**La correspondence 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 fait 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 | agréer, Monsieur, | l’assurance de mes/nos sentiments  l’expression de | respectueux  dévoués  distingués  les meilleurs |
| agréer, 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  les meilleurs |
| Croyez, Monsieur, | | 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 APPARTIENT 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  Nous sommes surpris de constater que  Nous constatons que | une partie de la livraison n’était pas conforme à notre commande.  notre facture N° 357/95 reste jusqu’à ce jour impayée.  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  immédiate | de votre part |
| En conséquence, nous vous prions de  Nous vous demandons de | bien vouloir | procéder à effectuer |  |  |  |
| 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  un pareil incident ne se renouvellera plus | et vous prions d’agréer, Monsieur, ... (\*) |
| Dans l’espoir qu’ | 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 Nom, Prénom du destinataire  
Adresse 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*

C:\Users\xmazoch\Desktop\ZAKAZKY\2010\055smerdova-ikonky\web\icons\slovni-zasoba32.png**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 přinést/zapříčinit právní důsledky

faire courir les intérêts de retard nechat běžet úrok z prodlení

rester redevable d’une somme zůstat dlužen částku

régler uhradit

le règlement úhrada

la lettre recommandée avec accusé de réception doporučený dopis s doručenkou

à défaut de v případě, že chybí / chybí-li

porter une affaire en justice dát věc k soudu

**Activités :**

**1. Complétez avec les mots ou expressions suivants :**

*saisir – mettre en demeure de – indiquer - disposer*

1. Je vous ............................................................... me donner une réponse par écrit dans les 48 heures.
2. Vous ............................................................... d’un délai de sept jours.
3. Merci de ............................................................... , dans chaque courrier, votre numéro de référence.
4. 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 no 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.

C:\Users\xmazoch\Desktop\ZAKAZKY\2010\055smerdova-ikonky\web\icons\literatura32.png**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