

DES REPÈRES POUR LA FORMATION ET L'ÉVALUATION

COMMUNICATION ÉCRITE : FORMULES DE POLITESSE ET ACCROCHES
Les Courriers – Les Télécopies – Les Mails – Les Notes

Les titres de civilité dans un courrier

Situation	Accepté	Remarque
Le destinataire n'est pas connu.	Messieurs, Madame, Monsieur,	
	Chère cliente, cher client,	Si on est dans un contexte commercial
	Monsieur,	Tolérance
Le destinataire est connu	Madame , Monsieur, Mesdames, Messieurs, Messieurs,	+ titre si connu
	Monsieur X, Madame Y, Chère Madame, Cher Monsieur,	Dans un contexte publicitaire

Les formules d'appel

Situation	Accepté	Remarque
Dans un mail	Bonjour, Monsieur, Madame, Madame, Monsieur,	
	Pas de formule d'appel	
Dans la télécopie	Madame, Monsieur, Madame, Monsieur,	On n'accepte pas : « Bonjour ».
	Pas de formule d'appel	

Les formules de politesse dans un courrier

Destinataire	Accepté	Remarque
Un client	<ul style="list-style-type: none"> • Veuillez agréer, ..., l'expression de nos sentiments dévoués. • Nous vous prions d'agréer, ..., l'expression de nos sentiments dévoués. 	Notion de dévouement, de service.
	<ul style="list-style-type: none"> • Veuillez agréer, ..., nos sentiments dévoués. • Nous vous prions d'agréer, ..., nos sentiments dévoués. 	
	Salutations distinguées	Tolérance
Un client litigieux	Veuillez agréer, ..., nos salutations distinguées.	Au 2 ^{ème} ou 3 ^{ème} rappel

Un supérieur hiérarchique	Je vous prie d'agréer, ..., l'expression de mes sentiments respectueux.	Notion de respect
Un fournisseur	Je vous prie d'agréer, ..., mes salutations distinguées.	
	Je vous prie d'agréer, ..., mes meilleures salutations.	
	Je vous prie d'agréer, ..., mes sincères salutations.	Si relations suivies

La formule de conclusion d'une note

Documents	Accepté	Remarque
Note de service	Merci de votre implication	Formulation liée à l'évolution du management du personnel (recherche de la coopération, de l'adhésion).
	Aucune formulation	
Note d'information	Toute formule courtoise	Formulation liée à l'évolution du management du personnel (recherche de la coopération, de l'adhésion).
	Aucune formulation	

La formule de conclusion d'un mail, d'une télécopie

Documents	Accepté	Remarque
Le mail	Cordialement	
	Bien cordialement	
	Formule de politesse simplifiée	
La télécopie	Formule de politesse	
	Formule de politesse simplifiée	