRESPONDANCE

L'adresse de correspondance de l'expéditeur est celle où l'expéditeur souhaite que lui soit transmis le courrier. Celle- ci doit contenir les données strictement nécessaires pour répondre à la lettre ou pour permettre le retour de celle-ci en l'absence du destinataire. L'adresse de correspondance est parfois imprimée au recto de l'enveloppe dans le coin supérieur gauche.

1.5 TOLÉRANCE ET RECOMMANDATIONS EN CE QUI CONCERNE LA PRÉSENTATION DE L'ADRESSE

1.5.1 Types d'écritures admis

Les caractères de dactylographie et d'imprimerie les plus usuels conviennent au traitement automatique du courrier.
Ne sont pas autorisés les caractères en italique, le script, l'écriture gothique, les lettres ouvertes ou imparfaitement imprimées, les caractères dont les majuscules ne sont pas d'une parfaite lisibilité.
Les caractères gras les plus courants sont admis. Il y a toutefois lieu d'être prudent et de veiller à la bonne lisibilité.

1.5.2 La grandeur des caractères, des espaces et des interlignes

Voici les normes imposées par la Poste pour la grandeur des caractères:

- hauteur minimale: 2,3 mm

- hauteur maximale: 4,5 mm
- largeur minimale: 12 caractères par pouce (un pouce = 2,54 cm)
- largeur maximale: 6 caractères par pouce.

L'espacement entre deux mots d'une adresse doit de préférence être égal à la valeur d'une lettre. Donc, il ne faut pas faire deux espacements entre deux éléments.
La distance entre les caractères de chaque ligne de l'adresse est de maximum 12,5 mm et minimum 0,7 mm.

1.5.3 La composition et les recommandations

La suscription est toujours présentée en "alignement à gauche".
Techniquement, pour la lecture optique, le nom propre du destinataire peut être écrit indifféremment en caractères majuscules ou minuscules. Il faut cependant respecter les usages et tenir compte des confusions possibles.
L'adresse (rue) et la localité doivent toujours être successives, car la lecture optique ne tient compte que des dernières lignes.
Le soulignement du lieu de destination est déconseillé car il crée des problèmes de lecture si le courrier est trié automatiquement.
L'indicatif de nationalité en service intérieur est superflu et ne se justifie pas.

2 LA TELECOPIE

La télécopie (Fax) est un moyen de communication qui permet de transmettre, à travers le réseau téléphonique, un document manuscrit ou dactylographié, un plan, etc.

2.1 LE DOCUMENT - LA PAGE DE GARDE

Deux cas bien précis peuvent se poser: il s'agit d'un message urgent très court ou il s'agit d'un texte à transmettre. Dans le premier cas, l'identification des correspondants et le texte de transmission peuvent se trouver sur une même page. Dans le deuxième cas, une page de garde est constituée afin d'introduire le texte.

La page de garde ou la partie introductive comprendra:
- le nom du destinataire (raison sociale, personne ...),
- le nom de l'émetteur (raison sociale),
- le numéro de télécopie de l'émetteur,
- la date,
- le nombre de pages transmises.

Il est en effet indiqué de mentionner le numéro de téléphone ou de fax où le destinataire peut appeler si la transmission n'est pas correcte.

2.2 CADRE JURIDIQUE

Le document transmis est réceptionné sous la forme d'une photocopie et non d'un original.

La télécopie n'est donc pas considérée comme une preuve formelle.

2.3 ILLUSTRATION

Télécopie

[Choisir une date]

De :	Dominique Lieffrig
Téléphone :	[N° de téléphone de l'expéditeur]
Télécopie :	[N° de télécopie de l'expéditeur]
Nom de la société :	[Nom de la société de l'expéditeur]
À :	[Nom du destinataire]
Téléphone :	[N° de téléphone du destinataire]
Télécopie :	[N° de télécopie du destinataire]
Nom de la société :	[Nom de la société du destinataire]

Commentaires :

[Commentaires]

LES COMMUNICATIONS INTERNES

1 LA NOTE DE SERVICE

La note de service est un mode de communication interne à l'entreprise. Elle a pour but soit la transmission d'instructions, soit l'information du personnel sur l'activité de l'entreprise.

Elle est transmise par la voie hiérarchique descendante et elle s'adresse à une ou à plusieurs personnes, à un service ou à l'ensemble du personnel.

La note ne contient pas d'appellation. Dans certains cas, elle est destinée à l'affichage. Alors, elle ne contient pas de formule de politesse. Celle-ci n'est d'ailleurs jamais indispensable. La note n'est généralement pas signée.

1.1 SA PRÉSENTATION

Tous les principes d'édition de document sont d'application pour la note de service.
Si le(s) nom(s) du ou des destinataires sont parfois énumérés, ils se situent à l'emplacement de la suscription.

La date se situe contre la marge gauche.

La mention "Note au personnel de l'entreprise" prend parfois la place de la suscription ou le titre "Note de service" est centré entre les marges à la hauteur de l'objet d'une lettre. Dans ce cas, l'objet se place de 2 à 3 interlignes sous le titre. Il se place contre la marge ou il est centré. Le mot "Objet" n'est pas indiqué.

Une présentation simple et aérée ajoute à la clarté de la note; le style "Américain" sera donc adopté. Si le texte est court, la note de service peut être présentée en utilisant le double interligne.

Si la note est destinée à être affichée, il est conseillé d'utiliser une taille de caractère supérieure à la taille normale.

La souscription s'intitule et se dactylographie comme dans une lettre. Elle peut aussi être plus générale.

Organisation du travail
Créez un document "Échéancier': Dès qu'une information demande un suivi, placez une note à la date où vous devez traiter le dossier en réfléchissant au délai d'exécution pour effectuer le travail dans de bonnes conditions.

1.2 L'AGENDA ÉLECTRONIQUE

L'agenda électronique est efficace pour les cadres habitués à travailler en étroite collaboration avec une secrétaire. Il permet d'organiser l'emploi du temps à distance, de fixer une date de réunion, etc. Le rappel des tâches programmées peut s'effectuer par alarme visuelle et la mention des travaux non effectués peut être reportée automatiquement de jour en jour.

1.3 ILLUSTRATION

NOTE POUR LE PERSONNEL

20.. 10 01

LE POINTAGE
🕘

L'attention des membres du personnel est attirée sur le fait que chacun doit pointer lors du commencement et de la fin de la journée de travail. Seuls sont exemptés les membres dont le contrat d'emploi s'écarte de cette règle.

Le pointage est un moyen de contrôle de la durée du travail. La personne qui n'a pas pointé ou qui constate une erreur lors du pointage avertira immédiatement le responsable du service. C'est ce dernier qui fixera le temps de travail à prendre en considération.

En cas d'oubli répété, le chef de service préviendra la direction qui se verra dans l'obligation d'appliquer les sanctions prévues à l'article II des contrats.

Nous espérons pouvoir compter sur la bonne volonté de chacun pour respecter au mieux ce principe d'organisation.

La direction

2 LA NOTE INTERNE

2.1 PRÉSENTATION

Le document:

- utilisé pour exposer une situation simple à caractère courant aux supérieurs hiérarchiques,
- qui transmet un élément d'information du supérieur en vue d'une décision à prendre prend le nom de "Note".

La communication par voie ascendante se fait selon le modèle d'une lettre commerciale à l'exception de la suscription. Le nom du destinataire est précédé de la préposition "À" ou de "Note à". Le titre de la personne et le service de l'entreprise peuvent être mentionnés. L'adresse n'est pas stipulée s'il s'agit d'une communication interne circulant sur la même implantation. Une fiche descriptive peut accompagner la note interne destinée à circuler dans l'entreprise.

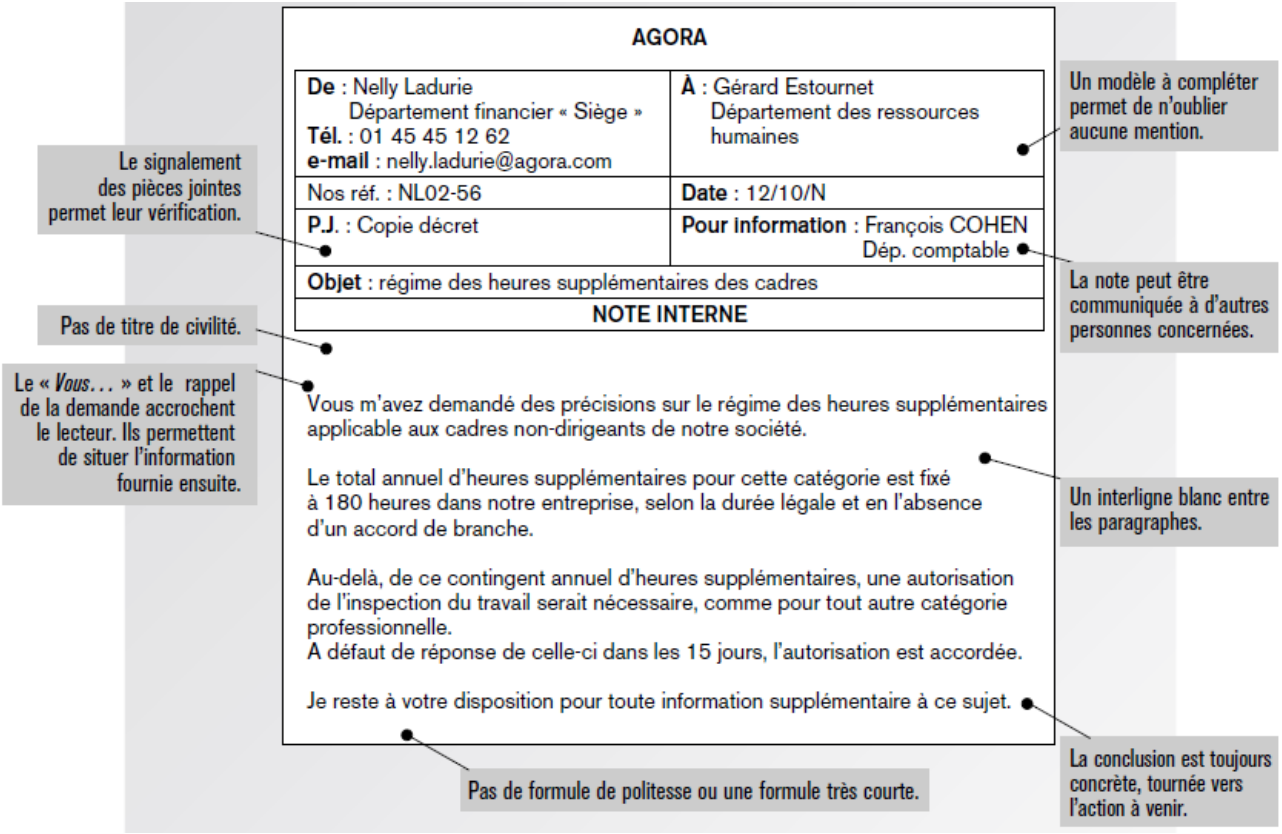
Selon la culture de l'entreprise, une communication interne simple peut se faire par courrier électronique.

La note de synthèse

La note de synthèse est un document interne à l'entreprise qui a pour objet de faire le point sur un sujet déterminé. Le but est d'informer le lecteur afin qu'il soit rapidement éclairé sur un sujet.
Elle peut appuyer une demande.

La note de synthèse porte le nom de l'émetteur et celui du destinataire.

2.2 ILLUSTRATION



LES RELATIONS DE FAITS ET LA GESTION DES REUNIONS

1 L'ORDRE DU JOUR

1.1 PRÉSENTATION

L'ordre du jour est l'énumération des points qui seront traités. Le déroulement de la réunion se fera dans le respect de l'ordre des différents points. Cet ordre se retrouvera donc dans le procès-verbal de réunion qui sera la relation de la discussion de chacun des points et des décisions prises.

Le dernier point de l'ordre du jour est intitulé "Divers". Ceci permet de laisser toute ouverture de propositions de débat aux participants.

L'invitation à une réunion doit mentionner le jour et la date de réunion, l'heure à laquelle elle débute et le lieu. Cette invitation s'accompagne d'un ordre du jour.

Une réunion bien préparée peut être minutée. Un temps imparti pour la discussion de chaque point peut être fixé. Dans ce cas, le temps imparti est indiqué. L'ordre du jour doit parvenir au plus tôt aux personnes concernées. Si la planification est établie pour tous, un minimum de cinq à six jours est recommandé, afin de pouvoir préparer la réunion.

L'ordre du jour d'une assemblée générale fait l'objet d'une lettre à caractère personnel ou d'une publication par voie de presse. Dans le cas d'une réunion périodique, l'ordre du jour peut être transmis par les moyens de transmission rapide.

La disposition du document
Si la liste des points à traiter est longue, l'ordre du jour est présenté de manière distincte. Si la liste des points à traiter est courte, l'ordre du jour sera inclus à la lettre. Le premier paragraphe communique les renseignements concernant l'invitation à la réunion.
Si le titre est présenté dans un encadré, il est séparé du texte par deux interlignes blancs.
Chaque point est numéroté.
Le style "Américain" est choisi pour présenter cette disposition.

1.2 ILLUSTRATION

[Nom de la société/du service]

Ordre du jour
[Date]
[Heure]

Type de réunion : **[Description de la réunion]**

Animateur de la réunion : **[Nom de l'animateur]**

Invités : **[Liste des invités]**

I. Rappel de l'ordre du jour

II. Appel nominal

III. Adoption du procès-verbal de la réunion précédente

IV. Questions non résolues
   a) **[Description de la question non résolue]**
   b) **[Description de la question non résolue]**
   c) **[Description de la question non résolue]**

V. Nouvelles questions
   a) **[Description de la nouvelle question]**
   b) **[Description de la nouvelle question]**
   c) **[Description de la nouvelle question]**

VI. Divers

2 LE PROCES-VERBAL DE REUNION

2.1 PRÉSENTATION

Le procès-verbal est une relation écrite officielle de ce qui a été dit ou fait dans une réunion, une assemblée, etc.
Le procès-verbal concerne généralement des événements qui marquent périodiquement la gestion de l'entreprise: assemblées générales d'actionnaires, réunions du conseil d'administration.

Ce document possède un caractère d'authenticité. Il est signé par les personnes concernées, par exemple: par les administrateurs ou par les membres du conseil présents à la séance.

Le procès-verbal de réunion reprend généralement:
- la date de la réunion,
- l'heure d'ouverture de la réunion,
- le nom du président de réunion,
- le nom des personnes présentes et leur qualité,
- les personnes excusées,
- le nom du rapporteur,
- un rappel éventuel de l'ordre du jour,
- le développement rapportant les faits,
- l'heure à laquelle la séance est levée,
- le nom et la signature du rapporteur.

Le procès-verbal constate les faits avec objectivité et exactitude. Il est précis, fidèle et d'une clarté absolue. Il ne renferme ni commentaire, ni appréciation. Le nom des personnes citées y figure en capitales.

2.2 ILLUSTRATION

Ci-après figure un exemple de procès-verbal.

PROCÈS-VERBAL

Réunion du 28 juin

L'ouverture de la conférence a lieu à 15 heures sous la présidence de M. François Gauthier, Directeur général de la société.

Sont présents:	Mme Denise Charlier,	directrice d'administration et du personnel,
	M. Émile Daems,	directeur des services comptable et financier,
	M. Hugues Frères,	responsable du service des approvisionnements,
	M. Jacques Damas,	directeur technique,
	M. Henri Simon,	responsable du service des ventes.
Est excusée:	Mlle Bernadette Joiris,	secrétaire de direction.
Rapporteur:	M. Jacques Bertrand,	secrétaire de la conférence.

M. J. Bertrand donne lecture du procès-verbal de la dernière conférence et de l'ordre du jour de cette présente réunion.

L'ordre du jour comporte:

1 l'approbation du procès-verbal de la réunion du 28 mai,
2 l'examen des accidents graves survenus pendant le mois de juin,
3 l'examen des suggestions et des questions écrites déposées,
4 les divers.

✹

1 Approbation du procès-verbal de la réunion du 28 mai ...

Le procès-verbal est approuvé à l'unanimité des membres présents.

2 Examen des accidents survenus pendant ce mois:

☞ employés { aucun }
} au total deux accidents
☞ ouvriers { 2 légers }

3 Examen des questions et suggestions écrites déposées

M. SIMON fait part de la demande de collaboration de M. DURAND à la Foire Commerciale de Charleroi. Le dossier examiné et la demande sont jugés intéressants. Mme JOIRIS fixera un rendez-vous avec M. SIMON par lettre.

4 Divers

Aucun point particulier n'est soulevé.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 h 50.

J. Bertrand
Rapporteur

3 LE COMPTE RENDU

Le compte rendu est une relation chronologique de faits. C'est un exposé plus ou moins détaillé établi après un événement (compte rendu d'activités, d'accident, etc.). C'est un témoignage de l'événement relaté, un aide-mémoire auquel on pourra se référer. Il est un moyen d'information.

Le compte rendu exige une grande précision quant aux dates, heures, lieux, noms, et une objectivité absolue, tant dans l'exposé que dans l'analyse des faits.

Ses qualités primordiales sont de (d'):
- souligner les points essentiels,
- être précis et reproduire tout ce qui a été dit ou fait,
- être neutre et ne pas apporter de conclusion.

Titre de la réunion

COMPTE RENDU [DATE RÉUNION] [HEURE RÉUNION] [LIEU RÉUNION]

RÉUNION ORGANISÉE PAR	
TYPE DE RÉUNION	
ANIMATEUR	
SECRÉTAIRE	
CONTROLEUR DU TEMPS	
PARTICIPANTS	

Rubriques à l'ordre du jour

[TEMPS IMPARTI] [RUBRIQUE DE L'ORDRE DU JOUR] [PRÉSENTATEUR]

DISCUSSION	
CONCLUSIONS	

MESURES À PRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE	DÉLAI À RESPECTER

[TEMPS IMPARTI] [RUBRIQUE DE L'ORDRE DU JOUR] [PRÉSENTATEUR]

DISCUSSION	
CONCLUSIONS	

MESURES À PRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE	DÉLAI À RESPECTER

[TEMPS IMPARTI] [RUBRIQUE DE L'ORDRE DU JOUR] [PRÉSENTATEUR]

DISCUSSION	
CONCLUSIONS	

MESURES À PRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE	DÉLAI À RESPECTER

[TEMPS IMPARTI] [RUBRIQUE DE L'ORDRE DU JOUR] [PRÉSENTATEUR]

DISCUSSION	
CONCLUSIONS	

MESURES À PRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE	DÉLAI À RESPECTER

OBSERVATEURS	
EXPERTS	
REMARQUES SPÉCIALES	

4 LE RAPPORT D'ACTIVITES

4.1 PRÉSENTATION

Le rapport est un témoignage, un récit officiel. Il est une relation exacte des faits ou un exposé clair d'une situation. Il peut aboutir à une critique et à des conclusions.

La rédaction d'un rapport constitue un travail délicat, car le rapporteur engage sa responsabilité. Le rapport doit être loyal et objectif. Aucun fait ne peut être placé sous silence. Seule l'honnêteté du jugement doit prévaloir.

Le schéma théorique d'un rapport est celui-ci:

1 la date qui est l'un des éléments d'authenticité,
2 le préambule qui énonce le problème,
3 l'introduction qui expose les faits, la situation,
4 le développement,
5 la conclusion,
6 la souscription (nom et qualité),
7 l'indication éventuelle du nombre et des références des pièces jointes.

La date se place généralement dans le coin supérieur droit du document. Ceci permet son identification immédiate pour le classement. Son rejet à la fin du texte n'est pas recommandé.

Il est parfois utile de commencer le rapport par l'indication d'éléments qui permettent de situer immédiatement le sujet traité: le titre, l'objet et parfois le nom de la personne qui le rédige.

Dans un rapport, les titres et les sous-titres permettent de faciliter la lecture. Ils signalent les divisions du développement d'une manière bien apparente et permettent au lecteur de se reporter facilement à un extrait précis. Les énumérations permettent aussi une bonne lecture.

5 LE BILAN D'UNE ACTIVITE

Un texte présenté en colonnes peut être plus lisible si l'on respecte certains principes.

5.1 LES TITRES ET LES SOUS-TITRES

Un interligne blanc seulement sépare les titres et les sous- titre du texte. Cette norme doit être appliquée de manière régulière.

La valeur d'un sous-titre ou d'un titre placé à l'intérieur des colonnes ne devrait augmenter que de deux points.

5.2 AUTRES ÉLÉMENTS QUI FAVORISENT LA LISIBILITÉ D'UN TEXTE

5.2.1 Les marges

La largeur minimum conseillée entre les colonnes est de ± 1,20 cm. Si on laisse plus d'espace entre les colonnes et si on élargit les marges, on peut améliorer la lisibilité d'un texte.

5.2.2 L'interligne

La valeur de l'interligne légèrement augmentée contribue à la lisibilité du texte.

5.2.3 Le style

Le style Américain est conseillé, ainsi que la justification des lignes. La taille du caractère ne peut être trop large et la césure des mots peut être utile.

5.2.4 Le choix de la taille de la police

Des colonnes plus étroites s'accommodent mieux de polices de caractères de taille réduite.
Des colonnes plus larges nécessitent des caractères de grande taille.

NOTES DIVERSES ET SYNTHÈSE

Dans les pages qui suivent figurent quelques compléments d'informations ainsi qu'un relevé de quelques points importants figurant dans le présent fascicule.

1 LE SIGNE %

Il est recommandé de laisser un espacement avant et après le symbole, sauf si celui-ci est suivi d'un signe de ponctuation. Lorsque deux signes se suivent, les règles prioritaires sont celles qui prévalent pour le dernier signe. Exemples: Le taux de 60 % a été atteint…
Le taux maximum autorisé est de 75 %.

2 LES ADJECTIFS NUMÉRAUX ORDINAUX

Les adjectifs numéraux ordinaux:
Premier = 1er
Première = 1re
Deuxième = 2e ou 2me

3 LES SYMBOLES MONÉTAIRES

Il est recommandé de placer le symbole € avant la somme qui suit.
L'unité monétaire "euros" (ou "EUR") peut être placée après la somme.

4 LES ABRÉVIATIONS

Les appellations		*Les raisons sociales*		*Le courrier*		*L'édition*[1]	
Monsieur	M.	Établissements	Ets	avenue	av.	colonne	coll.
Messieurs	MM.	Compagnie	Cie	boulevard	bd	chapitre	chap.
Madame	Mme	Société	Sté	arrondissement	arr.	paragraphe	par.
Mesdames	Mmes	Société anonyme	sa	faubourg	fbg	tome	t.
Mademoiselle	Mlle	Sté (pers. priv.)	sprl	boîte	Bte	volume	vol.
Mesdemoiselles	Mlles	As. sans but lucratif	asbl	boîte postale	BP	page	p.
Maître	Me	Registre de commerce	RC	référence	réf.	pages	pp.
Docteur	Dr	Taxe sur la valeur ajoutée	TVA	nos références	N/réf.	lignes	l.
Veuve	Vve		Tva	vos références	V/réf.	alinéa	al.
Expéditeur	Exp.	Moniteur belge	M.B.	aux bons soins de	c/o	édition	éd.
Saint	St			nota bene	NB	collection	coll.
Sainte	Ste			post-scriptum	PS	document	doc.
Monseigneur	Mgr			extension	ext.	ibidem	ibid.
Révérend Père	R.P.			téléphone	Tél.	confer	cf.
Sa Sainteté	S.S.			étage	ét.	exemple	ex.
Sa Majesté	S.M.			bureau	bur.	par exemple	p. ex.
Son Altesse	S.A.			courant	ct	idem	id.
" " Royale	S.A.R.			procès-verbal	PV	nombre	nb.
" " Impériale	S.A.I.			pièce	pce	et caetera	etc.
				numéro	n°	c'est-à-dire	c-à-d.
				numéros	n°s		
				recto	r°		
				verso	v°°		

5 QUELQUES NOTES CONCERNANT LES ÉLÉMENTS D'UN COURRIER OU AUTRE DOCUMENT

- Dans la suscription, le nom du destinataire n'est placé en capitales que s'il peut signifier un prénom.

- Dans la suscription, le nom de la localité est toujours dactylographié en majuscules.

- Dans un rapport, compte rendu, etc., les noms de famille des personnes s'inscrivent de préférence en lettres capitales car ils sont aisément repérables.

- Les références sont notées de la manière suivante:

  Nos références: FG/lo/587

  initiales du rédacteur (en majuscules)

  initiales de la personne qui dactylographie la lettre (en minuscules)

  identifiant

6 COURRIER - DISPOSITION "BLOC À LA MARGE"

CLINIQUE VETERINAIRE - Dr Julie Montillard
Rue des Lumières 147
5000 NAMUR

Namur, le 14 octobre 2011 — 2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Monsieur Paul Pierret
Rue des Arts 14
6700 ARLON — 5 à 7,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Marge de droite: 1,5 cm si texte non justifié ou 2,5 cm si texte justifié

Marge de gauche: 2,5 cm ou mieux: 3,3 cm

Nos références: JM/ol/145 — +/- 8 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Objet: dossier médical de votre chat — +/- 9,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille (notamment si pas de réf.)

Monsieur Pierret, — Entre 10,5 et 12 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Le dossier de votre chat ULYSSE indique qu'il est temps d'effectuer les rappels de vaccination contre la leucose féline, le typhus et le coryza afin de prolonger sa protection contre ces maladies.

Nous vous invitons à prendre prochainement un rendez-vous pour un bilan médical annuel au cours duquel nous remettrons ULYSSE en ordre de santé.

Recevez, Monsieur Pierret, nos meilleures salutations.

Dr Julie Montillard — 2,5 cm sous le corps de la lettre

Pièce jointe: 1 — 3 cm du bord inférieur de la feuille

7 COURRIER - DISPOSITION "BLOC À LA DATE – STYLE AMÉRICAIN"

CLINIQUE VETERINAIRE - Dr Julie Montillard
Rue des Lumières 147
5000 NAMUR

Namur, le 14 octobre 2011

2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

5 à 7,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Monsieur Paul Pierret
Rue des Arts 14
6700 ARLON

Marge de droite: 1,5 cm si texte non justifié ou 2,5 cm si texte justifié

Marge de gauche: 2,5 cm ou mieux: 3,3 cm

Nos références: JM/ol/145

+/- 8 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Objet: dossier médical de votre chat

+/- 9,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille (notamment si pas de réf.)

Monsieur Pierret,

Entre 10,5 et 12 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Le dossier de votre chat ULYSSE indique qu'il est temps d'effectuer les rappels de vaccination contre la leucose féline, le typhus et le coryza afin de prolonger sa protection contre ces maladies.

Nous vous invitons à prendre prochainement un rendez-vous pour un bilan médical annuel au cours duquel nous remettrons ULYSSE en ordre de santé.

Recevez, Monsieur Pierret, nos meilleures salutations.

2,5 cm sous le corps de la lettre
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Dr Julie Montillard

Pièce jointe: 1

3 cm du bord inférieur

8 COURRIER - DISPOSITION "BLOC À LA DATE – STYLE FRANÇAIS"

CLINIQUE VETERINAIRE - Dr Julie Montillard
Rue des Lumières 147
5000 NAMUR

Namur, le 14 octobre 2011

2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

5 à 7,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Monsieur Paul Pierret
Rue des Arts 14
6700 ARLON

Marge de droite: 1,5 cm si texte non justifié ou 2 cm si texte justifié

Marge de gauche: 2,5 cm ou mieux: 3,3 cm

Nos références: JM/ol/145

+/- 8 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Objet: dossier médical de votre chat

+/- 9,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille (notamment si pas de réf.)

Monsieur Pierret,

Entre 10,5 et 12 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Retrait de 1re ligne: 2,5 cm

Le dossier de votre chat ULYSSE indique qu'il est temps d'effectuer les rappels de vaccination contre la leucose féline, le typhus et le coryza afin de prolonger sa protection contre ces maladies.

Nous vous invitons à prendre prochainement un rendez-vous pour un bilan médical annuel au cours duquel nous remettrons ULYSSE en ordre de santé.

Recevez, Monsieur Pierret, nos meilleures salutations.

2,5 cm sous le corps de la lettre
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Dr Julie Montillard

Pièce jointe: 1

3 cm du bord inférieur

9 COURRIER - DISPOSITION NORMALISÉE

MUTUA LUX PLUS *Votre partenaire santé*

Madame Lucie Cornwell
Rue de l'Espace 47
6700 ARLON

5 à 7,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Marge de gauche: 2,5 cm ou mieux: 3,3 cm

Marge de droite: 2 cm

+/- 8,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Votre lettre du	Vos références	Nos références	Arlon
2012 09 15	LO/pl	LP/uh/852	2012 09 23

Suite de votre demande

10 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Madame,

En réponse à votre courrier, vous trouverez, en annexe, les informations demandées.

Lors de l'achat de médicaments homéopathiques, sur base d'une prescription médicale, le membre demande au pharmacien, une attestation BVAC. Toutes les attestations BVAC sont à retourner au fur et à mesure par le bénéficiaire à la mutualité qui effectue les versements par voie bancaire.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sincères salutations.

Laurence Pibot

MUTUA LUX PLUS Rue des Étangs 48 6700 ARLON Tél. 063 212121 Fax 063 212123 info@mutua.be

10 LA LETTRE ADMINISTRATIVE

2,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille
11 cm par rapport au bord gauche de la feuille

Arlon, le 25 avril 2012

Monsieur le Bourgmestre,

Entre 8,5 et 10,5 cm par rapport au bord sup. de la feuille

Par la présente nous tenons à porter à votre connaissance que les travaux d'extension de nos bâtiments va débuter durant la première semaine de novembre.

Tout sera mis en œuvre afin de réduire au maximum les nuisances pour les riverains ainsi que pour ne pas entraver la circulation.

Nous sommes à votre entière disposition si vous souhaitez des informations complémentaires ou si vous souhaitez obtenir le planning précis des travaux.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'expression de nos respectueuses salutations.

Michel KUIPERS

Responsable des travaux

À Monsieur le Bourgmestre

Administration communale

Rue des Remparts 584

4000 LIÈGE

3 à 6 interlignes sous la souscription