

La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) vous propose six modèles de lettres différents, des conseils sur l'utilisation des lettres et des plans de rédaction¹.

Information :

Johanne Renaud de la FCAF

Téléphone : (613) 749-5333 ou sans frais au 1 888 906-5666

Courriel : jrenaud@fcf.net

¹Noëlle GUILLOTON, Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE, Le français au bureau. Office de la langue française, Les publications du Québec, 2000, 503 pages.

La lettre d'affaires : un outil de communication

Les lettres d'affaires servent à informer et à guider les destinataires. Pour être efficaces les lettres d'affaires doivent être rédigées dans un style clair et naturel. Les tournures compliquées et les mots recherchés n'ont pas leur place dans les communications d'affaires. Une lettre bien formulée contribue à mettre en valeur une organisation.

Il existe plusieurs formules visant à répondre efficacement et facilement aux exigences du style d'affaires. La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) a préparé des exemples de lettres qui ont fait leur preuve. Certaines de ces lettres ont été écrites et envoyées par la FCAF. D'autres sont le fruit d'une pure invention. Dans tous les cas, la FCAF a changé le nom des destinataires.

Vous trouverez dans cette section six modèles de lettres le plus souvent utilisés par les gestionnaires en éducation :

- la lettre d'accompagnement d'une demande de subvention;
- la lettre de renseignements;
- la lettre de demande d'information;
- la lettre de remerciement;
- la lettre d'invitation;
- la lettre d'appui.

Ce qu'il faut savoir...

Sur la longueur d'une lettre

Une lettre ne doit pas dépasser deux pages. Idéalement elle en compte une seule. Il est préférable de rédiger un court rapport ou de joindre un document d'information à la lettre.

Si j'ai écrit une si longue lettre, c'est parce que je n'ai pas eu assez de temps pour l'écrire plus courte Blaise Pascal

Sur l'introduction d'une lettre

L'introduction compte pour 10 p. 100 d'un document. **Elle est toujours rédigée à la fin.**
Une bonne introduction renseigne sur le but de la lettre et l'intention de son auteur.

Sur son but

Comme tout document écrit, la lettre doit avoir un seul but.

En fait si vous visez six buts différents, écrivez six lettres différentes.

L'intention de l'auteur doit être claire dès l'introduction :

- demander une subvention pour un projet précis;
- remercier;
- demander de l'information;
- inviter;
- répondre à une demande de renseignements;
- appuyer un projet.

Le début de la lettre doit donc correspondre à son but. Par contre, plus loin dans la lettre, vous pouvez en profiter pour mettre en valeur votre organisation. Mais attention! Soyez concis.

Sur la mise en page d'une lettre

- Utilisez des marges généreuses, généralement 1 pouce à gauche et à droite.
- Prévoyez un interligne double entre les paragraphes.
- Faites un retrait au changement de paragraphe (alinéa).
- Choisissez une justification à gauche seulement; (lettre à trois alignements avec alinéa).
- Choisissez des caractères avec empattements de manière à les lier entre eux (Times New Roman).
- Utilisez un caractère de 12 points.

La lettre d'accompagnement d'une demande de subvention ou d'une proposition de projet

Son but

- Annoncer la présentation d'une demande de subvention ou d'un projet précis. Avec certains bailleurs de fonds, comme Postes Canada, on écrit « proposition de collaboration ».

Ses particularités

- Le contenu doit résumer en quoi consiste la demande de subvention : le domaine d'activités, le but principal de la proposition ou de la demande de subvention.
- La lettre doit utiliser le langage du destinataire et éviter le jargon interne propre à l'expéditeur.

Le plan de la lettre d'accompagnement

Introduction :	<ul style="list-style-type: none">✓ Mention du nom du demandeur et de la demande de subvention✓ Mention du document ou formulaire de demande de subvention joint à la lettre
Développement :	<ul style="list-style-type: none">✓ Description du but de la demande de subvention✓ Résumé des activités de la demande de subvention✓ Résumé de la mission de l'organisme demandeur
Conclusion :	<ul style="list-style-type: none">✓ Souhait de participation du destinataire
Salutation	<ul style="list-style-type: none">✓ Formule de politesse qui termine la lettre

Exemple 1
Lettre d'accompagnement d'une demande de subvention

Ottawa, le 25 janvier 2003

Monsieur Robert Toutou
Agence canadienne d'éducation internationale
Programme d'information (PID) sur le développement
Direction générale des communications
Salle du courrier, 10^e étage
200, Place du Portage
Hull (Québec) K1A 0G4

Objet : Proposition de PID

Monsieur,

Au nom de la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF), j'ai le plaisir de soumettre à l'Agence canadienne d'éducation internationale (ACÉI) une proposition dans le cadre du Programme d'information sur le développement (PID). Vous trouverez ci-annexés les documents propres à notre proposition.

Le 8 septembre de chaque année a lieu la Journée internationale de l'alphabétisation. La FCAF publie alors une revue d'information intitulée « À lire ». Il s'agit de la seule revue en français, d'envergure nationale, produite pour la Journée internationale de l'alphabétisation. Nous voulons consacrer 20 pages à la promotion que font les Canadiens de l'éducation de base dans les pays en développement. Afin de concrétiser ce projet, la Fédération demande l'appui de l'ACÉI par le biais du PID.

En espérant que la présente proposition soit conforme aux exigences de votre programme, recevez, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La directrice générale,

Luce Lapierre

p.j. Proposition de PID

Exemple 2
Lettre d'accompagnement d'une demande de subvention

Ottawa, le 25 janvier 2003

Madame France Poussin
Agente
Relations publiques
Postes Canada
2701, promenade Riverside
Ottawa (Ontario) K1A 0B1

Objet : Projet « Écrire simplement, une formation »

Madame,

C'est avec enthousiasme que nous soumettons à votre attention le projet « Écrire simplement, une formation ». Vous trouverez ci-jointes une description du projet et une proposition de collaboration.

Les retombées de ce projet seront majeures tant pour la communauté francophone que pour Postes Canada. Il s'agit d'offrir une formation accréditée en écriture simple. Déjà les demandes fusent pour une telle formation. De plus, en facilitant l'offre de service pour ce cours, la FCAF rend accessibles les communications écrites à de nombreuses personnes.

Nous souhaitons que la lecture du document explicatif, « Écrire simplement, une formation » vous démontre le bien-fondé de notre initiative.

Connaissant votre engagement face à l'alphabétisation, nous attendons impatiemment vos commentaires sur ce projet. Nous vous remercions de l'intérêt avec lequel vous traitez toutes nos demandes.

Nous vous prions de recevoir, Madame Poussin, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La directrice générale,

Luce Lapierre

p.j. Projet « *Écrire simplement, une formation* »
Proposition

Exemple 3
Lettre d'accompagnement d'une demande de subvention

Ottawa, le 16 décembre 2002

Madame Jeannine Fanfan
Gestionnaire
Direction des opérations et coordination régionale
Direction générale des programmes d'appui
aux langues officielles
Ministère du Patrimoine canadien
15, rue Eddy, 7^e étage, 15-7-J
Hull (Québec) K1A 0M5

Objet : Demande de subvention

Madame,

La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) vous soumet sa demande d'aide financière pour sa programmation 2003-2004. Cette demande correspond aux dépenses de base de la FCAF.

Comme convenu, vous trouverez les documents ci-joints :

1. Procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle;
2. Statuts et règlements de l'organisme;
3. États financiers signés de la dernière année financière;
4. Budget à jour pour l'année en cours;
5. Autorisation de signature pour l'organisme.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à notre requête. Espérant le tout à votre entière satisfaction, je vous invite à communiquer avec moi si vous avez des questions.

Je vous prie de recevoir, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La directrice,

Luce Lapierre

p.j. 5 documents

La lettre de renseignement

Son but

- Communiquer des renseignements afin d'établir ou de consolider des relations d'affaires.

Plan de la lettre

Introduction :	✓ Rappel de la demande
Développement :	✓ Énumération des renseignements demandés
Conclusion :	✓ Remerciements de l'intérêt porté à l'organisme ✓ Espoirs de transactions futures
Salutation :	✓ Formule de politesse qui termine la lettre

Exemple
Lettre de renseignement

Ottawa, le 8 janvier 2003

Monsieur Jean Sanfaçon
1000, rue des Morons
Saint-Jean (Québec) J8T 4S7

Objet : Information sur *La Plume magique*

Monsieur,

En réponse à votre demande du 7 décembre dernier, nous vous envoyons ci-joint le dépliant d'information des services en éducation de *La Plume magique*.

Vous y trouverez tous les services et activités que *La Plume magique* propose aux adultes de Saint-Meu-Meu. Le dépliant vous fournira également des renseignements sur les coûts et l'horaire de nos activités.

Nous tenons à vous rappeler que les frais d'inscription et de matériel pédagogique ainsi que les activités socioculturelles sont inclus dans les coûts mentionnés.

Enfin, il est important de souligner que *La Plume magique* dispense des ateliers de formation de base de qualité dans un encadrement des plus favorable à l'apprentissage.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à *La Plume magique* et nous espérons avoir le plaisir d'accueillir vos clients bientôt chez nous.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

La directrice,
La Plume magique

Diane Poupou

p.j. Dépliant

La lettre de remerciement

Son but

- Exprimer sa reconnaissance pour un service rendu.
- La FCAF s'en sert, entre autres, pour remercier d'avoir accordé une audience à l'un des membres du conseil d'administration ou de son équipe de travail. Par exemple, lors de la Journée d'action pour l'alphabétisation, la FCAF rédige toujours une lettre de remerciement aux parlementaires rencontrés.

Sa particularité

- La lettre doit être envoyée **le plus rapidement** possible.

Le plan de la lettre de remerciement

Introduction :	✓ Rappel du service rendu
	✓ Remerciements
Développement :	✓ Détails de l'utilité du service rendu
	✓ Expression de reconnaissance
Conclusion :	✓ Remerciements réitérés
Salutation :	✓ Formule de politesse qui termine la lettre

Exemple 1
Lettre de remerciement

Ottawa, le 7 décembre 1998

Monsieur Yvan Lavallée
Président
Agence canadienne d'éducation internationale (ACÉI)
100, rue de la Porte
Ville-Marie (Québec) K1A 0G4

Monsieur,

Pour faire suite à notre récente rencontre, nous souhaitons de tout cœur vous remercier de nous avoir accordé une audience afin de vous présenter notre organisme et son réseau.

Nous vous rappelons que la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) est le seul organisme pancanadien à promouvoir l'alphabétisation en français au pays. La Fédération coordonne des projets de recherche, de promotion et de prévention de l'analphabétisme et c'est avec un vif intérêt que nous entrevoyons la collaboration avec l'Agence canadienne d'éducation internationale (ACÉI). Notre réseau, qui est unique, aurait beaucoup à retirer d'une meilleure connaissance de l'engagement des Canadiens dans le développement international.

Enfin, nous avons apprécié vos conseils concernant le maintien de la communication avec votre organisation. Soyez assuré que nous saurons saisir cette opportunité d'échanges. D'ici là, nous vous remercions encore une fois de votre attention.

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

Le président,

Donald Gratton

Exemple 2
Lettre de remerciement suite à une rencontre avec un député

Saint-Meu-Meu, le 4 avril 2003

Monsieur Yvon Lavallé
Député de Saint-Meu-Meu
230, rue Robert, bureau 300
St-Jean (Québec) J8T 4S7

Monsieur,

Au nom de *La Plume magique* et en mon nom personnel, je tiens à vous remercier sincèrement de m'avoir rencontrée le 1^{er} avril dernier.

Lors de cette rencontre, *La Plume magique* s'est engagée à vous faire parvenir un plan d'activités en faveur du développement de l'alphabétisation en français à Saint-Meu-Meu. En attendant, en réponse à votre demande, je vous fais parvenir la liste des activités de représentations auxquelles *La Plume magique* a participé dans le cadre de la Stratégie d'innovation.

Je devrais être en mesure d'achever le plan d'activités d'ici le début mai. Je vous en ferai parvenir une copie. D'ici là, je vous invite à communiquer avec moi ou avec Madame Diane Poupou si vous avez des questions.

Je tiens à vous remercier chaleureusement de votre soutien. Vos paroles nous ont stimulés et encouragés à passer à l'action à Saint-Meu-Meu.

Je vous prie de recevoir, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

La directrice,

Lison Souchon

p.j. La liste des activités

La lettre de demande d'information

Le but

- Obtenir des renseignements afin de faire un choix.

La particularité

- L'énumération des renseignements demandés peut être horizontale ou verticale. Si on choisit une énumération verticale, il est important d'observer les règles suivantes :
 - ✓ les éléments énumérés sont habituellement précédés d'un tiret (-), d'un point énumératif, d'une lettre (A; a) ou d'un chiffre (II, 2);
 - ✓ le premier mot de chaque élément énuméré doit être de même nature grammaticale que celui des autres éléments (articles, noms, verbes, etc.);
 - ✓ chaque élément de l'énumération est suivi d'un point-virgule (;), sauf le dernier élément qui se termine par un point final (.).

Le plan de la demande d'information

Introduction :	✓ Motif de la demande
Développement :	✓ Énumération des renseignements désirés ✓ Remerciements
Conclusion :	✓ Demande de prompt réponse
Salutation :	✓ Formule de politesse qui termine la lettre

Exemple
Lettre de demande d'information

Ottawa, le 12 janvier 2003

Agence canadienne d'éducation internationale
340, rue Sparks, 5^e étage
Ottawa (Ontario) K1L 3N4

Objet : Demande d'information

Mesdames,
Messieurs,

Nous avons pris connaissance des divers programmes de financement de votre agence. Nous sommes particulièrement intéressés par le programme appelé « Aide aux groupes en éducation populaire ».

Les aspects de ce programme semblent convenir à nos groupes membres. Cependant, nous aimerions obtenir des informations supplémentaires qui n'apparaissent pas sur votre site Internet :

- la durée des activités subventionnées;
- la clientèle à prioriser;
- les sommes maximales de subvention.

Notre organisation, *La Plume magique*, compte 12 regroupements provinciaux et territoriaux. Ces regroupements offrent, pour la plupart, des ateliers de formation d'éducation populaire. En nous fournissant ces renseignements le plus tôt possible, vous permettrez à nos membres de planifier leur programmation pour l'année 2004-2005. Nous vous en sommes reconnaissants.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, nos salutations les meilleures.

La directrice,

Diane Poupou

La lettre d'invitation et la convocation

Son but

- Obtenir la participation d'une personne à une activité d'affaires, à une manifestation culturelle ou sociale.

Sa particularité

- Le contenu doit inclure toutes les informations nécessaires pour que le destinataire puisse prendre une décision rapide et éclairée.
- L'heure doit être indiquée en chiffres.
- Le symbole du mot heure est h (sans point d'abréviation); il ne se met jamais au pluriel et doit être précédé et suivi d'un espace.

La convocation

- L'avis de convocation est une invitation à une assemblée ou à une réunion.
- Il est envoyé aux membres et au personnel d'une organisation.

Le plan de la lettre d'invitation

Introduction :	✓	Formule de l'invitation
Développement :	✓	Informations sur le lieu, la date et l'heure
	✓	Description des activités et précisions sur leur but
Conclusion :	✓	Souhait de participation du destinataire

**Exemple
Lettre d'invitation**

Ottawa, le 1^{er} septembre 2002

Madame Linda St-Laurent
Centre culturel de Saint-Basile
25, rue David
Saint-Basile (Québec) J8T 4S7

Objet : Invitation

Madame,

Monsieur Yvon Lavallée, président du conseil d'administration du centre d'éducation des adultes *La Plume magique*, a le plaisir de vous inviter au lancement du livre *Vivre à Saint-Meu-Meu*.

Date : Le jeudi 12 septembre 2002
Heure : 14 h
Lieu : La Plume magique
100, rue Ti-Pou
Saint-Meu-Meu

Vivre à Saint-Meu-Meu est le fruit d'un long travail de recherche et de rédaction effectué par un groupe d'apprenants du centre *La Plume magique*. Les auteurs abordent de façon simple l'histoire de Saint-Meu-Meu depuis la création du village jusqu'à nos jours.

Un léger goûter sera servi.

R.S.V.P. avant le 9 septembre en téléphonant à Diane Poupou au 456-6789.

La lettre d'appui

Son but

- Encourager un bailleur de fonds à financer un projet.

Sa particularité

- Le contenu doit inclure toutes les informations nécessaires pour que le destinataire puisse savoir de quel projet il s'agit.

Le plan de la lettre d'invitation

Introduction :	✓ Mention du nom de l'organisme qui appuie
	✓ Mention du nom du projet et de l'organisme qui en fait la demande
Développement :	✓ Résumé des forces du projet
	✓ Mention du lien entre le but du projet et l'organisme qui appuie
Conclusion :	✓ Encouragement réitéré
Salutation :	✓ Formule de politesse qui termine la lettre

**Exemple
Lettre d'appui**

Ottawa, le 10 octobre 2002

Fondation X de Saint-Meu-Meu
1000, rue de l'Espoir
Ottawa (Ontario) K1K 2K2

Objet : Appui au projet « Cap sur l'alphabétisation »

Monsieur,
Madame,

La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) a pris connaissance du projet « Cap sur l'alphabétisation ». C'est donc avec enthousiasme que nous appuyons ce projet du centre *La Plume magique*.

Nous croyons que le projet de *La Plume magique* permettra de développer des outils qui influenceront les stratégies de promotion.

La mission de la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) consiste à promouvoir l'alphabétisme des francophones du Canada. La FCAF assure les échanges et la concertation entre les groupes d'alphabétisation du Canada.

Le projet *Cap sur l'alphabétisation* s'inscrit directement dans la visée de la FCAF et nous en reconnaissons l'importance. Ce projet veut promouvoir l'alphabétisme et reconnaître les perceptions que les adultes francophones de Saint-Meu-Meu ont de l'alphabétisation en français. Selon nous, il allie bien la recherche et le développement d'outils de promotion.

Nous espérons que vous apporterez au projet votre soutien financier qui permettra de faire de ce projet un succès.

La directrice générale,