La lettre commerciale

Utilisée tous les jours par les entreprises pour communiquer avec leurs partenaires externes, la lettre commerciale comporte des règles de présentation précises qui, sans être obligatoires, permettent d’harmoniser la communication écrite entre les correspondants.

En France, ces règles ont été établies par l’Association Française de Normalisation dans un document référencé AFNOR NZ 11-001 de février 1982. Très souple, cette norme n’a de valeur que de recommandation. Cela signifie qu’elle peut être consultée à titre indicatif seulement, sans obliger l’utilisateur à suivre son contenu.

# Les marges

Les marges doivent se trouver entre 2 et 3 cm du bord de la feuille.

Par défaut, dans un nouveau document Word, celles-ci sont à 2,5 cm, ce qui est correct dans le cadre de la rédaction d’une lettre commerciale.

Il faut garder à l’esprit que des lignes d’écritures trop longues ou trop courtes fatiguent les yeux.

Pour les marges de gauche et de droite, 3 cm est un bon choix pour avoir un document aéré et agréable à lire.

Pour ce qui est des marges du haut et du bas, elles dépendront de l’en-tête et du pied de page figurant sur les feuilles pré-imprimés de l’entreprise. Il faut faire en sorte que la lettre soit équilibrée et qu’elle offre une harmonie visuelle dans son ensemble.

En cas de doutes, renseignez-vous sur la méthode appliquée couramment au sein de votre entreprise.

# Les renseignements sur l’expéditeur :

La loi oblige les entreprises à faire figurer sur leur courrier des mentions obligatoires, celles-ci se trouvent généralement une fois pour toutes, inscrites sur l’en-tête des feuilles pré-imprimées destinées à la correspondance. Ces mentions légales sont :

La lettre commerciale doit être conservée 10 ans par l’émetteur et le récepteur.

* Le nom ou la dénomination sociale de l’entreprise ;
* Son statut juridique (SARL, SA, EURL…) ;
* Le montant du capital social ;
* Le numéro d’immatriculation au greffe (RCS) ;
* Le numéro de TVA intra-communautaire ;
* Son adresse ;
* Son numéro de téléphone ;
* Eventuellement : Adresse du site web, mail, numéro de fax ;

A défaut de travailler sur du papier à en-tête, on peut également se contenter d’écrire en haut à gauche l’adresse de l’expéditeur mais les mentions légales doivent se trouver sur le pied de page.

# L’adresse du destinataire

Pour la placer au bon endroit dans la page, il faut tenir compte de l’emplacement de la lucarne des enveloppes à fenêtre.

En règle générale, on aligne l’adresse à 8 ou 9 cm de la marge de gauche en utilisant la touche de tabulation et la règle, ce qui la place à 10 ou 11 cm à partir du bord de la feuille.

On placera le texte à environ 5 cm du bord haut de la page dans une majorité des cas, adaptez-vous aux enveloppes de votre entreprise.

Lorsqu’un élément de l’adresse tient sur 2 lignes, il est préférable d’utiliser le retrait de paragraphe plutôt que la tabulation pour l’aligner.

Tabulation

Retrait

Selon les préconisations de la poste, l’adresse est présentée sur 3 à 6 lignes maximum de 38 caractères au plus par ligne, espaces compris.

Elle est généralement constituée des informations suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| Ligne 1 | Nom de la société |
| Ligne 2 | Identité du destinataire, service, étage… |
| Ligne 3 | Identification du point géographique, bâtiment, tour, immeuble, nom de la résidence, de la zone industrielle |
| Ligne 4 | Numéro de la voie, type de voie et nom de la voie |
| Ligne 5 | Mentions spéciales de distribution. Nom du poste distributeur quand celui-ci est différent de la commune de destination. |
| Ligne 6 | Code postal et ville ou code cedex et bureau distributeur cedex. |

Parmi les mentions spéciales de distribution, en ligne 5, nous trouverons des informations relatives à des services spéciaux que la poste peut rendre à ses clients sous contrat. Par exemple :

* Poste restante : Ce service permet de recevoir son courrier dans le bureau de poste de son choix.
* TSA : Tri Service Arrivée. La poste peut trier le courrier d’une entreprise en fonction de certains critères, services, bâtiment, zones…
* Autorisation Postréponse : Prise en charge des frais postaux pour la réponse à un courrier. Lettre T.
* CS : Course spéciale. La poste peut distribuer du courrier à plusieurs heures de la journée.
* BP : Boîte postale. Réception du courrier dans une boîte nominative se trouvant dans le bureau de poste. En Suisse on parle de Case Postale.

Tous les courriers doivent au moins comporter les lignes 1, 4 et 6.

Seule la ligne 6 est obligatoirement en majuscules.

# La date et la ville

La date et la ville sont alignées avec l’adresse en laissant 2 lignes vierges.

Si le nom de la ville est long on le notera sur une ligne et la date sur la ligne suivante, dans le cas contraire vous pouvez faire figurer la date à côté de la ville.

 Colombey-les-Deux-Églises,

 Le 14 juillet 2012

Ou bien :

 Paris, le 14 juillet 2012

# La zone de références

Elle se trouve à gauche, en face de la date et de la ville, alignée contre la marge.

Vos réf. : et Nos réf. : contiennent les initiales du signataire suivies de celles de la personne qui saisit la lettre et du numéro de la lettre dans l’année en cours. Exemple : CM/SD – 245 pour signataire, Claude Martin, personne ayant saisi la lettre, Simone Durand, lettre numéro 245 de l’année.

Objet : Ce pourquoi on écrit la lettre. Le meilleur objet est celui qui fait directement référence à l’action, à l’opération, au document évoqué dans la lettre.

PJ ou Pièces jointes : ou PJ-Ann. : (Pièces jointes en annexes) pour énumérer les documents joints dans le même courrier.

Lorsque la lettre est recommandée avec Accusé de réception, écrire la mention « Lettre recommandée avec A.R. » au-dessus de Vos réf. : en laissant une ligne vide entre les deux.

# La formule de civilité

Elle est toujours suivie d’une virgule.

 Monsieur,

 Chère Madame,

# La signature

Plusieurs cas de figures existent. En règle générale le nom du signataire est aligné avec l’adresse, la date et le nom de la ville. Prévoir 3 ou 4 lignes vides pour avoir la place de signer.

Le directeur des Ventes

Votre signature

Votre signature

 Laurent Carvin

Laurent Carvin Directeur des Ventes

La signature se trouvant sur une lettre commerciale engage l’entreprise au nom de la personne qui a rédigé la lettre. Le signataire n’engage pas sa propre responsabilité vis-à-vis du destinataire, en revanche, il est responsable de ce qu’il écrit par rapport à son employeur.

Si malgré ma vigilance vous trouvez des fautes d’orthographe dans ce document, veuillez m’en faire part à conrado93150@yahoo.fr. Merci

conrado93150@yahoo.fr

# A consulter utilement :

Le site de [www.top-assistante.com](http://www.top-assistante.com) .

[www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et [www.laposte.net](http://www.laposte.net) .

MARTIN Frères

**Avocats au Barreau de Paris**

5 avenue de l’Opéra

75001 Paris

France

T +33 (0)1 53 87 54 32

F +33 (0)1 53 87 56 31

martin@martin.fr

[www.martinavocats.com](http://www.martinavocats.com)

Madame Lucie DURAND

77 boulevard Saint Michel

75005 Paris

**Par lettre recommandée avec A.R.**

Le 15 janvier 2016

**Reproduisez cette lettre.**

**La police utilisée est Arial 11 points.**

**Un espace avant de 6 points a été appliqué aux paragraphes dans le corps de la lettre.**

Notre réf/Our ref : CA/34232.00876

Direct tel : 01 53 87 54 33

Direct fax : 01 53 87 56 31

Email : luc.martin@martin.fr

**Société aéroportuaire Pierrin/324567**

Chère Madame,

Nous revenons vers vous en notre qualité de conseils de la société aéroportuaire Pierrin.

Comme indiqué aux termes de notre lettre du 8 décembre 2015, nous vous prions de bien vouloir trouver, sous ce pli, un chèque libellé à votre ordre de 1.900 euros correspondant à la demande que vous avez formulée aux termes de votre déclaration au greffe du 20 avril 2015.

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer, par écrit, au greffe du Tribunal de Proximité du 4ème arrondissement de Paris en nous adressant une copie de votre courrier, le bon d’encaissement de ce chèque, ainsi que le désistement de votre demande afin de mettre fin à l’instance.

Nous adressons copie de cette lettre à Madame le Président du Tribunal de Proximité du 4ème arrondissement de Paris.

Nous vous prions de croire, Chère Madame, à l’assurance de notre considération la meilleure.

Luc Martin