

Norme AFNOR

La norme AFNOR NZ-11-001 relative à la disposition de la lettre commerciale n'a valeur que de **recommandation** : on ne viendra jamais sanctionner une entreprise pour le non respect de cette norme !

Par défaut, Word applique des marges de 2,5 cm tout autour de votre document. L'AFNOR quant à elle recommande une marge haut de 3,81 cm (!) et des marges gauche et droite de 2 cm.

Rien ne vous empêche d'opter pour une toute autre disposition (des marges de 3 cm suffisent) et de caler, par exemple, le début de votre texte à la verticale de votre logo.

1. L'expéditeur

Votre entête de lettre doit comporter un certain nombre de **mentions obligatoires**, notamment :

- le nom ou la dénomination commerciale de votre entreprise ; - sa forme juridique et le montant de son capital social ; - son adresse - son numéro d'immatriculation au SIRET/SIREN et son code NAF ; - son numéro de téléphone.

D'autres ont un caractère **facultatif** : - numéro de fax ; - adresse du site et/ou adresse email.

Si l'AFNOR prévoit de faire figurer ces mentions en haut et à gauche de votre page, nombre d'entreprises relèguent certaines de ces mentions (*coordonnées, capital social, immatriculation...*) en bas de page et ne font figurer, dans la zone **Expéditeur**, que le logo de leur société.

2. L'adresse du destinataire

Elle doit pouvoir apparaître dans la lucarne des enveloppes à fenêtre prévue à cet effet. Ces dimensions pouvant varier d'un modèle à l'autre d'enveloppes, mieux vaut se baser sur les paramètres minimum.

Une hauteur de 5 cm depuis le bord supérieur de la page et une distance de 11 cm à compter du bord droit de la page semblent convenir à une majorité de cas.

❖ Nomenclature de l'adresse

Si la disposition de certains éléments de l'entête revêtent un caractère facultatif, il en va tout autrement de la disposition de l'adresse postale. Il ne s'agit plus ici d'une recommandation AFNOR mais de la POSTE.

Suivre les préconisations de la POSTE est d'autant plus important si votre volume de courrier est relativement élevé : le non respect de la nomenclature postale peut engendrer un traitement manuel de la poste et donc un surcoût non négligeable lors d'un envoi en nombre (publipostages).

L'adresse est présentée sur 6 lignes maximum de 32 caractères au plus.

La Poste préconise la présentation suivante :

Ligne 1 : raison ou dénomination sociale

Ligne 2 : identité du destinataire

Ligne 3 : complément : résidence, bâtiment, immeuble, tour, entrée

Ligne 4 : n° et libellé de la voie (*sans aucune ponctuation*)

Ligne 5 : indications spéciales (*B.P., TSA...*), commune géographique si différente du libellé du bureau distributeur

Ligne 6 : CODE POSTAL ou CODE POSTAL CEDEX (sans aucun espace ni point)
et LIBELLE DU BUREAU DISTRIBUTEUR CEDEX

Le nom de la ville s'écrit toujours en majuscules ainsi que le mot CEDEX.

A noter : les lignes vides peuvent être supprimées.

⇒ **Ligne 1 : La dénomination sociale**

Vous l'aurez remarqué, lorsqu'il s'agit d'un courrier professionnel, il convient d'indiquer en tout premier lieu le nom de l'entreprise et ensuite, *et seulement ensuite*, le nom du destinataire. En effet, la mention portée sur la boîte aux lettres du destinataire sera celle de son entreprise et non son nom propre. Pour les **acronymes**, respecter la règle suivante :

L'abréviation ne peut se prononcer d'un seul tenant : mettre un point entre chaque lettre. Ex : S.N.C.F., E.D.F.

L'abréviation peut se prononcer sans épeler les lettres : au choix mettre un point entre chaque lettre ou accrocher le tout. Ex : APEC ou A.P.E.C. , ONU ou O.N.U.

⇒ **Ligne 2 : Le destinataire**

Petit rappel : les abréviations les plus courantes sont les suivantes :

- M. (MM.) - Mme (Mmes) - Mlle (Mlles)

Il est préférable, au choix, d'écrire :

- M. Jean-François DUPONT - Monsieur DUPONT - Monsieur J-F. DUPONT

Évitez *Monsieur Jean-François DUPONT*. Suivant le prénom et le nom de votre correspondant, cette ligne peut devenir très longue...

⇒ **La date**

La date est primordiale, surtout en cas de litige. Laissez environ 2 lignes vierges et inscrivez le nom de la ville et la date en les séparant par une virgule et en les calant à l'aplomb de l'adresse. Pour la date, choisissez le style "12 janvier 2002" plus lisible que "12/01/2002" et bien moins long que "mercredi 12 janvier 2002".

Si l'AFNOR préconise de présenter la date sur deux lignes :

- sur la première ligne figure le nom de la commune
- sur la seconde ligne, la date elle-même.

cette disposition ne s'impose que pour les communes dont le nom est composé et particulièrement long.

❖ **La zone de références**

Mentionnez, le cas échéant, les **références** du courrier de votre interlocuteur, puis vos références éventuelles. Il est également préférable de préciser le nombre de pièces jointes, ce qui permet à votre correspondant de vérifier qu'il a bien reçu l'intégralité de votre courrier. L'**objet** du courrier peut permettre un traitement plus rapide de votre lettre : si votre courrier échoue dans un service d'une quinzaine de personnes, l'objet permettra de trouver celle la plus à même d'y apporter une réponse.

Enfin, si votre courrier est envoyé en recommandé, il convient d'inscrire la mention "**Lettre recommandée avec A.R.**". On recourt généralement à une typo grasse et soulignée, pour bien faire ressortir cette indication.

Nous aurons donc :

Vos réf. :

Nos réf. :

Objet :

Pièces jointes :

Lettre recommandée avec A.R.

A noter : l'AFNOR recommande la disposition suivante :
où *Ville, le* sont calés à l'aplomb de l'adresse du destinataire du courrier.

3. La formule de civilité

La formule de civilité est toujours suivie d'une virgule :

Madame, Cher Monsieur,

on ne fait pas suivre "Madame" ou "Monsieur" du nom de famille ("*Cher Monsieur Durand*"). Cette façon de procéder est pourtant couramment utilisée dans les mailings des sociétés de vente par correspondance mais doit être à proscrire.

Si l'on a des relations de longue date ou amicales avec le destinataire, on peut faire précéder le titre de l'adjectif "Cher" (*avec un C majuscule*) et du prénom (*ex : "Cher Franck"*).

Si l'on s'adresse à une personne possédant un grade ou une fonction élevée, il convient de le mentionner. On écrira donc :

Madame le Juge, Monsieur le Directeur,

Si l'on ne connaît le correspondant, on privilégiera la formule "Messieurs".

4. La formule de politesse

La formule de politesse doit impérativement contenir la formule de civilité utilisée plus Haut dans la lettre. Cependant, les adjectifs "chère" ou "cher" ne doivent plus prendre de "C" capital.

Une femme se doit de ne jamais envoyer ses "sentiments" à un homme mais plutôt sa "considération".

Bannir tout ce qui est "sentiments distingués" : on ne se distingue jamais par rapport à un client. A la rigueur, par rapport à un fournisseur. Privilégiez l'une des formules suivantes :

nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de notre considération la meilleure.

Recevez, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Pour une connaissance de longue date, vous pouvez utiliser l'expression "Cordialement".