

La correspondance professionnelle

Malgré le développement des moyens modernes de communication dans les entreprises et institutions (téléphone, télécopie, courrier électronique), les communications par lettre sont nombreuses. Il ne faut pas oublier que la lettre constitue une preuve indispensable en cas de contestation ou de litige et qu'elle doit de ce fait être rédigée en termes précis et mesurés.

Dans la correspondance par écrit, il faut obéir à certaines règles de forme et de grammaire.

La forme de la lettre professionnelle :

❖ **L'objet de la lettre** : un substantif sans article

Exemples: si vous voulez réserver une chambre : Réservation d'une chambre; si vous voulez savoir qch : Demande de renseignements; si vous voulez rappeler le paiement : Rappel du paiement, etc.

❖ **Les formules d'appel**

Madame, Monsieur, Messieurs,	lorsque vous ne connaissez pas le destinataire
Monsieur, Madame, Mademoiselle,	lorsque vous ne connaissez pas le nom du destinataire
Madame la Directrice, Monsieur le Directeur Commercial ,	lorsque le destinataire a un titre particulier
Cher Monsieur Kerebel, Chère Cliente, Cher client,	lorsque les échanges entre l'expéditeur et le destinataire sont réguliers ou empreints de cordialité

❖ **Le corps de la lettre** : l'introduction
le développement
la conclusion

❖ **Les formules de politesse**

Je vous prie de Nous vous prions de Veuillez	agrée, Monsieur,	l'assurance de mes/nos sentiments l'expression de	respectueux dévoués distingués les meilleurs
	agrée, Monsieur, recevoir, Monsieur, accepter, Monsieur,	mes/nos salutations	respectueux dévoués distingués les meilleurs
Recevez, Monsieur,			
Je vous prie de Nous vous prions de Veuillez	Croire, Monsieur,	à l'expression de mes/nos sentiments à l'assurance de	dévoués respectueux distingués
		à mes/nos sentiments	

Pour télécopie ou message électronique :

Salutations distinguées	Cordiales salutations
Meilleurs salutations	Avec mes cordiales salutations
Sincères salutations	Cordialement
Sincèrement (votre)	

La grammaire (et la syntaxe) dans une lettre professionnelle :

- ❖ Phrases courtes – maximum 2 verbes conjugués, une idée par phrase
- ❖ Principaux temps et mode utilisés : présent, passé composé, futur simple, présent du conditionnel, présent de l'impératif

1. La réclamation

Certaines propositions de services indiquent la procédure à suivre pour demander des informations ou manifester votre désaccord concernant une prestation accordée.



Mutualité
Sociale Agricole

CONTESTATIONS

SI VOUS DÉSIREZ DES PRÉCISIONS CONCERNANT L'ÉTUDE DES DROITS QUI VIENNENT DE VOUS ÊTRE SIGNIFIÉS, NOS SERVICES SONT À VOTRE DISPOSITION POUR VOUS FOURNIR TOUTES LES EXPLICATIONS UTILES CONCERNANT CETTE NOTIFICATION.

VOIES DE RECOURS

EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, SI VOUS ENTENDEZ CONTESTER CETTE DÉCISION, IL VOUS APPARTIEN DE SAISIR DE VOTRE RÉCLAMATION, DANS UN DÉLAI DE DEUX MOIS, À COMPTER DE LA PRÉSENTE NOTIFICATION

*MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DE LA COMMISSION DE RECOURS À L'AMIABLE
CAISSE DE MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE*

PASSE CE DÉLAI, AUCUNE RÉCLAMATION NE POURRA ÊTRE PRISE EN CONSIDÉRATION.

() CE DÉLAI EST AUGMENTÉ :*

- D'UN MOIS EN CAS DE RÉSIDENCE DANS UN DÉPARTEMENT OU TERRITOIRE D'OUTRE-MER*
- DE DEUX MOIS EN CAS DE RÉSIDENCE À L'ÉTRANGER.*

Le corps de la lettre :

- **l'introduction** : rappel de la correspondance précédente ou confirmation de réception de la marchandise, facture, ...

Votre envoi du 15 courant vient de nous parvenir et nous vous en remercions.
 Nous avons commandé le 7 juin dernier par l'intermédiaire de votre représentant les articles suivants :
 Nous vous avons adressé le 2 février dernier la facture relative à la livraison de...
 Nous recevons ce jour votre facture.

- **le développement** : explication du problème (envoi non conforme ou retardé ; marchandise défectueuse ; facture non payée , ...), demande de réparation du dommage

Nous avons eu la surprise de constater que	une partie de la livraison n'était pas conforme à notre commande.
Nous sommes surpris de constater que	notre facture N° 357/95 reste jusqu'à ce jour impayée.
Nous constatons que	la remise n'est que de 5%, alors qu'il était convenu qu'une remise de 10% nous serait accordée durant les périodes de fêtes.
Nous sommes surpris de	ne pas avoir reçu de réponse à notre lettre du 10 mai dernier concernant le règlement de notre facture.
Ces articles devaient nous parvenir avant le 30 mai. Or, nous sommes déjà le 4 juin et nous n'avons toujours rien reçu.	

Nous comptons donc sur		une livraison	rapide	de votre
			immédiate	part
En conséquence, nous vous prions de	bien vouloir	procéder à effectuer		
Nous vous demandons de		nous adresser nous faire parvenir	les articles manquants le montant correspondant	dans les meilleurs délais
		régulariser	votre situation	

- **la conclusion** : espoir d'une réponse rapide

Nous souhaitons qu'	un tel incident ne se reproduise plus	et vous prions d'agréer, Monsieur, ... (*)
Dans l'espoir qu'	un pareil incident ne se renouvellera plus	nous vous prions d'agréer, Monsieur, ... (*)
Dans cette attente,		
Nous vous prions d'agréer, Monsieur, ... (*)		

* voir les formules de politesse



Activités :

1. Complétez les lettres modèles avec les expressions appropriées.

a)

Monsieur,

Nous _____ ce jour votre facture No. 523/04.

Après vérification, nous _____ que la remise n'est que de 5%. Or, il était convenu qu'une remise de 10% nous serait _____ durant les périodes de fêtes.

Nous vous _____, par conséquent, la facture et vous _____ de bien vouloir la rectifier.

Par ailleurs, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous _____ des échantillons de vos derniers produits.

Dans cette attente, veuillez _____, Monsieur, nos salutations distinguées.

b)

Monsieur,

Le 30 avril dernier nous avons _____ une commande de 60 caisses de vin de votre sélection. La marchandise nous est _____ et nous vous en _____.

Cependant, lors du déballage, nous _____ que les articles expédiés n'étaient pas _____ à notre commande.

En effet, nous _____ 60 caisses du Côte de Provence-Château de la Clapière 1998. Or, vous nous _____ 60 caisses de Côte de Provence-Domaine de Sigalous 1998.

Nous vous serions, donc, _____ de bien vouloir nous _____ les articles demandés dans les meilleurs délais.

Quant à la marchandise non conforme, nous la _____ à votre disposition.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

2) La mise en demeure

La mise en demeure est l'acte par lequel un créancier demande à son débiteur d'exécuter ses obligations (payer une somme d'argent, finir des travaux, livrer un produit acheté, etc.). Elle vise surtout à inciter le destinataire à accomplir ses obligations face à la menace d'une action en justice.



Modèle de mise en demeure de payer

Nom, Prénom de l'expéditeur
Adresse

Nom, Prénom du destinataire
Adresse

V/Réf :

N/Réf :

Objet : Mise en demeure de payer

à (*Lieu*), le (*Date*)

Monsieur,

En dépit de mes précédentes relances et du rappel des termes de (*préciser si contrat ou reconnaissance de dettes*), je constate qu'à la date de ce courrier, vous restez redevable de la somme de (*préciser*).

Dans ces conditions, je vous prie de bien vouloir considérer la présente comme une mise en demeure de me régler ladite somme sous huitaine. J'attire votre attention sur le fait que ce courrier est de nature à faire courir des intérêts au taux légal de (*préciser le taux légal en vigueur*) et constitue la dernière étape avant le recours aux tribunaux compétents.

A défaut de réception de votre règlement dans les délais ici précisés, je porterai cette affaire en justice afin de faire valoir mes droits.

Dans l'attente de votre réponse,
(*formule de politesse*).

Signature



Aide :

la mise en demeure

upomínka

lettre de mise en demeure de (*substantif ou verbe*)

mettre qn en demeure

upomínat

fournir

dodat

la fourniture

dodávka

engendrer des conséquences juridiques
faire courir les intérêts de retard
rester redevable d'une somme
régler
le règlement
la lettre recommandée avec accusé de réception
à défaut de
porter une affaire en justice

přinést/zapříčinit právní důsledky
nechat běžet úrok z prodlení
zůstat dlužen částku
uhradit
úhrada
doporučený dopis s doručenkou
v případě, že chybí / chybí-li
dát věc k soudu



Activités :

1. Complétez avec les mots ou expressions suivants :

saisir – mettre en demeure de – indiquer - disposer

- Je vous me donner une réponse par écrit dans les 48 heures.
- Vous d'un délai de sept jours.
- Merci de, dans chaque courrier, votre numéro de référence.
- Etant donné la situation, vous êtes en droit de le tribunal de commerce.

2. Complétez les lacunes dans les lettres suivantes avec les expressions appropriées :

a)

Monsieur le Maire,

Je vous prie de bien _____ m'adresser une copie de mon acte de naissance, document qui m'est nécessaire pour le renouvellement de ma carte d'identité. Je suis né le 2 avril 1992 dans la ville de Nîmes.

Avec mes remerciements anticipés, je vous _____ d'agréer, _____, l'expression de ma considération distinguée.

b)

Monsieur le Directeur,

A la _____ du coup de téléphone que j'ai passé à votre agence ce matin à 10h30, je vous confirme que j'ai perdu ma carte bancaire.

Comme il est indiqué sur les consigne de sécurité, j'ai fait opposition _____ téléphone auprès du Centre de mise en opposition.

Je joins la déclaration de perte qui m'a été remise par le commissariat d'Antony.

_____ agréer, Monsieur le Directeur, _____ de ma considération distinguée.

c)

_____ ,
Dans un récent article du *Dauphiné Libéré* concernant les dernières découvertes spéléologiques en Basse-Ardèche, il a été fait mention de votre association.

M'intéressant personnellement à la spéléologie, j'aimerais _____ des renseignements sur vos réalisations.

Souhaitant par ailleurs faire éventuellement partie d'A.M.V., je vous remercie _____ avance de bien _____ m'adresser les conditions d'adhésion et un bulletin d'inscription.

Dans _____ de vous lire, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

d)

_____ ,
Je _____ de recevoir votre facture concernant la réparation de ma voiture. Vous comptez 13 heures de travail alors que les tableaux indicatifs pour cette réparation indiquent 9 heures.

Pensant qu'il s'agit là d'une erreur de comptabilité, je vous _____ par avance de _____ m'adresser une nouvelle facture dans les meilleurs _____.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes meilleures _____.

e)

1) Je me _____ à notre entretien téléphonique du 15 octobre courant et ... 2) Nous avons bien _____ votre lettre du 29 septembre 2013 et ... 3) Je vous serais _____ de m'accorder un délai de 15 jours supplémentaires. 4) Vous trouverez _____ la facture n° 12. 5) Nous sommes intéressés _____ votre proposition et vous en remercions. 6) Malheureusement je suis _____ de reporter notre réunion au mois prochain. 7) Nous avons le _____ de vous informer que nous ne sommes pas en _____ de vous accorder cette réduction. 8) Je vous en remercie _____. 9) Je reste _____ votre _____ pour tout renseignement complémentaire. 10) Avec mes _____ anticipés, je vous prie d'_____, Monsieur, mes sincères salutations.



Sources bibliographiques et autres :

Michel Soignet : *Le français juridique : droit, administration, affaires*, Hachette, 2003

VERDOL, Jacques. *Correspondance facile*. Paris : Hachette livre. Français langue étrangère, 1997. ISBN 2 01155083-1

DOBNIK , Nadja. *Le français de l'entreprise*. Ljubljana , 2005. ISBN : 961-240-055-5

<http://droit-finances.commentcamarche.net>