



## MADAME, MONSIEUR, NOUS AVONS LE PLAISIR DE ...

### SITUATION DE TRAVAIL

Effectuant un stage à VECO, vous avez été affecté(e) au service du courrier. Vous êtes donc chargé(e) de dépouiller chaque matin les lettres et documents de l'entreprise et de les classer en fonction de leurs différents destinataires.

Voici la présentation de l'Entreprise VECO, faite par son directeur général, Gérard Hochet, à un nouvel employé qui vient d'être engagé au service des approvisionnement, Bernard Tinot.

„ Notre société se présente de la manière suivante:

Je **suis associé** dans ma mission par trois proches collaborateurs : Raymond Maguet, Pierre Burlaud et Marc Sauvageot, notre directeur commercial que vous connaissez déjà. Monsieur Pierre Burlaud **supervise** tout à la fois le service des études, **dirigé par** Jean Dubois, et le service de fabrication. Les ateliers 1 et 2 qui comprennent chacun un chef d'équipe et quatorze ouvriers **sont placés sous la direction de** Joël Darmond, chef de fabrication. Jean Dubois **est**, quant à lui, **secondé par** deux dessinateurs et un technicien. **Placé sous l'autorité de** Raymond Maguet, Daniel Videlier **est responsable du** service du personnel. Il **est aidé de** trois employés. La comptabilité **a été confié** à Martine Brunet qui **travaille avec** deux comptables, un aide-comptable et une assistante. Quant à Robert Morin, il **s'occupe de** la sécurité. Enfin le directeur commercial **a sous sa responsabilité** Véronique Paviot, **responsable des ventes**, **assistée de** quatre employés et de trois représentants, Jeanne Yvert, chef de publicité, et puis André Lancien que je vous présenterai tout à l'heure, puisque c'est avec lui que vous allez travailler. Il **contrôle** les approvisionnements, mais aussi la gestion des stocks où **travaillent** trois magasiniers. „

*Quel est le destinataire ? Indiquez le nom de la personne à qui vous ferez parvenir :*

- A : Un catalogue d'articles proposés par un fournisseur;
- B : Le rapport de visite d'un représentant;
- C : Les résultats d'une étude de marché;
- D : Une lettre de candidature spontanée d'un curriculum vitae;
- E : Un chèque en règlement d'une facture;
- F : Une lettre d'un client demandant une réduction exceptionnelle;

G : Un nouveau règlement de la prévention des accidents du travail;

H : Les nouveaux barèmes du SMIC (salaire minimum);

I : Un relevé de compte bancaire;

J : Une commande

Les documents seront remis à : A : M. Sauvageot qui transmettra à M. Lancien; B : M. Sauvageot qui transmettra à M. Paviot; C : M. Sauvageot qui transmettra à J. Yvert; D : D. Videlier; E : M. Brunet; F : V. Paviot qui transmettra à M. Sauvageot; G : R. Magnet qui transmettra à R. Morin; H : R. Maguet qui transmettra à D. Videlier; I : M. Brunet; J : V. Paviot

*Source: M. Danilo – B. Tauzin : Le français de l'entreprise. Clé International, Paris, 1990*



*Ce n'est pas facile ...*

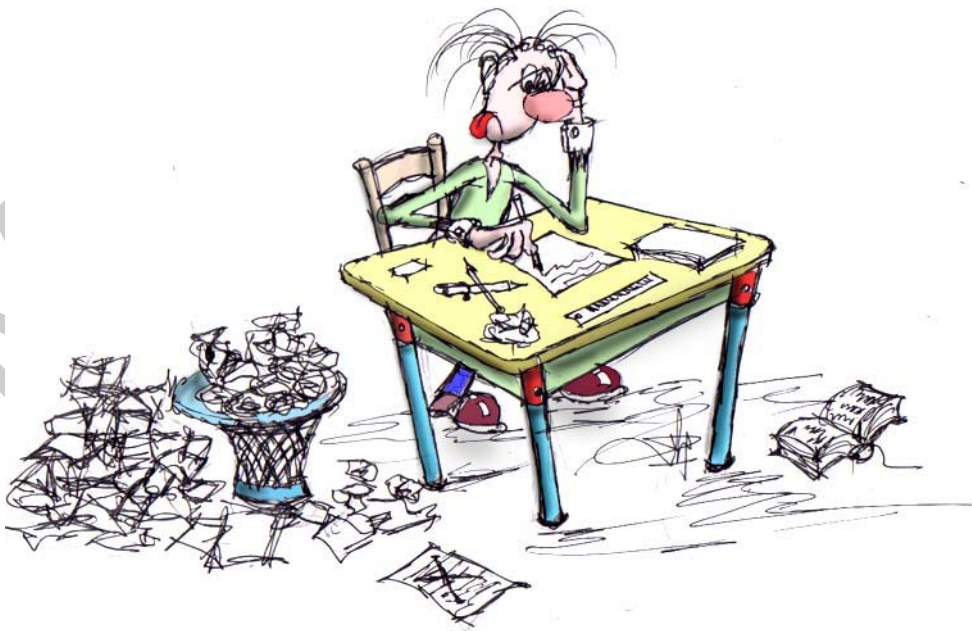


Comme nous voyons, il n'est pas toujours facile de nous débrouiller au flux de documents, arrivé chaque jour à l'entreprise. On vous propose donc de passer en revue les lettres commerciales françaises, de connaître les différents types de lettres, leur contenu ainsi que leurs caractéristiques.

## ELEMENTS DE BASE DE LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE

Ecrire une lettre est un acte courant de la vie sociale. Il va de même pour les relations d'affaires : la lettre commerciale sert un but pratique bien défini. Elle est la première image de marque d'une entreprise : le courrier est un des éléments sur lesquels l'entreprise est jugée par ses interlocuteurs. La qualité, le style, la rapidité des lettres créeront une impression bonne, moyenne ou mauvaise en fonction de l'importance attachée à ce moyen d'expression de l'entreprise. La lettre commerciale obéit à des règles bien précises, pour la présentation comme pour la rédaction. Elle demande ordre, précision, concision. La correspondance commerciale se prête le mieux à l'emploi de modèles, car la fantaisie n'a pas le pouvoir dans ce cas. Certes, la liberté est admise et n'est pas jugée défavorablement, mais il vaut mieux employer des phrases stéréotypées qui ont fait leurs preuves : elles évitent les ambiguïtés et les divergences d'interprétation.

*Source : Reznák - Magyar: Felsőfokú franciatársalgási és külkereskedelmi nyelvkönyv*



*Ce n'est pas facile du tout ... (Source: :www.etab.ac-caen.fr)*

## La disposition de la lettre commerciale

L'en-tete

La vedette

La date

La référence

L'objet

L'appel

Le corps de la lettre

- paragraphe

- paragraphe

Formules de politesse

Signature

Annexes/Pièces jointes

Copie conforme



*Ce sera facile !*

## 1. L'en-tête

Pour le courrier officiel, le nom et l'adresse de *l'expéditeur*, c'est-à-dire *l'en-tête*, se place en haut à gauche et ses éléments sont présentés les uns sous les autres ou en ligne continue. L'en-tête imprimé contient

- la raison sociale,
- le numéro de téléphone ou de télécopie,
- le numéro du compte de chèques postaux (C. C. P. : Compte chèque postal) et de
- la boîte postale (B. P.),
- l'adresse avec le numéro postal ainsi que
- l'adresse du courrier électronique et la mention des particularités de la maison.

Pour les entreprises commerciales il est nécessaire de faire figurer

- la forme juridique de l'entreprise,
- le lieu et le numéro de l'immatriculation au registre du commerce,
- le montant de son capital sociale.

Il est judicieux d'utiliser le même cliché que celui servant à la publicité pour le papier à lettres, les enveloppes et les factures.

## 2. La vedette

On appelle **vedette** les informations relatives au *destinataire* : *nom, fonction, entreprise* qu'il représente et *adresse postale* de celle-ci. La vedette de la lettre figure contre la marge de gauche.

La première ligne est généralement constituée du *titre de civilité* (Madame, Monsieur, Docteur, Docteure, Maître), du ou des prénoms et du nom du destinataire. Aucun de ces éléments ne peut être abrégé. Viennent ensuite, sur des lignes distinctes et dans l'ordre, le *titre de fonction*, le *service ou la direction* et le *nom de l'entreprise*.

L'*adresse* suit, présentée de la façon suivante. On trouve d'abord, sur la même ligne, le numéro, la voie de communication (odonyme), suivie du point cardinal le cas échéant, et le numéro de bureau. À la ligne suivante apparaissent le nom de la ville, le code postal (précédé de deux espaces). Si besoin est, le nom du pays figurera, en majuscules, sur la ligne suivante.

**Exemple :**

Madame Christine Lafontaine  
Adjointe administrative  
Direction des ressources humaines  
Société Sofitex  
9, rue Balzac  
95345 Montréal

**Exemple fautif :**

M<sup>me</sup> Catherine Lafond  
Adj. administrative  
Dir. des ressources hum.  
Société Sofitex  
9, rue Balzac  
95345 Mtl

### 3. Le lieu d'envoi et la date

On mentionne *le lieu d'origine* de la lettre dans le coin supérieur droit. Le nom du lieu est suivi d'une virgule et de la mention de la date. Si le lieu d'origine est clairement spécifié dans l'en-tête de la lettre, on peut l'omettre ici.

On mentionne *la date* sous forme alphanumérique, immédiatement après le lieu d'envoi. Le jour de la semaine n'est pas indiqué et on ne met pas de point à la fin de cette mention.

Premier élément essentiel de toute lettre, la date ne peut être ni abrégée ni écrite à la manière des bases de données. Dans la lettre à deux et à trois alignements, cette mention figure dans l'angle supérieur droit. Dans la lettre à un alignement, la date apparaît à gauche sur la troisième ou la quatrième ligne sous l'en-tête.

Le nom du mois s'écrit avec une minuscule initiale et il n'y a pas de point final après l'indication de l'année. En principe, on n'indique pas le nom du jour de la semaine. S'il s'avérait pertinent de le faire, on ne mettrait ni virgule après le nom du jour de la semaine, ni article défini (/e) devant la date.

**Exemples :**

- Le 16 décembre 2004
- Jeudi 6 janvier 2005

**Exemples fautifs :**

- Le 16 déc. 2004
- Le 16/12/04
- Le jeudi, 6 janvier 2005
- Jeudi, le 6 janvier 2005

#### 4. Les références

Les références s'écrivent contre la marge de gauche, quelques interlignes sous la vedette, avant l'objet. Elles facilitent le classement et la consultation du courrier, mais elles ne sont pas essentielles pour tous les types de lettres. Elles prennent généralement la forme d'un groupe de lettres et de chiffres.

La mention ***Votre référence***, que l'on trouve le plus souvent abrégée en ***V/Référence***, ***V/Réf.*** ou ***V/R***, est suivie du numéro ou du code attribué au dossier par le destinataire. ***Notre référence***, abrégée en ***N/Référence***, ***N/Réf.*** ou ***N/R***, précède le numéro ou le code que l'expéditeur ou l'expéditrice a attribué au dossier. S'il est nécessaire de donner la référence du destinataire et celle de l'expéditeur, le protocole épistolaire demande que l'on donne le numéro de référence du destinataire en premier. Dans le cas où le destinataire et l'expéditeur ont les mêmes références, on écrira simplement ***Référence***.

On trouve aussi, plus rarement, la mention ***Votre lettre du***, qu'on abrège en ***V/Lettre du***, qui renvoie à la lettre à laquelle on répond. Le plus souvent, toutefois, cette information peut être fournie dans l'introduction de la lettre par une formule comme : *en réponse à votre lettre du...*

**Exemples :**

- V/Réf. : ABC-123
- N/Réf. : 96-102
- V/Lettre du 23 avril 2003
- V/Réf. : ABC-123
- N/Réf. : 96-102
- Référence : 96-198A



## 5. L'objet

La mention **objet** a pour but de présenter succinctement le contenu de la lettre. Cette mention est facultative mais recommandée, puisqu'elle facilite la compréhension du message et le classement. Elle est placée sous les références, au-dessus de l'appel, à gauche de la page, vis-à-vis des mentions de lieu et de date. Il va de soi que l'objet doit être concis; il est composé d'un nom, généralement un nom d'action, et de son complément. L'objet commence par : **Réponse, Acceptation, Refus**, etc. Il faut éviter de n'indiquer en objet que le nom d'une personne. L'emploi de *RE, Sujet* ou *Concerne* à la place d'*Objet* est incorrect. Il ne faut pas confondre l'objet d'une lettre et le numéro de dossier, celui-ci étant donné dans la mention des références.

### Exemples :

- Objet : Réponse à votre demande de crédit
- Objet : Acceptation de votre offre de service
- Objet : Embauche de madame Pierrette Constantin
- Référence : 1019-FR

### Exemples fautifs :

- Sujet : Réponse à votre demande de crédit
- Ré : Acceptation de votre offre de service
- Objet : Madame Pierrette Constantin
- Objet : 1019-FR

## 6. L'appel

**L'appel** est le titre de civilité qui précède le corps d'une lettre et qui varie selon la personne à qui l'on s'adresse. L'appel s'écrit à gauche, contre la marge, il commence par une majuscule et est suivi d'une virgule. Comme on s'adresse directement à une personne, on n'abrège pas les titres de civilité et de fonction et on les écrit avec une majuscule initiale.

Dans la correspondance commerciale, les formules d'appel les plus courantes sont **Madame** et **Monsieur** (lettres destinées à une **personne physique**). On s'abstiendra d'ajouter le patronyme (nom de famille) après le titre de civilité. On peut cependant ajouter un titre de fonction officiel à la formule de civilité. Si l'on s'adresse à des avocates, avocats ou notaires dans l'exercice de leur profession, l'appel sera **Maître**. Le titre de **Docteur** ou **Docteure**, réservé aux médecins, dentistes et vétérinaires dans l'exercice de leur profession, pourra être précédé de **Monsieur** ou **Madame**, ce qui n'est pas possible pour **Maître**, qui est toujours employé seul. Si l'on ne connaît pas le sexe de la personne à qui la lettre est adressée (si son prénom est épicène, par exemple, comme Claude ou Dominique), on peut écrire **Madame ou Monsieur**.

### Exemples :

- |                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| - Madame la Ministre           | - Madame la Députée     |
| - Monsieur le Vice-Président   | - Monsieur le Directeur |
| - Monsieur le Premier Ministre | - Maître, Docteur       |
| - Madame la Juge               | - Madame la Docteure    |

Lorsque l'on écrit à un **organisme** ou à une **société sans connaître le nom** précis de la personne à qui s'adresse la lettre, on écrira **Mesdames, Messieurs** ou **Madame, Monsieur**.

L'adjectif *cher* ou *chère* peut précéder le titre de civilité *Monsieur* ou *Madame* lorsque l'on s'adresse à des personnes avec lesquelles on a des **liens d'amitié** ou des relations suivies. Pour les relations plus familières, d'autres formules sont possibles : *Cher ami, Cher collaborateur, Chère collègue*, etc.

Finalement, d'autres formules d'appel sont admises; par exemple, dans une **circulaire** commerciale, on n'hésitera pas à écrire *Chère cliente, Cher client, Chers clients et clientes, Cher fournisseur*, etc. Comme il ne s'agit pas de titres de fonction officiels, ces mots s'écrivent avec une minuscule initiale.

## 7. Le corps de la lettre

Dans le premier paragraphe, on établit le contact et l'on amène rapidement le sujet, Le premier paragraphe, c'est-à-dire **l'introduction** ou **la formule d'attaque** contient soit l'accusé de réception d'une lettre dont on rappelle toujours la date, soit la confirmation ou la référence à un entretien dont on précise également la date et l'objet.

La liste qui suit, sans être exhaustive, reprend les formules d'introduction les plus usuelles. Le choix se fait en tenant compte de l'objet de la lettre, de la raison pour laquelle on écrit et du destinataire.

### **Exemples :**

#### *Réception de documents :*

- En réponse à votre lettre du..., nous avons le plaisir de...
- Nous accusons réception de votre proposition et nous vous en remercions. C'est avec plaisir que...
- J'ai bien reçu votre offre de service...
- Nous accusons réception de votre lettre du... par laquelle...
- C'est avec grand plaisir que nous avons reçu votre invitation et nous vous en remercions.
- Nous avons pris connaissance du rapport que vous nous avez fait parvenir et nous...

#### *À la suite d'un appel téléphonique ou d'un entretien :*

- A l'occasion d'une conversation téléphonique avec votre adjoint, je lui ai...
- Au cours de notre entretien du..., nous...
- Nous confirmons les termes de notre entretien téléphonique du...
- En confirmation de notre appel téléphonique du...,

- A la suite de l'entretien que vous avez eu avec monsieur... le..., nous tenons à préciser les points suivants...
- Pour faire suite à nos précédentes lettres vous informant de...

*Demande de renseignements ou de documentation :*

- Pourriez-vous me faire parvenir la documentation relative à...
- A la suite de l'annonce parue dans..., j'aimerais...

*Transmission de documents ou de renseignements :*

- C'est avec plaisir que je vous adresse la copie demandée...
- A votre demande, je vous envoie...
- En réponse à votre demande de documentation relative à..., nous vous faisons parvenir...

*Demande d'emploi :*

- Permettez-moi de vous offrir mes services à titre de...
- Permettez-moi de poser ma candidature au poste de...
- A la suite de l'annonce parue dans...

*Préambule de politesse :*

- C'est avec grand plaisir que j'ai appris votre nomination...
- Je suis au regret de vous annoncer...
- Nous avons le regret de vous annoncer...
- Nous sommes heureux d'apprendre...
- Je me fais un plaisir de vous annoncer...
- Nous regrettons vivement de ne pouvoir donner suite à...
- Nous sommes actuellement dans l'impossibilité de...

**Le développement** du corps expose le message, c'est là que l'on explique, informe, argumente, etc. On fait référence, ici, au présent. Le développement pourra avoir plus d'un paragraphe; il faut se rappeler le principe voulant qu'il n'y ait qu'une seule idée principale développée par paragraphe.

**La conclusion** fait la synthèse des faits présentés ou de l'argumentation. Elle incite le destinataire à agir, à réagir, à passer à l'action. C'est pourquoi l'on dit que la conclusion est tournée vers l'avenir. Si la lettre est courte, la conclusion se soude à la salutation. Sinon, elle forme un paragraphe à part. Voilà une liste de formules de conclusion :

*Dénouement favorable souhaité (réponse, décision ou action) :*

- Espérant que vous pourrez donner une suite favorable à ma demande...
- Dans l'espoir que vous voudrez bien accéder à ma demande, je vous prie...
- Dans l'attente de votre décision, je vous prie...
- Nous attendons impatiemment votre réponse et vous prions de...

*Dénouement souhaité* (réception d'une lettre ou d'un renseignement) :

- Nous vous saurions gré de bien vouloir nous faire parvenir dès que possible...
- Nous vous serions reconnaissants de nous retourner le plus rapidement possible...

*Expressions de remerciement* :

- Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions...
- Avec nos remerciements anticipés, nous vous prions d'agréer...
- Vous remerciant de votre accueil, je vous prie de croire...

*Expressions de regret* :

- Nous regrettons de ne pouvoir vous fournir toute la documentation...
- Nous sommes au regret de ne pouvoir accéder à votre demande...
- C'est donc à regret que je...
- Regrettant de ne pas être en mesure de donner suite à votre proposition, nous vous prions...
- Nous vous prions de bien vouloir nous excuser de ce contretemps...

*Invitation à communiquer* :

- Pour de plus amples renseignements, vous pouvez vous adresser au...
- Je demeure à votre disposition pour vous fournir tout autre renseignement utile et je vous prie de...
- N'hésitez pas à communiquer avec moi pour tout renseignement complémentaire...

*Divers* :

- À la lumière de ces faits, nous avons...
- Je vous assure de mon intérêt pour ce projet et je vous prie de...
- Vous félicitant de l'intérêt que vous manifestez pour ce projet, je vous prie de...
- Nous espérons que cette documentation vous sera utile et nous vous prions...
- J'espère que ces renseignements vous satisferont et vous prie d'agréer...

## 8. Les formules de politesse

La *salutation* est la formule de courtoisie qui termine la lettre. Cette *formule de politesse* doit être choisie en fonction de la personne à laquelle on écrit et des liens qui unissent l'expéditeur à cette personne. La salutation reprend, entre virgules, la formule utilisée dans l'appel. Elle comporte aussi habituellement un verbe (*veuillez, recevez, etc.*) et un nom (*salutations, sentiments, etc.*). Lorsque la salutation commence par un participe présent, le verbe principal de la phrase doit être à la même personne que celle qui fait l'action exprimée par le participe présent.

Il faut noter que les formules *l'expression de* et *l'assurance de* ne peuvent être suivies du complément *salutations*.

### Exemples :

- Recevez, cher collègue, l'expression de mes meilleurs sentiments. (et non : **l'expression de mes meilleures salutations**)
- Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes plus cordiales salutations.
- Je vous prie d'agréer, Madame la Vice-Présidente, l'expression de mes sentiments distingués. (et non : **l'expression de mes salutations distinguées**)
- Espérant une réponse positive, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées. (signifie : J'espère recevoir une réponse positive et je vous prie d'agréer...)

Les formules brèves n'ont pas leur place dans les lettres à caractère administratif. Les formules de salutation telles que *Salutations distinguées*, *Sincères salutations* et *Sentiments distingués* sont réservées aux notes courtes et impersonnelles, aux courriels et aux télécopies.

### Formules neutres :

- Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.
- Agréez, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.
- Veuillez agréer, Maître, l'assurance de mes meilleurs sentiments.
- Veuillez recevoir, Monsieur, mes plus cordiales salutations.
- Je vous prie de croire, Docteur, à mes sentiments les meilleurs.
- Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

### Formules à caractère plus familier :

- Recevez, cher Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, Monsieur le Directeur et cher ami, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Veuillez agréer, cher Monsieur, l'assurance de mes sentiments amicaux.
- Je vous prie d'agréer, chère Madame, l'expression de mes sentiments très cordiaux.
- Je vous prie de croire, cher Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.



*Formules à caractère officiel ou protocolaire :*

- Agréer, Madame la Juge, l'assurance de ma considération distinguée.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Premier Ministre, l'assurance de ma haute considération.
- Veuillez agréer, Monsieur l'Ambassadeur, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

*Formules à caractère personnel :*

- Au plaisir
- Salutations distinguées
- Sincères salutations
- Amitiés
- Amicalement
- Toutes mes amitiés
- Bien à vous
- Cordialement vôtre
- Sincèrement vôtre
- Je te prie de recevoir, cher ami, l'assurance de mes sentiments très cordiaux.

*D'un homme à une femme ou d'une femme à un homme :* (Attention : pas de **sentiments** dans une correspondance entre homme et femme) :

- Je vous prie d'agréer, Madame, à l'expression (l'assurance) de nos meilleures salutations.
- Espérant que ..., veuillez agréer, Madame, nos plus sincères salutations.
- Vous remerciant de votre aimable invitation, je vous prie de croire, Monsieur, à mon souvenir le meilleur.
- Veuillez recevoir, Madame, mes salutations distinguées.
- Veuillez agréer, Mademoiselle, Monsieur, l'expression (l'assurance) de nos salutations les meilleures.
- Recevez, Docteur et Madame, nos plus sincères salutations.
- Agréer, Monsieur le ministre et Madame, l'expression de ma considération très distinguée/l'assurance de ma haute (plus haute) considération.

*D'homme à homme, ou de femme à femme :*

- Veuillez recevoir l'assurance de mes sentiments (très)(les plus) distingués.
- Veuillez agréer, l'expression de mes sentiments les meilleurs.
- Je vous prie d'agréer, l'expression de mes sentiments (très)(les plus) respectueux.

*A un supérieur (une supérieure) :*

- Tout en vous remerciant, veuillez agréer, Madame, nos salutations les plus respectueuses.

- Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations (les plus) dévouées.
- Veuillez croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.
- Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de ma parfaite considération.

## 9. La signature

La **signature** devrait être toujours lisible. Le nom du ou de la signataire figure généralement sous sa signature. Ce nom peut être suivi d'une virgule et, sur la ligne suivante, de la fonction du ou de la signataire, qui commence alors par une minuscule (si l'on omet la virgule, la fonction commence par une majuscule). Lorsque le ou la signataire occupe un **poste de direction** ou **une fonction** unique au sein de l'entreprise ou de l'organisme, sa fonction doit figurer au-dessus de sa signature, être précédée d'un article et être suivie d'une virgule.

### *Exemple :*

Le directeur des ressources humaines,

*Michel Dubois*

Michel Dubois

Dans les autres cas, c'est-à-dire quand plusieurs personnes dans une entreprise ou un organisme occupent **des fonctions similaires**, la fonction ou le titre suit la signature et le nom. Si l'on fait suivre le nom du signataire d'une virgule, le titre apparaîtra sur la ligne suivante tout en minuscules. Par contre, si la signature n'est pas suivie d'une virgule, le titre sera inscrit sous la signature et prendra une majuscule initiale.

### *Exemples :*

*Christine Lacroix*

Christine Lacroix,

adjointe administrative

*Christine Lacroix*

Cristine Lacroix

Adjointe administrative

Pour des raisons administratives, s'il s'avère nécessaire d'ajouter à la signature la **mention de la profession** ou de l'appartenance à un ordre professionnel, la mention sera inscrite en toutes lettres ou elle sera abrégée. Au besoin, on peut également ajouter les numéros de téléphone et de télécopie ainsi que l'adresse de courrier électronique du signataire.

*Exemples :*

Le directeur du contentieux,

*Claude Marché*

Claude Marché, avocat

*Auguste Moutarde*

Auguste Moutarde

Réviseur

auguste. moutarde@reviseur.com

Dans les cas où la lettre est signée par *plus d'une personne*, les signatures figureront l'une à côté de l'autre. La personne qui détient le plus haut degré d'autorité signe à gauche. Les deux signatures sont alignées aux deuxième et troisième alignements d'une lettre à trois alignements. Lorsque les signataires sont à un même niveau hiérarchique, ils signent les uns sous les autres; les signatures sont alors disposées par ordre alphabétique.

*Exemple :*

Le directeur des ressources humaines,

*Michel Buboïs*

Michel Dubois

*Christine Lacroix*

Christine Lacroix

Adjointe administrative

*Auguste Moutarde*

Auguste moutarde

Réviseur

## 10. Les pièces jointes

On appelle **pièce jointe** tout document qu'on annexe à une lettre. Elle permet de vérifier rapidement si l'envoi est complet. Cette mention figure au bas de la page. Si la mention est écrite en toutes lettres, la majuscule initiale et le deux-points sont d'usage; si l'on opte plutôt pour l'abréviation (*p. j.*), on utilisera la minuscule initiale sans le deux-points. On fait suivre la mention de la désignation du ou des documents annexés; cette désignation commence par une majuscule de position, à moins que le premier mot soit précédé d'un chiffre ou d'un nombre. Si l'on a annoncé les documents dans le corps de la lettre ou s'ils sont nombreux, on peut n'indiquer que le nombre.

### Exemples :

- Pièce jointe : Curriculum vitæ
- Pièces jointes : Calendrier des activités
- Description du programme
- p. j. Formulaire d'inscription
- p. j. 5
- p. j. 20 dépliant

## 11. Copie conforme

La mention **copie conforme** indique au destinataire qu'un double de la lettre a été envoyé à d'autres personnes. Cette mention figure sous les initiales d'identification et les pièces jointes. La forme complète *Copie conforme* commence par une majuscule et est suivie d'un deux-points. Elle est toujours au singulier, peu importe le nombre de personnes qui recevront le double de la lettre. La forme abrégée *c. c.* est en minuscules et n'est pas suivie d'un deux-points. On peut ajouter au nom de la personne divers renseignements tels que son titre ou sa fonction, le service auquel la personne est rattachée, le nom de l'entreprise qu'elle représente, etc. Si on envoie une copie de la lettre à plusieurs personnes, on inscrira les noms dans l'ordre alphabétique ou selon un ordre hiérarchique; le nom des personnes de l'extérieur figurera toutefois avant celui des personnes de l'intérieur. On peut aussi faire parvenir une copie conforme à un groupe de personnes sans spécifier leurs noms.

### Exemples :

- Copie conforme : M. Pierre Brillant
- c. c. M. Pierre Brillant, directeur des finances
- c. c. M<sup>me</sup> Catherine Ducharme
- Copie conforme : Adjointes administratives



*Ce n'est pas toujours facile ?*

## ORIENTATION

### Les paragraphes standards d'une lettre commerciale

*Quand nous écrivons une lettre commerciale, nous commençons souvent par nous référer à quelque chose :*

- Nous avons bien reçu / Nous venons de recevoir / Nous accusons réception de / Nous avons pris connaissance de / Nous nous référons à / Nous avons pris bonne note de / Nous vous remercions de votre lettre du (date)...
- En référence à / Nous référant à / En réponse à / Suite à votre lettre du ... /
- Votre lettre du ... par laquelle vous nous informez que...+ verbe / nous informant que ... + verbe / relative à ... + nom / se rapportant à ... + nom / concernant ... + nom
- Par votre lettre du (date) .... , vous nous informez que ... + verbe
- Votre lettre du (date) ... nous a retenu notre attention.
- Votre lettre du (date) ... nous est bien parvenue.

*Ensuite nous annonçons que nous allons donner des informations :*

- Nous vous informons que nous acceptons votre demande de prorogation.
- Nous vous informons que nous acceptons votre demande de prorogation de nos bureaux.
- Nous vous adressons / fournissons des indications / renseignements sur cet appel.
- Veuillez prendre bonne note de cette majoration de 5 %.



***Parfois nous annonçons un envoi :***

- Veuillez trouver / Vous trouverez / Nous vous envoyons / Nous vous adressons / Nous vous faisons parvenir
- ci-joint / ci-inclus / sous ce pli / sous pli séparé la facture n°...

***Nous formulons notre demande de manière plus ou moins polie ou ferme selon les circonstances :***

- Vous nous obligeriez en acceptant de proroger l'échéance.
- Nous vous serions obligés / Nous vous serions reconnaissants / Nous vous saurions gré de nous faire connaître votre réponse dans les plus brefs délais.
- Des informations complémentaires nous seraient utiles.
- Nous aimerions / souhaiterions / désirerions recevoir votre dernier catalogue.
- Je vous prie de (bien vouloir) prendre bonne note de cette modification.
- Veuillez me confirmer votre réponse par retour du courrier.
- Vous voudrez bien nous retourner les pièces jointes.
- Nous vous demandons de (bien vouloir) procéder à un envoi immédiat.
- Nous réclamons / exigeons des dommages intérêts pour le préjudice causé.
- Nous vous mettons en demeure de nous payer dans les 48 heures.

***Nous avons quelque chose à confirmer :***

- Je vous confirme notre rendez-vous...
- Comme convenu, le règlement se fera par chèque...
- Comme vous me l'avez demandé, la livraison sera effectuée dans les huit jours...
- Conformément à notre accord, le transport s'effectuera franco domicile...

***Nous apportons une restriction, car la prudence nous dicte cette formulation :***

- A notre avis, il serait imprudent de... .
- A titre indicatif, nous vous informons... .
- D'une manière générale, nous demandons... .
- Sauf erreur de notre part, vous devez... .
- Exceptionnellement, nous consentons à...
- Sans engagement de notre part, vous pouvez...
- A titre exceptionnel, nous acceptons...
- Il nous semble que votre proposition est...

***Nous faisons des promesses pour rassurer:***

- Vous pouvez compter sur / être assuré de notre complète discrétion.
- Nous vous assurons / Soyez persuadé que le nécessaire sera fait.
- Nous nous engageons à vous livrer sous huitaine.

- Si vos conditions sont avantageuses, nous vous passerons commande...

***Nous exprimons notre satisfaction :***

- Nous sommes heureux de vous annoncer l'envoi de...
- Nous avons le plaisir de vous donner satisfaction...
- Nous nous empressons de répondre à votre offre...

***Nous manifestons de l'intérêt, de notre intention :***

- Nous sommes intéressés par / Nous nous intéressons à votre offre du...
- Votre offre du (date) ... nous intéresse (vivement) / nous a (particulièrement) intéressés.
- Nous avons l'intention de / Nous souhaiterions vous commander ...

***Nous disons à notre correspondant qu'il nous est possible de ...***

- Nous pouvons vous donner satisfaction...
- Nous sommes en mesure de vous consentir ce prêt...

***Nous acceptons :***

- Nous acceptons votre proposition...
- Nous consentons à...
- Nous sommes prêts à...
- Nous sommes disposés à vous offrir...

***Nous exprimons notre regret :***

- Nous regrettons de ne pas pouvoir vous satisfaire.
- Nous avons le regret de vous annoncer la fermeture de...
- Nous sommes au regret de devoir arrêter la production...

***Nous exprimons l'obligation*** (elle justifie une décision désagréable ou permet de menacer notre correspondant):

- La crise actuelle / Cette faillite nous oblige / contraint à reporter notre décision au service du contentieux.
- Nous sommes / Nous nous voyons / Nous nous trouvons dans la nécessité de reporter notre décision au service du contentieux.
- A défaut de règlement / Dans le cas contraire, nous serions contraints / obligés / dans l'obligation de remettre votre dossier au service du contentieux.

***Nous disons à notre correspondant qu'il nous est impossible de ...***(c'est-à-dire que je refuse ce qui a été demandé) :

- Nous ne pouvons pas vous donner satisfaction.
- Nous ne sommes pas en mesure de vous consentir ce prêt...

***Nous faisons une contre-proposition :***

- Toutefois / Néanmoins / En revanche / Par contre, nous pouvons vous accorder une remise de 5 %.

***Nous remercions pour l'avantage qui a été ou sera obtenu :***

- Nous vous remercions de votre aimable invitation...
- Nous vous en remercions d'avance/par avance ...
- Nous vous adressons/renouvelons nos remerciements ...

***Nous présentons nos excuses*** (pour l'avantage refusé ou le dommage causé) :

- Nous vous présentons /renouvelons (toutes) nos excuses pour ce retard ...
- Nous vous prions de / Vous voudrez bien / Veuillez nous excuser pour cet oubli / nous excuser de vous avoir livré avec retard...
- Avec toutes nos excuses pour ce retard.

Source : CCIP, DFP affaires, B2

## **Débuts de lettres**

La première phrase d'une lettre est souvent difficile à trouver. Pour rendre ce début plus facile, on peut utiliser des phrases toutes prêtes, se rapportant à des situations connues de l'expéditeur et du destinataire. En voici quelques exemples :

- Nous sommes heureux de ...
- Nous avons le plaisir de ...
- Nous sommes désolés de devoir vous annoncer que ...
- Nous avons le regret de devoir ...
- Nous nous trouvons dans l'obligation de ...
- Nous vous prions de bien vouloir nous adresser ...
- Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous adresser ...
- Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire connaître ...
- Par votre lettre du ...
- Nous accusons réception de votre lettre du ...
- Nous vous remercions de la lettre du ... nous informant de ...
- Nous vous confirmons notre lettre du ...
- Nous nous permettons d'attirer votre attention sur ...
- En réponse à votre lettre du ... nous vous prions de ...
- Nous nous référons à votre lettre du ...
- Pour répondre à votre demande du ...
- Nous avons bien reçu votre lettre du ...
- A notre regret nous devons vous faire savoir ...
- Nous regrettons de ne pas pouvoir ...

- Nous vous envoyons/adressons ci-joint/ci-inclus/ci-annexé ...
- Nous nous excusons de ...
- Veuillez nous faire connaître ...
- Veuillez nous envoyer/adresser/expédier/faire parvenir ...
- Veuillez nous faire communiquer/informer sur/indiquer ...
- Nous revenons à notre conversation téléphonique du ...
- Nous vous saurions gré ...
- Il nous serait agréable de ...
- Nous serions heureux que vous puissiez ...
- Il ne nous est pas possible de ...
- Il nous est désagréable de vous rappeler que ...
- Votre lettre du ... a eu toute notre attention. Pourtant ...
- Nous vous remettons, sous ce pli, ...
- Nous vous adressons, sous pli séparé, ...

### Retenez quelques formules bien élégantes

Au lieu d'utiliser ces expressions-ci ↻	utilisez celles-là :
Nous sommes d'accord avec votre proposition	Nous acceptons votre proposition
A des prix modestes	A des prix modiques, modérés
Dans l'attente de vos nouvelles, veuillez agréer ...	Dans l'attente de vos nouvelles, je vous prie / nous vous prions d'agréer ...
Veuillez renvoyer l'emballage de suite	Veuillez renvoyer l'emballage par retour du courrier
Je vous serais obligé si vous pouviez me faire savoir ...	Je vous serais reconnaissant de me faire savoir ...
Veuillez agréer, Messieurs, mes sentiments distingués	Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués
Il vous intéressera sans doute de savoir ...	Vous apprendrez sans doute avec intérêt
Avec ma lettre du ... je vous faisais part de ...	Par ma lettre de ...

En suite de circonstances imprévues ...	Par suite de circonstances imprévisibles ...
Nous vous ferons une déduction ...	Nous vous accorderons une déduction ...
Nous vous joignons un prospectus ...	Vous trouverez ci-joint un prospectus ...
Le service est compris dans le prix ...	Le service est inclus dans le prix / Ce prix comprend ...
Votre lettre du 2 mars au sujet de la réservation ...	Votre lettre du 2 mars concernant la réservation ...
... vis-à-vis de la clientèle ...	... envers de la clientèle ...
... de façon à ce que ...	... de façon que ...
Suite à votre lettre du ...	En réponse à votre lettre du ...
... dans la règle ...	... en règle générale ...
... au point de vue économique ...	... du point de vue économique ...
... comme qu'il en soit ...	... quoi qu'il en soit ...
... acheter bon marché ...	... acheter à bon marché ...
... éviter des frais à quelqu'un ...	... épargner des frais à quelqu'un ...
... à choix ...	... au choix ...

Source: Wildermuth - Barraud: Correspondance hôtelière française



## Utilisez les articulateurs pour rendre votre écriture la plus cohérente possible

En grammaire, on appelle *connecteurs logiques* des morphèmes (adverbes, conjonctions de coordination ou de subordination, parfois même interjections), qui établissent une liaison entre deux énoncés.

### Les articulateurs d'un discours

#### Addition ou gradation:

et, de plus, en outre, par ailleurs, surtout, puis, d'abord, ensuite, enfin, d'une part, d'autre part, non seulement ... mais encore, voire, d'ailleurs, avec, en plus de, outre, quant à, ou, outre que, sans compter que ...

#### Classer

puis, premièrement..., ensuite, d'une part ... d'autre part, non seulement ... mais encore, avant tout, d'abord .....

#### Restriction ou opposition

mais, cependant, en revanche, or, toutefois, pourtant, au contraire, néanmoins, malgré, en dépit de, sauf, hormis, excepté, tandis que, pendant que, alors que, tant + adverbe + adjectif + que, loin que, bien que, quoique, sans que, si ... que

#### Cause

car, parce que, par, grâce à, en effet, en raison de, du fait que, dans la mesure où, à cause de, faute de, puisque, sous prétexte que, d'autant plus que, comme, étant donné que, vu que, non que .....

Indiquer une conséquence

ainsi, c'est pourquoi que, en conséquence, par suite, de là, dès lors, par conséquent, aussi, de manière à, de façon à, si bien que, de sorte que, tellement que, au point ... que, de manière que, de façon que, tant ... que, à tel point que,

Condition ou supposition ou hypothèse

si, peut-être, probablement, sans doute, éventuellement, à condition de, avec, en cas de, pour que, suivant que, à supposer que, à moins que, à condition que, en admettant que, pour peu que, au cas où, dans l'hypothèse où, quand même, pourvu que....

Comparaison ou équivalence ou parallèle

ou, de même, ainsi, également, à la façon de, à l'image de, contrairement à, conformément à, comme, de même que, ainsi que / aussi ... que, autant ... que, tel ... que, plus ... que, plutôt ... que, moins ... que.....

But

pour, dans le but de, afin de, pour que, afin que, de crainte que, de peur que.....

Indiquer une alternative

ou, autrement, sinon, soit ... soit, ou ... ou.....

Expliciter

c'est-à-dire, en effet, en d'autres termes.....

Illustrer

par exemple, c'est ainsi que, comme, c'est le cas de.....

Conclure (utilisé surtout pour la conclusion d'une production écrite)

au total, tout compte fait, tout bien considéré, en somme, en conclusion, finalement, somme toute, en peu de mots, à tout prendre, en définitive, après tout, en dernière analyse, en dernier lieu, à la fin, au fond, pour conclure, en bref

## Les relations exprimées implicitement

Dans ce cas, il n'y a pas de connecteur logique, il faut déduire la relation logique à l'aide du contexte en regardant de près :

### *la ponctuation*

La virgule ajoute une idée à une autre ou donne un détail supplémentaire, le point-virgule sépare 2 idées en gardant une suite logique entre-elles, les parenthèses ou les deux points peuvent introduire un exemple, une cause ou une conséquence, le point d'interrogation introduit une explication...

### *la disposition du texte*

Elle peut révéler, à l'aide des paragraphes par exemple, la manière dont le locuteur envisage son argumentation. Les paragraphes forment toujours des unités de sens autour d'une idée, d'un thème précis : denses, longs et peu nombreux, ils exposent une pensée structurée et ramassée, nombreux et de courte longueur, ils marquent le caractère décousu de la pensée, etc...

Document proposé par Stéphane Fontaine © mars 2000 et diffusé par le site [LETTRES.NET] - <http://www.lettres.net/>

## LES DIFFERENTS TYPES DE LETTRES

### *Demande d'offres*

Une demande d'offre marque le début des relations commerciales. Elle peut avoir deux formes : demande d'offre de caractère général (demande de prix courant, de catalogue, des conditions générales de vente et de livraison; demande d'offre de caractère particulier, concernant un certain article en précisant la quantité ou demande d'envoi d'échantillons.

*Les phrases les plus souvent utilisées dans une lettre de demande d'offre :*

- Veuillez nous envoyer votre catalogue et votre prix courant.
- Nous vous prions de nous envoyer par retour du courrier...
- Nous nous permettons de vous demander si vous tenez encore les articles suivants...
- Veuillez nous informer si et à quelles conditions vous pourriez nous livrer...
- Veuillez également nous préciser la date de la livraison.
- Voulez-vous nous envoyer une documentation aussi complète que possible sur...
- Nous aimerions connaître vos prix et vos conditions de livraison des articles suivants:...
- Nous nous référons à votre annonce parue dans ... et vous prions de nous faire connaître vos prix et conditions de livraison pour ...
- Nous sommes intéressés par vos articles / nous nous intéressons à vos articles.
- Veuillez nous faire savoir vos conditions de paiement et le délai de livraison.
- Nous nous référons à notre entretien personnel / à notre conversation téléphonique avec M. ...

*Exemples :*

**Messieurs,**

Nous vous prions de nous faire savoir si et à quelles conditions vous pourriez nous livrer 1000 bouteilles de Côtes du Rhône.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous présentons, Messieurs, ...

**Messieurs,**

Nous vous adressons la présente pour vous informer que nous nous intéressons aux articles mentionnés ci-dessous, et vous prions de bien vouloir nous faire parvenir aussitôt que possible votre offre sous forme d'une facture proforma en six exemplaires, ainsi que des prospectus.

Nous espérons que vous nous soumettrez une offre avantageuse dont nous ne manquerons pas de faire usage.

Nous vous remercions à l'avance et vous présentons, Messieurs, ....

### ***L'offre***

L'offre peut être une proposition du vendeur en réponse à une demande de l'acheteur. Contrairement à la demande d'offre, l'offre représente et constitue un engagement juridique. Pour promouvoir son affaire, le fournisseur veut entrer en relation avec de nouveaux clients. L'offre peut comporter des indications sur la nature de l'article, la qualité, la quantité, l'emballage, le prix, le délai et le lieu de livraison, les conditions de paiement et parfois peut être accompagnée de l'envoi d'échantillons.

*Les phrases les plus souvent utilisées dans une lettre d'offre :*

- Nous vous remercions de votre lettre du ... et vous envoyons ci-inclus les échantillons désirés.
- En réponse à votre demande du ... nous pouvons vous indiquer les prix suivants : ...
- Nous nous permettons de vous envoyer notre dernier prix courant.
- Nous vous envoyons, sous ce pli, la liste des articles disponibles.
- Nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre demande d'offre.
- Nous restons à votre disposition pour vous donner des renseignements complémentaires.
- Nous espérons que nos conditions vous donneront entière satisfaction.
- Nous avons bien reçu votre lettre du ... et nous prenons bonne note de ce que vous vous intéressez à nos articles.
- Veuillez trouver ci-joint notre matériel publicitaire qui vous donnera les renseignements les plus complets sur l'ensemble de notre programme.
- Nous nous permettons de vous soumettre, sans engagement, notre offre suivante : ...
- Nous avons le plaisir de vous annoncer que nous venons de lancer sur le marché une nouvelle série de .....
- Nous attirons votre attention sur nos conditions de paiement particulièrement avantageuses.

*Exemple :*

**Messieurs,**

Nous vous remercions de votre lettre et nous empressons de vous envoyer notre catalogue et nos prix courants.

Si vous portez votre choix sur l'un de nos articles, vous pouvez être certains que vous serez satisfaits. Une commande d'essai vous convaincra des services que nous offrons à notre clientèle.

Recevez, Messieurs,....

***La contre-offre***

En réponse à l'offre l'acheteur peut demander la modification des conditions de vente. Cette demande de modification peut se rapporter au prix, à la qualité, etc.

*Les phrases les plus souvent utilisées dans une lettre de contre-offre :*

- Nous vous demandons de revoir vos conditions.
- Nous ne pouvons pas accepter vos conditions et nous vous demandons de les étudier à nouveau.
- Nous ne pouvons pas vous passer commande avant que vous ayez répondu aux questions suivantes : ...
- Nous ne pouvons pas accepter votre prix qui diffère sensiblement du nôtre.

*Exemple :*

**Messieurs,**

Nous avons bien examiné votre contre-offre du 20 mars, réponse à notre offre du 10 mars.

Nos prix, que vous trouvez trop élevés, ont été étudiés avec le plus grand soin. Il ne nous est pas possible de les modifier.

Nous regrettons de n'avoir pu traiter cette affaire avec vous et espérons que, lors d'une occasion que nous souhaitons prochaine, vous pourrez être satisfaits des propositions que nous ferons.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, ...

**La commande**

L'acheteur veut passer une commande sur la base de l'offre reçue ou indépendamment d'une offre. La commande peut être passée par écrit ou par téléphone ou fax. Dans ces deux derniers cas, il est d'usage de confirmer la commande par une lettre qui rappelle toutes les indications importantes. La commande doit contenir toutes les conditions de l'offre : marchandise, quantité, prix, délai de livraison, conditions de paiement.

*Les phrases les plus souvent utilisées dans une lettre de commande :*

- Nous vous prions de noter la commande suivante : ...
- Quant aux conditions, nous acceptons celles que vous avez formulées.
- Pour la bonne règle, veuillez nous confirmer cet ordre.
- Nous vous prions de nous confirmer cette commande au plus tôt possible pour pouvoir faire le nécessaire ...
- Nous vous remercions de l'envoi de votre offre de ... et vous prions de nous expédier ....
- Nous vous prions de nous livrer les articles suivants aux conditions habituelles.
- Après avoir examiné les échantillons que vous nous avez fait parvenir, nous vous demandons de prendre note de la commande suivante : ...

**Exemple:**

**Messieurs,**

Nous accusons réception de votre lettre du ... . L'échantillon annoncé nous est bien parvenu.

Après avoir procédé à la dégustation de votre café, nous avons le plaisir de vous dire qu'il nous convient. En conséquence, nous vous prions de noter la commande suivante : .....

Nous vous serions très obligés d'expédier ces marchandises aussitôt que possible.

Quant aux conditions, nous acceptons celles que vous avez formulées.

Pour la bonne règle, veuillez nous confirmer cet ordre.

Si cette première livraison nous donne satisfaction, nous aurons d'autres commandes importantes à vous faire parvenir prochainement.

Veuillez recevoir, Messieurs, ...



### ***La lettre de réclamation***

La lettre de réclamation est une plainte formulée par écrit. Elle peut porter sur des prix trop élevés, des marchandises endommagées, sur un matériel défectueux ou être rédigée au sujet d'une erreur de livraison.

*Les phrases les plus souvent utilisées dans une lettre de réclamation :*

- En examinant le contenu des colis reçus ce matin, nous avons relevé une erreur dans l'exécution de notre commande du 10 mars dernier.
- Nous vous demandons de bien vouloir corriger cette erreur le plus tôt possible.
- Quant au matériel livré par erreur, veuillez nous faire savoir si nous devons vous le retourner à vos frais.
- Nous espérons que vous répondrez à ce courrier et prendrez position sur ce problème.
- Le nombre croissant de réclamations nous oblige d'attirer votre attention sur les nombreuses anomalies relevées dans le fonctionnement de vos appareils.

***Exemple :***

**Monsieur,**

Nous sommes particulièrement surpris de ne pas encore avoir reçu les ..... commandés.

Comme vous avez jusqu' à présent toujours respecté les délais convenus, nous avons jugé préférable de patienter avant de vous adresser la présente réclamation. Mais vous comprendrez aisément que tout nouveau retard de livraison nous causerait un important préjudice que nous ne saurions accepter.

Nous vous accordons par conséquent un dernier délai jusqu'au 10 avril et tenons à vous préciser que nous nous verrions forcés, dans le cas où nous ne serions toujours pas en possession de cette marchandise à cette date, de refuser toute livraison ultérieure.

Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de nos salutations empressées.

*Source: Reznák L.-né: Francia nyelvű kereskedelmi levelezés*



## ORIENTATION

### 1. Observez la lettre suivante et dites :

- Qui est son expéditeur ?
- Qui est le destinataire ?
- Quels sont la date et le lieu d'envoi de la lettre ?
- Quelle est la formule d'attaque ?
- Quelle est la formule de politesse finale ?



*Palais de Bruxelles.*

Le 14 décembre 1987.

*Monsieur le Président,*

*J'ai l'honneur de porter  
à votre connaissance que S. M. le Roi,  
faisant suite au désir que vous avez exprimé,  
autorise*

la Société Carnavalesque des Pierrots Noirs "LES INFATIGABLES",

de Chapelle-lez-Herlaimont,

*à prendre le titre de*

*Société Royale*

*Veuillez agréer, Monsieur le Président,  
les assurances de ma considération distinguée.*

*Le Chef de Cabinet du Roi,*

*Jean Jansel*

**2. Remplacez les points par l'adjectif convenable.**

- Veuillez nous soumettre une offre .....
- Nous vous prions de nous indiquer vos ..... conditions.
- Si vos conditions sont ....., nous vous passerons des ordres .....
- Nous osons espérer que vous réserverez un ..... accueil à notre demande.
- Vous voudrez bien nous répondre par un .....courrier.

**3. Mettez les verbes indiqués à la forme convenable.**

- (Vouloir) ..... nous soumettre une offre avantageuse.
- Si les conditions que vous (pouvoir) ..... nous faire nous (convenir) ....., nous vous (passer) ..... des commandes importantes.
- Nous (intéresser ) ..... par vos marchandises.
- Nous (espérer) ..... que vos prix nous (permettre) ..... de vous passer des commandes importantes.
- Nous (se référer) ..... à votre annonce parue dans le Monde.
- (Faire savoir) ..... quelles réductions vous pouvez nous consentir.

**4. Complétez les prépositions où vous le jugez nécessaire.**

- Nous vous prions ..... nous adresser votre catalogue.
- Nous vous serions obligés ..... nous faire parvenir une collection ..... échantillons.
- Vous nous obligeriez ..... indiquant le prix de cette marchandise.
- Cette commande sera suivie ..... par autres plus importantes.
- Nous nous intéressons ..... des produits de qualité.
- La qualité doit correspondre ..... l'échantillon.

1. Observez la lettre suivante et dites :

- L'expéditeur est le chef du cabinet du Roi
- Le destinataire est La Société Carnavalesque de Pierrots Noirs „LES INFATIGABLES” de Chapelle-lez-Nerlaimont
- Bruxelles, le 14 décembre 1987
- J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que...

- Veuillez agréer, Monsieur le Président, les assurances de ma considération distinguée.

2. Remplacez les points par l'adjectif convenable.

- Veuillez nous soumettre une offre **avantageuse**.
- Nous vous prions de nous indiquer vos meilleures conditions.
- Si vos conditions sont **acceptables/avantageuses**, nous vous passerons des ordres importants.
- Nous osons espérer que vous réserverez un **favorable** accueil à notre demande.
- Vous voudrez bien nous répondre par un **prochain** courrier.

3. Mettez les verbes indiqués à la forme convenable.

- **Veillez** nous soumettre une offre avantageuse.
- Si les conditions que vous **pouvez** nous faire nous **conviennent**, nous vous **passerons** des commandes importantes.
- Nous **sommes intéressés** par vos marchandises.
- Nous espérons que vos prix nous **permettent/ permettront** de vous passer des commandes importantes.
- Nous **nous référons** à votre annonce parue dans le Monde.
- **Faites nous savoir** quelles réductions vous pouvez nous consentir.

4. Complétez les prépositions où vous le jugez nécessaire.

- Nous vous prions **de** nous adresser votre catalogue.
- Nous vous serions obligés **de** nous faire parvenir une collection **d'**échantillons.
- Vous nous obligeriez **en** indiquant le prix de cette marchandise.
- Cette commande sera suivie **par** autres plus importantes.
- Nous nous intéressons **à** des produits de qualité.
- La qualité doit correspondre **à** l'échantillon.

Source: Reznák L.-né: Francia nyelvű kereskedelmi levelezés



*C'est facile !*

MUNKKANYAG

## AUTOEVALUATION



*C'est à vous maintenant !*

### 1. Situation

Vous travaillez chez INTERVISION, 3 avenue Raphaël, 75016 Paris. Le mois prochain, les commerciaux de votre entreprise doivent se réunir pour discuter de la réorganisation du service des ventes. Monsieur Albert BARRAS, Directeur des ventes de la société, vous charge de rédiger un courrier de convocation.

#### Tâche

Vous rédigez **une convocation** en précisant :

- les destinataires
- le lieu, la date et l'heure exacts
- l'ordre du jour

et en demandant de confirmer la présence à la réunion.

*Source : CCIP, DFP Secrétariat B2, Jeu témoin, 2010*

### 2. Situation

Vous êtes assistant(e) du directeur de l'entreprise chez MODORAMA S.A., 29 rue Garibaldi à 69006 LYON. Le chef comptable, Monsieur Claude LEMONIER, vous signale que Madame Georgette DUCLAS, propriétaire de la boutique TREND, n'a pas payé la facture ci-dessous. Il s'agit d'une cliente fidèle qui a toujours réglé ponctuellement.

#### Tâche

Monsieur LEMOINIER vous charge de rédiger une **lettre de rappel** qui contiendra les points

suivants :

- fixer un nouveau délai,
- prendre en considération l'éventualité d'un règlement en cours,
- maintenir les bonnes relations commerciales avec la cliente.

Voici les données, dont vous aurez besoin pour la rédaction de votre lettre:

*Données de la cliente:*

Boutique TREND

Madame Georgette DUCLAS

15, rue Fontenoy

54000 NANCY

Date : 31/03/2008

Facture N° : PL 54

Date commande : 15/03/2008

N° client : FE 34/A

*Données de la facture:*

Réf. Désignation QTE PU brut

Remise Total TVA Net à payer

T-8913 Tailleur pantalon 10 170.00 10 % 1530.00 19 % 1820.70

R-8956 Robe disco 70 10 40.00 0 % 400.00 19 % 476.00

TOTAL TTC 2296.70

Livraison : par camion, frais à notre charge

Mode de règlement : virement bancaire ou postal, 30 jours fin de mois

*Source : CCIP, DFP Secrétariat B2, Jeu témoin, 2010*

**3. Dans la lettre suivante, quatre phrases ont été supprimées. Vous devez retrouver chacune d'elles parmi les six phrases A à F proposées. Pour chaque question 1 à 4, cochez sur la fiche la phrase A à F la plus appropriée.**

**Office des Migrations Internationales**

Bruxelles, le 15 janvier 2001

Objet : Enquête sur les recrutements des entreprises pour l'étranger

Madame, Monsieur,



Nous vous proposons de participer à une enquête OMI sur les modes de recrutement utilisés par les entreprises afin de pourvoir des postes à l'étranger.

(1) \_\_\_\_\_

Afin de faciliter l'exploitation des données de cette enquête et d'en tirer des conclusions pertinentes, nous vous remercions de bien vouloir nous renvoyer le questionnaire ci-joint avant le 1er mars.

(2) \_\_\_\_\_

Les résultats de l'enquête seront présentés le 10 mars 2001 à l'occasion de la journée "Plate-forme pour l'emploi".

(3) \_\_\_\_\_. Les services traitants s'engagent à respecter l'anonymat des entreprises et des personnes participantes.

(4) \_\_\_\_\_

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

**Julien Leneveu**

**Service expatriation**

**A.** A toutes fins utiles, nous vous serions reconnaissants d'indiquer les coordonnées de votre entreprise ainsi que le nom d'une personne à contacter.

**B.** Cette enquête s'adresse à tous les recruteurs, DRH, dirigeants d'entreprises.

**C.** Conformément à la loi, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à toute donnée vous concernant.

**D.** D'avance, nous vous remercions pour votre coopération.

**E.** Elle vous permettra d'engager du personnel à l'étranger aux meilleures conditions.

**F.** Seules les informations générales seront diffusées au grand public.

*Source : CCIP, DFP Affaire, B2, Jeu témoin, N102*

#### 4. Situation

Vous travaillez au service commercial des "Éditions du Livre d'Art", en Belgique, 27 rue Archimède B-1040 BRUXELLES – sous l'autorité de Madame Isabelle Van Loeven.

Cet éditeur vend, par correspondance, des livres d'art de très belle qualité, richement illustrés, reliés avec soin.

Madame Van Loeven vous transmet ce jour le message téléphonique d'un client, Monsieur Berg. Elle vous demande de lui répondre en tenant compte de ses instructions manuscrites.

La lettre que vous écrirez sera signée par Madame Van Loeven.

##### *Votre travail*

Répondez au message de Monsieur Berg (*Annexe 1*) en tenant compte des instructions manuscrites de Madame Van Loeven (*Annexe 2*).

##### *Annexe 1*

Message téléphonique :

MESSAGE DE :

M. : André Berg

Adresse : 18 rue l'Escaut

B-7000 MONS

OBJET :

- a bien reçu le livre sur « *les peintres surréalistes* » (commande n° 387/NB).
- n'est pas satisfait : trouve mauvaise qualité des reproductions et de la reliure.
- veut nous retourner le livret et être remboursé.

*Nom et signature du rédacteur de la fiche*

##### *Annexe 2*

Message :

- nouveau client
- accepter de reprendre le livre
- proposer un avoir
- pour preuve qualité de nos ouvrages,

- proposer envoi autre livre de son choix (d'après catalogue à joindre) pour 10 jours en consultation.

Source: CCIP, DfP Affaire, B2, Jeu témoin, N102

**5. Réclamation pour un retard de livraison. Complétez les phrases à l'aide des mots donnés.**

Monsieur,

.....

Dans le cas où les marchandises ne nous .....pas .....les 48 heures, nous nous ..... demander .....de notre commande et le versement d'indemnités ..... du préjudice subi.

Si les articles ne nous sont pas parvenus .....trois jours, nous ..... refuser la livraison et nous vous rendrons responsables du .....

Tout retard supplémentaire nous ..... refuser de prendre livraison.

Veuillez agréer, Monsieur, .....

**Liste des mots** : d'ici; tout; verrons obligés de; dans; préjudice subi; pour réparation; contraindrait à; l'annulation; serons dans l'obligation de; parviendraient

**6. Lettre de demande de remboursement en raison de la panne d'un appareil téléphonique**

Votre téléphone mobile est tombé en panne et vous n'avez pas pu profiter de votre abonnement ?

Ecrivez donc une lettre de demande de remboursement.

**7. Reliez les deux parties correspondantes.**

1. Nous accusons réception
  2. Conformément à votre lettre du 6 mars
  3. Nous vous remercions
  4. Les termes de votre lettre du 8 courant
  5. Je vous serais reconnaissant
  6. Vous deviez, pour le 16 juin dernier,
  7. Veuillez trouver ci-joint
  8. Veuillez avoir l'obligeance
  9. Nous constatons, avec regret
  10. Nous remercions
- 
- a. de nous avoir constaté pour l'achat éventuel des articles proposés.
  - b. nous ont désagréablement surpris.
  - c. nous avons pu vous réserver un lot de douze caisses de Dom Pérignon.
  - d. de votre commande du 20 courant.
  - e. de m'indiquer vos conditions de location de coffre-fort.
  - f. de la confiance que vous nous avez témoignée.
  - g. de bien vouloir m'adresser votre dernier catalogue.
  - h. un chèque sur la Banque Générale de Crédit.
  - i. nous livrer les articles commandés à votre représentant le 24 mai dernier.
  - j. que notre facture du 3 septembre est resté impayée.

*Source: Pratique de la communication commerciale en français*

**8. Trouvez les formules d'attaque qui correspondent à la situation donnée.**

*Formules d'attaque :*

1. Je vous adresse mes vifs remerciements...
2. Je suis au regret d'attirer votre attention...
3. J'ai la joie de vous annoncer...
4. Je vous serai très obligé de m'adresser...
5. Je regrette de ne pouvoir...
6. Je vous prie de bien vouloir excuser mon absence...
7. J'ai bien reçu votre lettre du...
8. Je vous prie de bien vouloir m'adresser...
9. J'ai eu la surprise de constater que...
10. Je vous accuse réception de...
11. J'ai l'honneur de porter à votre connaissance...
12. En réponse à votre lettre du....., je vous adresse.....
13. J'ai été sensible à votre aimable attention...
14. J'ai le regret de vous informer que...
15. Je vous prie de bien vouloir m'excuser de ne pouvoir...
16. J'ai l'honneur de vous faire parvenir...
17. J'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance...
18. J'ai le regret d'attirer votre attention sur...
19. Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'adresser...
20. A la suite de notre conversation téléphonique du ....., je vous adresse...
21. J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur...
22. J'ai le plaisir de vous faire connaître...
23. J'ai l'honneur d'appeler votre attention sur...

24. J'ai l'honneur de soumettre à votre bienveillant examen...

**Les buts :**

Pour un simple accusé de réception

Pour l'envoi d'un document

Pour une information

Pour une demande

Pour une réclamation

Pour une réponse à une demande ou à une réclamation

Pour des excuses

Pour des remerciements

*Source: Pratique de la communication commerciale en français*

**9. Dans la lettre suivante, les paragraphes ont été mis dans le désordre. A) Retrouvez le bon ordre. B) Complétez les blancs par : donc, or, en conséquence, toutefois**

- A. .... nous vous les réexpédions, ce jour, à vos frais et vous demandons de bien vouloir nous faire livrer les articles manquants avant le 10 octobre 2009.
- B. ....au déballage, nous avons constaté que deux caisses contenaient 30 (1x15) balances épicerie, réf. 123.
- C. Bordeaux, le 30 septembre 2009
- D. En espérant obtenir satisfaction dans les brefs délais.
- E. Il nous est .... impossible d'accepter les articles reçus.
- F. Votre envoi du 20 septembre 2009 vient de nous parvenir et nous vous en remercions.
- G. Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.
- H. .... notre commande du 10 septembre portait sur 30 balances „pèse-bébé”, réf. 128.

10. Complétez la lettre suivante par un des éléments donnés ci-dessous.

Monsieur,

.....13 avril, nous avons le plaisir de..... toute la documentation relative à notre hôtel.

Nous regrettons vivement.....: toutes les chambres de l'hôtel sont occupées et, pour le moment, nous n'entrevoions aucun départ d'ici au 25 avril.

Cependant, nous pourrions vous procurer une très jolie chambre dans un appartement privé, à deux minutes de l'hôtel. Trois courts de tennis sont mis gratuitement à la disposition de nos hôtes.

Il nous serait agréable .....avant le 20 avril afin que nous puissions vous réserver la chambre proposée.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Hotel Merci

1. de connaître votre décision
2. de ne pouvoir vous donner satisfaction
3. vous adresser sous ce pli
4. En réponse à votre lettre du

Source: Wildermuth - Barraud: Correspondance hôtelière française



## SOLUTIONS

### 1. Situation

#### INTERVISION

3, avenue Raphaël,  
75016 Paris

Paris, le 25 septembre 2008

#### Convocation

*Destinataires : A tous les commerciaux*

OBJET : Réunion du 15 octobre 2008

Nous vous informons que la prochaine réunion des commerciaux se tiendra :

**le mercredi 15 octobre 2008  
à 10 h 00  
au Siège social (Salle 33 – 3e étage)**

Lors de cette réunion, les points suivants seront abordés:

1. Accueil
2. Enquête sur les problèmes actuels du service des ventes
3. Présentation des résultats de cette enquête
4. Propositions de réorganisation
5. Discussion
6. Divers

Votre présence est indispensable. En cas d'empêchement majeur, veuillez nous en informer par télécopie (01 49 54 28 01) ou par courriel à [sdv@intervision.fr](mailto:sdv@intervision.fr) avant le 10 décembre.

Nous espérons que vous serez tous présents à cette importante réunion.

Maxime TILLIER  
Directeur des Ventes

2. Situation

**MODORAMA**  
**29, rue Garibaldi**  
**69006 LYON**

Boutique TREND  
Madame Georgette DUCLAS  
15, rue Fontenoy  
54000 NANCY

Lyon, le 5 mai 2008

Objet: N/facture no PL 54

Madame,

Le 31 mars 2008, nous vous avons adressé la facture no PL 54 d'un montant de 2296.70 € relative à votre commande du 15 mars et payable fin avril.

En vérifiant votre relevé de compte, nous constatons toutefois que le règlement n'a pas été effectué jusqu'à ce jour. Il s'agit – nous en sommes certains – d'un oubli ou d'une erreur de votre part. Toutefois, nous vous serions reconnaissants de procéder à ce règlement sous huitaine.

Si entre-temps vous avez déjà réglé le montant dû, veuillez ne pas tenir compte de cette lettre.

Nous profitons de cette occasion pour vous indiquer que nous accordons une remise de 10 % sur toutes les commandes passées en mai et juin.

Veuillez agréer, Madame, l'expression nos salutations les meilleures.

Claude LEMOINIER  
Chef comptable

3. Dans le texte suivant, quatre phrases ont été supprimées. Vous devez retrouver chacune d'elles parmi les six phrases A à F proposées. Pour chaque question 1 à 4, cochez sur la fiche la phrase A à F la plus appropriée.

1/B; 2/A; 3/F; 4/D

4. Situation

Éditions du Livre d'Art

27 rue Archimède

B-1040 BRUXELLES

Monsieur André Berg

18 rue l'Escaut

B-7000 MONS

Bruxelles, le 15 mars 2007

Monsieur,

Ayant reçu votre message du .../.../..., nous sommes vraiment surpris que le livre sur "Les peintres surréalistes" ne vous donne pas toute satisfaction.

Toutefois, pour vous être agréable, nous acceptons de reprendre l'ouvrage et vous ferons parvenir, en retour, un avoir équivalent.

En outre, afin de vous convaincre de l'excellente qualité de nos ouvrages, nous proposons de vous envoyer, en consultation pendant 10 jours, un livre à choisir dans le catalogue ci-joint.

Souhaitant que cette proposition vous convienne, nous vous prions d'accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Isabelle Van Loeven

Responsable commerciale

5. Réclamation pour un retard de livraison

parviendraient; dans; verrons obligés de; l'annulation; pour réparation; serons dans l'obligation de; préjudice subi; tout; contraindrait

6. Lettre de demande de remboursement en raison de la panne d'un appareil téléphonique

Madame, Monsieur,

J'ai fait l'acquisition, par votre biais, d'un téléphone mobile (marque, numéro de série) et j'ai souscrit, en même temps, un abonnement en date du (indiquer la date de souscription). Mon téléphone est tombé en panne le (date) : (préciser le type de panne).

Ne pouvant alors bénéficier des services liés à l'abonnement téléphonique, je vous demande, par la présente, de me rembourser les sommes réglées au titre de l'abonnement pendant la durée de la panne de mon téléphone, soit du (date de la panne) jusqu'au (préciser la date de remise en service du téléphone).

En effet, conformément aux stipulations du contrat d'abonnement et du contrat d'achat de mon téléphone, ces derniers étant liés (reprendre les clauses correspondantes), le remboursement est dû à ce titre.

Par conséquent, je vous mets en demeure de procéder au remboursement de (préciser le montant) sous un délai de huit jours.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature

Pièce jointe :

- copie du document attestant de la panne et de sa durée

7. Reliez les deux parties correspondantes

1-d; 2-c; 3-a; 4-b; 5-e; 6-i; 7-h; 8-g; 9-j; 10-f

8. Trouvez les formules d'attaques qui correspondent à la situation donnée

Les buts	Des formules
Pour un simple accusé de réception	7, 10, 20
Pour l'envoi d'un document	4, 8, 16, 20
Pour une information	11, 14, 18, 21, 22, 23
Pour une demande	3, 4, 5, 12, 19, 20
Pour une réclamation	9, 2, 5, 18, 24
Pour une réponse à une demande ou à une réclamation	17
Pour des excuses	6, 15,
Pour des remerciements	1, 13

9. Dans la lettre suivante, les paragraphes ont été mis dans le désordre. 1. Retrouvez le bon ordre. 2. Complétez

les blancs par : donc, or, en conséquence, toutefois

1. C, F, B, H, E, A, D, G

- 2. A : en conséquence
- B : toutefois
- E : donc
- H : or

10. Complétez la lettre suivante par un des éléments donnés ci-dessous

Monsieur,

*En réponse à votre lettre du* 13 avril, nous avons le plaisir de *vous adresser sous ce pli* toute la documentation relative à notre hôtel.

Nous regrettons vivement *de ne pouvoir vous donner satisfaction* : toutes les chambres de l'hôtel sont occupées et, pour le moment, nous n'entrevoions aucun départ d'ici au 25 avril.

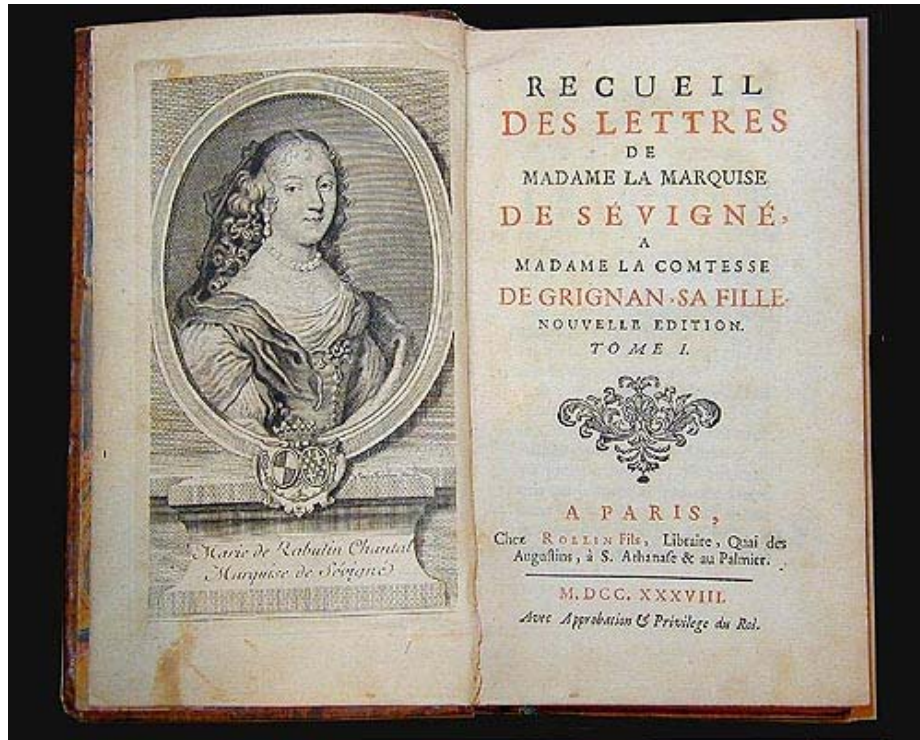
Cependant, nous pourrions vous procurer une très jolie chambre dans un appartement privé, à deux minutes de l'hôtel. Trois courts de tennis sont mis gratuitement à la disposition de nos hôtes.

Il nous serait agréable *de connaître votre décision* avant le 20 avril afin que nous puissions vous réserver la chambre proposée.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Hotel Merci





*Recueil des lettres de Madame de Sévigné, grande dame de la lettre littéraire française*



## BIBLIOGRAPHIE

Dr. Reznák Lászlóné: Francia nyelvű kereskedelmi levelezés, I.II., Külkereskedelmi Főiskola, Budapest, 1988

Dr. Reznák Lászlóné – Dr. Magyar Miklós: Felsőfokú francia társalgási és külkereskedelmi nyelvkönyv. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1977

Wildermuth, J. R. et P. Barraud: Correspondance hôtelière française. Ecole hôtelière de la Société suisse des hôteliers, Lausanne, 1990

Gragnic, S.: 100 francia üzleti levél. Pannonart, 1998

Danilo, M. – Tauzin, B. : Le français de l'entreprise. Clé International, Paris, 1990

Les Diplômes de français professionnel. Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.  
[www.fda.ccip.fr](http://www.fda.ccip.fr), 2010

<http://www.lettres.net/>

<http://www.dossierfamilial.com/>

A(z) 2657-06 modul f09-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 01 0010 55 01	Európai uniós üzleti szakügyintéző
55 345 01 0010 55 02	Kereskedelmi szakmenedzser
55 345 01 0010 55 03	Kis- és középvállalkozási menedzser
55 345 01 0010 55 04	Külgazdasági üzletkötő
55 345 01 0010 55 05	Nemzetközi szállítmányozási és logisztikai szakügyintéző
55 345 01 0010 55 06	Reklámszervező szakmenedzser
55 345 01 0010 55 07	Üzleti szakmenedzser
55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser
55 812 01 0010 55 02	Vendéglátó szakmenedzser

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

14 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.  
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató