

Michelle Fayet

LIVRES OUTILS Efficacité pro

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Nouvelle édition - Avec compléments à télécharger



EYROLLES

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Bien rédiger les lettres et e-mails professionnels renforce l'image de qualité d'une entreprise. Destiné à tous les salariés en charge de la rédaction du courrier, notamment les assistantes, cet ouvrage est un outil de travail incontournable pour améliorer ses écrits.

Les compléments à télécharger vous proposent des modèles de lettres et e-mails utilisables qui couvrent les situations les plus fréquemment rencontrées : les demandes de renseignements, les commandes, les livraisons, les facturations, le recrutement, la gestion du personnel, les échanges avec les partenaires, les banques, les administrations...

- Un livre pour vous faire **gagner du temps et améliorer l'image** de votre entreprise
- **Des modèles directement utilisables** pour toutes les situations quotidiennes
- **Des conseils clairs et précis** pour adapter ces modèles à votre cas



Michelle Fayet est formatrice et consultante en communication. Elle effectue des audits et anime des formations autour des écrits professionnels, de la rhétorique et de la culture générale en France et à l'étranger. Auteure de plusieurs ouvrages et de supports pédagogiques e-learning sur ces sujets, elle effectue également des accompagnements individuels et organise régulièrement des ateliers d'écriture littéraire.

• Configuration requise

- PC avec processeur Pentium, 32 Mo de RAM, système d'exploitation Windows 9x, ou supérieur.
- Macintosh avec processeur PowerPC ou Gx, 32 Mo de RAM, système d'exploitation MacOS 9.2, ou supérieur.
- Avec le logiciel Adobe Reader (.pdf) et Microsoft Word (.doc).

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Groupe Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

Contact Michelle Fayet :
michelle.fayet@syllab-formations.fr

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 1993, 2006, 2015
ISBN : 978-2-212-56182-1

Michelle Fayet

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Troisième édition

EYROLLES



Du même auteur

Rédiger sans complexes, Éditions Eyrolles, réédition 2014.

Savoir rédiger le courrier d'entreprise, en collaboration avec Aline Nishimata, Éditions Eyrolles, réédition 2014.

Rédiger des rapports efficaces, en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, (Éditions Dunod, 5^e édition 2015 (traduit en espagnol : Robinbooks, 2001).

12 Méthodes de communication écrite et orale, en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, réédition 2013.

Écrire en anglais professionnel, en collaboration avec Sandra Thibaudeau et Pascale About, Éditions Dunod, 2014.

Faites une synthèse ! avec la méthode Octopus en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, 2012.

Agir pour entreprendre, en collaboration avec Anne Brunet-Mbappe et Pascal Renaud, Eyrolles, 2010.

Réussir ses comptes rendus, Éditions d'Organisation, 2005 (2^e édition).

Correspondance commerciale en anglais, en collaboration avec Alison Mann, Éditions d'Organisation, 1995 (traduit en espagnol : Ediciones Gestion 2000, 1997).

Réussir sa dissertation d'examen ou de concours, en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, Éditions d'Organisation, 1996.

Le Grand Livre de l'histoire de France, en collaboration avec Aurélien Fayet, Eyrolles, 2014 (3^e édition).

Conception de produits e-learning

Qualité des écrits professionnels – 150 heures de formation, édité par la chambre de commerce et d'industrie de Paris (Centre Advancia, 1998). Prix spécial du jury de l'innovation pédagogique CCMP 2000

Naviguer en grammaire – 22 heures de formation en ligne

Le Terrain des écrits – 15 heures de formation en ligne (2006), développés par Advancia (devenu Novancia)

Sommaire

Introduction	13
---------------------------	----

PARTIE I – DES RÈGLES À RESPECTER

1 – DEUX PLANS DIFFÉRENTS POUR LETTRES ET E-MAILS	17
La lettre et l'e-mail : deux documents désormais complémentaires ...	17
Comparaison entre une lettre et un e-mail sur le même sujet	27
2 – QUEL TON ADOPTER ?	29
Le choix du ton : un rôle clé pour des messages de qualité	29
3 – LES DÉTAILS QUI FONT LA DIFFÉRENCE	49
Savoir placer ses virgules pour renforcer la lisibilité	49
Bien accorder ses participes passés	51
4 – QUELQUES CONSEILS D'AMÉLIORATION	57
5 – RÉPONSES ANTICIPÉES À VOS QUESTIONS	63

PARTIE II – 60 MODÈLES TYPES DE LETTRES ET D’E-MAILS CORRESPONDANTS

6 – AUTOUR DE LA DEMANDE D’OFFRES	69
1. Demande spontanée de renseignements concernant des produits ou des services	70
2. Demande de renseignements à la suite d’une action promotionnelle ou événementielle	72
3. Demande de renseignements complémentaires	74
4. Réponse à une demande de renseignements.....	76
5. Élaboration d’une proposition commerciale (Propal)	78
7 – AUTOUR DE LA COMMANDE	81
6. Passation de commande.....	82
7. Accusé de réception de commande	84
7 bis. Accusé de réception d’annulation de commande	85
8. Modification du contenu de la commande	86
9. Acceptation de la modification de commande	88
10. Annulation de commande.....	90
11. Refus d’annulation de commande	92
8 – AUTOUR DE LA LIVRAISON	95
12. Demande de modification du délai de livraison (acheteur ou fournisseur)	96
13. Refus d’accepter un délai de livraison plus court	98
14. Annonce d’un retard de livraison	100
15. Acceptation d’un retard de livraison sous contrainte de modifier les conditions de vente.....	102
16. Annulation de la commande par impossibilité de livrer	104
17. Relance à la suite d’un retard de livraison	106
18. Recommandations adressées à un client sur les mesures à prendre pour réceptionner des marchandises ...	108
19. Réserves effectuées lors d’un constat d’avaries ou de manquants	110
20. Mise en demeure de livrer.....	111
21. Demande de dédommagement.....	112
22. Accusé de réception de livraison.....	113

9 – AUTOUR DE LA FACTURATION	115
23. Édition de facture	116
24. Réclamation à la suite d'une édition de facture	118
25. Refus d'une contestation portant sur le montant d'une facture ...	120
26. Demande de prolongation des délais de paiement	122
27. Acceptation de prolongation des délais de paiement	124
28. 1 ^{re} lettre de rappel	126
29. 2 ^e lettre de rappel	128
30. 3 ^e lettre de rappel	130
10 – AUTOUR DE LA GESTION DU PERSONNEL	133
31. Demande de service à un cabinet de recrutement	134
32. Convocation à un entretien d'embauche	136
33. Réponse négative à une candidature spontanée (conservation du CV)	138
34. Réponse négative après un entretien d'embauche	140
35. Réponse positive adressée à un salarié démissionnaire souhaitant ne pas effectuer son préavis	142
36. Convocation à un entretien en vue d'un licenciement	144
37. Lettre de licenciement	146
38. Certificat de travail	148
39. Formulaire de reçu pour solde de tout compte	149
11 – AUTOUR DES RÉSERVATIONS	151
40. Réservation de billets d'avion et de train	152
41. Réservation d'hôtel	154
42. Réservation d'un stand lors d'une exposition ou d'un salon	155
12 – AUTOUR DES ÉCHANGES AVEC LES BANQUES	157
43. Erreur sur un relevé de compte	158
44. Opposition à un chèque et émission d'un autre chèque de remplacement	160
45. Demande de règlement d'une facture étrangère	161
46. Confirmation de passation d'un ordre de Bourse	162

13 – AUTOUR DES SITUATIONS LIÉES AUX ASSURANCES	163
47. Demande d'assurance d'un nouveau local	164
48. Demande ponctuelle d'assurance de matériel ou de marchandises à expédier	166
49. Demande de révision d'un contrat	168
50. Dégagement de responsabilités après contestation de la compagnie d'assurances	170
51. Déclaration de sinistre.....	172
52. Résiliation de contrat	173
14 – AUTOUR DES RELATIONS ADMINISTRATIVES	175
53. Médecine du travail : déclaration d'embauche d'un nouveau salarié.....	176
54. Urssaf : demande d'échelonnement de paiement.....	177
55. Impôts : contestation d'un commandement à payer	178
56. Ministère : réponse à un appel d'offres	179
15 – AUTOUR DES RELATIONS HUMAINES	181
57. Félicitations pour une élection	182
58. Félicitations pour une distinction honorifique	183
59. Félicitations pour une naissance	184
60. Remerciements après une visite réussie	185
60 <i>bis</i> . Remerciements pour une intervention en notre faveur.....	186
ANNEXE 1 – VÉRIFIEZ VOS ACQUIS THÉORIQUES	
AUTOUR DES LETTRES ET E-MAILS	189
1. Questionnaire d'appropriation autour de la rédaction des lettres.....	190
2. Questionnaire d'appropriation autour de la rédaction des e-mails	191
Corrigé du 1 ^{er} questionnaire sur la thématique des lettres	192
Corrigé du 2 nd questionnaire sur la thématique des e-mails.....	193

ANNEXE 2 – EFFECTUEZ VOUS-MÊME UN AUDIT DE COURRIER	197
Méthodologie destinée aux responsables de service, assistantes de direction, formateurs	197
ANNEXE 3 – RÉCAPITULATIF DES MODÈLES EXPOSÉS	203

Introduction

Les responsables hiérarchiques supposent que chacun sait écrire une lettre ou un e-mail. Or, à part quelques exceptions, la majorité des rédacteurs ont acquis leurs habitudes rédactionnelles sur le tas. Ils rédigent donc lettre ou e-mails par « mimétisme professionnel », c'est-à-dire en recopiant ou en aménageant les lettres contenues dans les dossiers du service, ou en s'inspirant de messages reçus par Internet ou intranet. La tradition écrite peut jouer encore dans ce domaine un rôle fondamental ! Toutefois, le résultat n'est pas toujours probant pour l'image de l'entreprise et de ses acteurs...

Ce livre devrait être particulièrement utile à tous les rédacteurs, occasionnels ou pas, éprouvant la nécessité de se rassurer par l'observation de modèles pour être en mesure d'ajuster ou d'affiner leur écriture en contexte professionnel.

Il peut aussi être un appui pour les jeunes diplômés, depuis peu promus à des fonctions managériales, amenés à valider les documents professionnels de leurs équipes. Grâce aux conseils de la première partie, il leur sera plus facile d'exercer un regard critique sur les documents produits.

Cet ouvrage pourra en outre être consulté par des rédacteurs déjà à l'aise dans ce langage, éprouvant la nécessité de théoriser leur expérience intuitive pour la transmettre à d'autres de manière structurée lors d'une prise de poste d'un nouvel arrivant, d'un changement de fonction...

Enfin, les formateurs y trouveront matière à exercices et également des axes de réflexion pour préparer leurs supports de cours.

Ce livre sera donc un outil de travail pour *améliorer la qualité des lettres et e-mails* pour nombre d'acteurs.

Dans les compléments à télécharger (cf. lien fourni après les annexes), retrouvez les modèles types de lettres et e-mails exposés en partie II. Cela vous évitera de les ressaisir sur votre ordinateur ! Et maintenant, à vous de jouer...

PARTIE I

Des règles à respecter

Deux plans différents pour lettres et e-mails

La lettre et l'e-mail : deux documents désormais complémentaires

Depuis quelques années, les e-mails prennent le pas sur les lettres dans la transmission des messages quotidiens utiles au bon fonctionnement de la vie professionnelle. L'e-mail a la faveur de tous quand la lettre semble avoir perdu du terrain depuis le début des années 2000. Toutefois, après une période de confusion et de flottement des pratiques, ces deux types de documents ont chacun pris progressivement de nouvelles marques, sur un mode désormais complémentaire.

L'e-mail est devenu en effet l'outil opérationnel de transmission des messages privés et professionnels. Par sa rapidité de transmission, il se révèle incontournable pour favoriser le bon fonctionnement des entreprises au quotidien : diffusion d'informations de toutes sortes, demandes variées devant aboutir à des actions concrètes, annonces de résultats... Son approche est dynamique et synthétique et évite par sa brièveté toute perte de temps aux rédacteurs et aux destinataires dans un monde professionnel où chacun reçoit au quotidien un nombre exponentiel d'e-mails.

De son côté, la lettre, que l'on avait crue et sur le point de disparaître, exerce actuellement d'autres fonctions, souvent plus officielles. Par son style naturellement plus rédigé, elle est en effet bien adaptée aux situations plus distanciées, où la maîtrise du texte joue un rôle pour renforcer l'importance du message émis. Envoyée par courrier ou fichier joint, elle est donc désormais le document des approches plus formelles et plus déférentes : choix de mise en valeur d'un moment de l'échange, confirmations d'accords, analyses argumentées, prises de position d'experts... Le simple fait d'envoyer une lettre

à la place d'un e-mail marque la volonté de transmettre une différence, de signifier l'importance d'un moment particulier.

Peut-on proposer, *a priori*, un plan type utile à la rédaction de n'importe quel genre de lettre ou d'e-mail ?

Oui, cette mission est possible, car ces supports sont des écrits destinés à transmettre généralement un contenu simple. Ils peuvent donc suivre un schéma d'organisation des idées facilement modélisable par l'observation de documents variés provenant de structures très différentes.

Même si les lettres sont actuellement moins fréquentes que les e-mails, nous allons traiter d'abord leur structure, car les lettres suivent un plan chronologique (passé-présent-futur), facilement compréhensible de tous. C'est sur cette base appuyée sur l'ordre du temps que sont partis, par réflexe, les premiers rédacteurs d'e-mails qui, sans indications théoriques, ont eu tendance à suivre au tout début ce type de plan, déjà implanté dans leurs habitudes rédactionnelles. Or, très vite, les rédacteurs d'e-mails se sont spontanément démarqués du plan chronologique, certes pédagogique, mais présentant l'inconvénient de ne pas aller droit au but. Par souci d'efficacité, ils ont alors adopté insensiblement une approche plus opérationnelle apte à mettre rapidement en valeur l'objet même de leurs messages.

Afin de proposer un fil conducteur méthodologique rapidement opérationnel, nous avons théorisé, après étude de nombreux cas, ces nouvelles façons d'écrire les e-mails -sous l'acronyme PAIx (*Problème, Action, Information*). Ces trois angles d'attaque rédactionnels couvrent la majorité des situations rencontrées au quotidien.

Construire une lettre

Le plan suivi lors de la rédaction d'une lettre est presque toujours chronologique, évoluant dans le temps du passé vers le futur. En effet, quasiment toutes les lettres peuvent suivre ce schéma d'organisation. Ce dernier est donc le guide méthodologique possible de toute rédaction. Il est particulièrement clair et logique, mais va certainement moins vite à l'essentiel qu'un message électronique.

Le plan type d'une lettre : structure chronologique

1 1 ^{er} paragraphe Retour vers le passé de la situation	Regard tourné vers des événements passés. Rappel des faits à l'origine de la rédaction de la lettre. <i>Le texte n'est pas forcément rédigé aux temps du passé, mais il s'agit toujours d'une synthèse d'événements passés.</i>
2 2 ^e paragraphe Présent large de la situation	Exposition de la situation présente, raison de la lettre. Présentation, explication ou justification. <i>Le texte n'est pas forcément toujours rédigé au présent, mais il s'agit de l'explication ou de la justification présente.</i>
3 3 ^e paragraphe Futur	Présentation des répercussions de la situation. Résultat d'une action ou demande d'action. <i>Le texte est au présent, au futur ou au conditionnel selon le cas.</i>
4 Formule de conclusion	<i>Importante pour renforcer le ton.</i>
5 Formule de politesse	<i>Séparée ou enclenchée à la formule de politesse lors de lettres courtes.</i>

Comment être plus efficace pour rédiger une lettre ?

Deux points sont à développer pour rendre une lettre plus efficace :

- être attentif au 1^{er} paragraphe, en effectuant une synthèse très complète de la situation ;
- insérer une formule de conclusion, porteuse du ton de la lettre, avant la formule de politesse.

Ces deux aspects sont la plupart du temps négligés par les rédacteurs. Le 1^{er} paragraphe est, en effet, trop souvent une phrase neutre porteuse d'aucune information importante, du type :

Nous avons bien reçu votre lettre du 25 janvier dernier et vous en remercions.

La formule de conclusion est souvent, à tort, inexistante ou incorrecte, du type :

Vous en souhaitant bonne réception,

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Il n'est pas correct de débiter ainsi une phrase, de l'interrompre en allant à la ligne par une majuscule. Il aurait été plus adapté dans ce cas d'enclencher

les deux étapes (conclusion et formule de politesse) en une seule phrase en continuité :

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Plan chronologique par l'exemple

Ordre linéaire chronologique	<i>Madame, Monsieur,</i>
<p>1 Le rappel du passé Rappel du contexte ou synthèse de la situation (problème, besoin...).</p>	<p><i>Vous nous signalez, par votre lettre du 22 avril dernier, une erreur dans le libellé de notre dernière facture n° 99878.</i></p> <p>À ce niveau de lecture, le destinataire doit comprendre la situation ou le problème.</p>
<p>2 Le présent Exposition de la situation présente en relation avec ce passé.</p>	<p><i>Après vérification auprès du service concerné, il s'avère que nous avons, par erreur, ajouté un article ne figurant pas sur votre bon de commande.</i></p> <p>Ce paragraphe exprime la raison de la lettre.</p>
<p>3 Le futur Présentation des conséquences possibles de la situation précédente.</p>	<p><i>Vous recevrez donc sous 48 heures une nouvelle facture modifiée.</i></p> <p>Ce paragraphe annonce une action future ou demande une action, conséquence logique des faits énoncés dans le 2^e paragraphe.</p>
<p>4 Conclusion Expression du ton de la lettre par une formule de conclusion.</p>	<p><i>Nous vous demandons de bien vouloir nous excuser de ce contretemps, indépendant de notre volonté.</i></p> <p>Ce moment est très important : il permet d'adoucir ou de renforcer, selon les besoins, le ton de la lettre.</p>
<p>5 Politesse Choix d'une formule de politesse parmi les quelques formules « figées » par l'usage ou d'une formule plus moderne.</p>	<p><i>Veillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Cordialement,</i></p>

Les formules de politesse des lettres françaises sont restées longtemps figées. Toutefois, l'arrivée des messages électroniques a bouleversé les habitudes les plus ancrées par l'usage. Actuellement, les lettres adoptent, de plus en plus, des formules de politesse plus courtes, plus directes, par influence des formules insérées dans les e-mails, formules du type « *Cordialement* », « *Bien cordialement* »... Toutefois, si votre choix d'écrire une lettre est étroitement lié à la volonté de donner à votre texte un ton particulièrement poli et respectueux, il sera préférable de maintenir une formule de politesse classique, porteuse d'une tradition de déférence culturellement bien implantée.

Variante possible (plus rare)

Ordre en désordre chronologique	<i>Madame, Monsieur,</i>
1 Le passé Décision entérinée du domaine du passé ou synthèse de notre objectif.	<i>Comme nous vous l'avons précisé par téléphone le 22 avril dernier, nous avons actuellement l'intention de développer nos activités sur le plan européen.</i>
2 Le futur hypothétique Formulation des moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif.	<i>Afin de mieux cerner les attentes des consommateurs, nous souhaiterions vous confier l'étude approfondie des différences de mentalité face à ce type de produit. Celles-ci peuvent, en effet, fluctuer d'un pays à l'autre.</i>
3 Le futur proche Étape placée entre l'objectif entériné et les moyens à mettre en œuvre pour l'atteindre.	<i>Il nous faudra donc, avant d'entreprendre cette étude, analyser ensemble un certain nombre de données. En particulier, il sera indispensable que vous possédiez une parfaite connaissance de nos produits et de leur impact sur le consommateur français.</i>
4 Formule de politesse	<i>Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.</i>

Les cinq actions clés du courrier

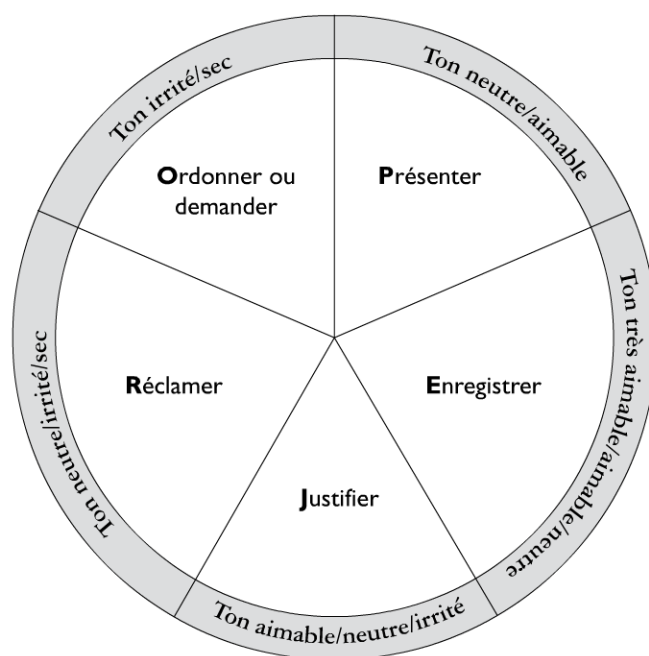
Il est possible de dégager, après l'étude d'un ensemble de lettres, cinq actions dominantes schématisées sous la forme *PEJRO*, mettant le rédacteur dans des positions différentes vis-à-vis du destinataire :

- **P** pour **présenter** : présentation d'une situation ou d'un problème ;
- **E** pour **enregistrer** : enregistrement d'une information ou d'un problème ;
- **J** pour **justifier** : argumentation autour d'un problème ;

- **R** pour **réclamer** : souhait d'obtenir quelque chose ;
- **O** pour **ordonner** : expression d'une volonté dans une situation de force ou simplement expression d'une demande suivie d'un effet.

Toute lettre est généralement centrée sur l'une de ces cinq actions.

Le ton donné en découle par voie de conséquence (on n'utilise pas le même ton pour se justifier ou donner un ordre). Les modèles types de lettres en partie II seront identifiés au regard de ces cinq actions.



Construire un e-mail

Le schéma est plus synthétique que celui d'une lettre. En effet, les messages électroniques ne suivent le plan d'une lettre que pour les situations de messages accumulés les uns au-dessus des autres, par phénomène d'aller-retour (Re :). Faire un rappel des faits est alors un moyen de faciliter la lecture du destinataire. C'est même un acte de politesse ! Sinon, l'approche sur messagerie est centrée directement sur un problème, une action ou une information.

Existe-t-il un schéma type pour rédiger un e-mail ?

La rédaction des e-mails est devenue, pour beaucoup d'acteurs de l'entreprise, un travail quotidien ; la lecture des e-mails étant souvent la première tâche accomplie en début de journée. Or, les principes sous-tendant leur écriture

n'ont pas encore fait l'objet de beaucoup de théorisation : chacun rédige par intuition, observation, voire modélisation.

Pourtant, en observant un volume important de messages émis, il est possible de dégager des lois qui, une fois présentes à l'esprit, facilitent la rédaction de n'importe quel e-mail. En effet, quatre situations, et principalement trois, se présentent constamment, de manière récurrente sur messagerie. Celles-ci peuvent être schématisées sous une forme mnémotechnique facile à mémoriser : **PAIx**.

En fait, lors de la rédaction d'un e-mail, on renonce au déroulé chronologique pour organiser les contenus sous un ordre thématique :

- **P** comme : **problème** soulevé ;
- **A** comme : **action** demandée ;
- **I** comme : **information** donnée ;
- **x** comme : multiplication de messages en un seul : P et I ou A et I, etc.

Les trois situations principales se résument à P, A ou I, le x de multiplier regroupant généralement deux situations. Avant d'écrire, identifiez par conséquent dans quelle situation vous vous trouvez pour être plus opérationnel et plus clair. Êtes-vous en train d'énoncer un *problème*, de demander ou proposer une *action*, de transmettre une *information* ?

Exemples de schémas types : PAIx

P = Problème

Plan

Énoncé du problème

L'action demandée

Sa justification éventuelle

Il s'agit d'aller droit à l'essentiel en présentant tout de suite le problème qui se pose (dans certains cas, le problème peut également être un besoin).

En revanche, dans une lettre, un rappel des faits serait effectué pour introduire seulement dans un deuxième paragraphe la teneur du problème ou besoin en présence.

Message de type P centré sur un problème

Bonjour,

Le traitement informatique de nos données saisies hier dans la base « contrat » ne s'est pas déroulé normalement. Vous ne pouvez donc pas, à ce jour, saisir vos encaissements sur le système informatique.

Vous devez ainsi suivre la procédure suivante jusqu'à nouvel ordre :

- *procéder à une remise en banque manuelle de vos chèques sur les bordereaux correspondant aux produits ;*
- *conserver une photocopie de vos chèques et un double de la remise de la journée.*

Ces précautions vous permettront de contrôler votre saisie lors de la réouverture du système informatique.

Bien cordialement
Paul Reudeau

Problème

Actions demandées

Justification

A = Action

Plan

Action demandée (ou action réalisée)

Sa justification

Ses répercussions éventuelles

Il s'agit souvent d'une situation où un responsable hiérarchique s'exprime. Il va droit au but et demande la réalisation d'une action. Toutefois, afin de bien faire passer le message, il est habile de le faire suivre d'une justification, formulation des raisons de celui-ci. Ce peut être aussi le rédacteur qui signale une action en cours ou réalisée en suivant la même approche.

Message de type A centrée sur une action

Bonjour Catherine,

Je te demande de bien vouloir communiquer mon souhait de recevoir nos collaborateurs individuellement pour découvrir leur avis sur ce nouveau projet.

En effet, il me paraît particulièrement intéressant de connaître la réaction de personnes aux fonctions et profils de formation très variés sur un projet qui les impliquera toutes dans un proche avenir.

Certaines personnes pourront être amenées à exercer de nouvelles fonctions dans le service.

Je te remercie par avance de ton efficacité.

Très cordialement
Yves

Action demandée

Justification

Répercussion

I = Information

Plan

Transmission d'information

Explication

Conséquence éventuelle

Ce type de message est plus neutre ; il s'agit de communiquer, parfois à plusieurs personnes à la fois, un message de type informatif. Toutefois, il est souvent important dans certaines situations de donner une explication permettant de mieux comprendre le sens de l'information proposée. Il est également possible d'en montrer les répercussions pour bien la faire passer.

Message de type I centré sur une information

Bonjour à tous,

Nous avons décidé d'instaurer un roulement d'occupation du parking de 100 places de notre société afin de rendre plus équitable ce service gratuit.

En effet, certaines personnes s'arrangent actuellement pour arriver très tôt le matin, les autres devant alors payer un tarif de stationnement au parking de la ville.

Vous ne pourrez désormais utiliser ce parking qu'une semaine sur deux à partir du 1^{er} juin prochain. Chaque personne devra occuper durant toute l'année une place correspondant au numéro de la semaine pair ou impair qui lui sera attribué. Cette affectation vous sera communiquée sur demande.

Comptant sur votre compréhension.

Information

Explication (approfondissement)

Conséquence (impact)

Message de type X (plus d'un message)

Le message suivant comprend à la fois l'annonce d'un problème et signale une information.

Bonjour,

Nos travaux de cohérence mensuelle ont fait ressortir une anomalie entre SAP et l'état technique Vie 2000 S068 bis, à fin octobre 2014. En effet, le compte comptable 7 000 10 000 présente un solde de 10 000 euros contre 9 000 euros sur l'état technique.

Par conséquent, un écart de 1 000 euros doit être justifié par votre secteur. Merci de me tenir informée de la suite donnée à ce dossier.

Par ailleurs, nous tenons à vous signaler la présence de stagiaires en nos locaux qui pourraient éventuellement vous demander ponctuellement des informations pour réaliser leur rapport de stage.

Cordialement
Céline Lupier

Problème

Explication

Action

Une autre information

Comment rédiger l'objet d'un e-mail ?

Les e-mails portent tous un titre : l'objet. Celui-ci se doit d'être synthétique pour que le destinataire en saisisse immédiatement la portée parmi les nombreux messages à traiter chaque jour. La formulation de ces mini-titres doit cependant ne pas être trop générique ou hermétique :

Réunion

Parking

Il faut en effet en comprendre dès l'abord l'angle d'intérêt :

Organisation réunion de service

Date prochaine réunion

Utilisation alternée du parking

Dans certains cas, quand le rédacteur ne veut pas déflorer dès l'objet le contenu de son message, il est pertinent de créer un titre plus générique :

Suivi de projet

Complément dossier de candidature

Attention ! Lors de situations d'allers-retours de messages (Re :) lors d'un échange avec le même destinataire, soyez vigilant de maintenir le même objet

pour le même thème traité et de le modifier toutefois dès que votre échange dérive progressivement vers un autre sujet.

Comparaison entre une lettre et un e-mail sur le même sujet

Afin de vous permettre de saisir en synthèse les deux approches méthodologiques d'une lettre et d'un e-mail, observez les textes suivants traités selon les deux situations d'écriture pour un même contenu. L'approche chronologique de la lettre nous conduit au problème, signalé seulement en deuxième paragraphe, alors que l'e-mail débute directement par l'énoncée de ce même problème.

Lettre	E-mail
<p><i>Madame, Monsieur,</i></p> <p><i>Le 12 octobre dernier, nous avons bien reçu notre commande de 10 micro-ordinateurs, passée le 28 septembre.</i></p> <p><i>Or, après installation de ceux-ci, nous constatons le dysfonctionnement grave du disque dur de trois appareils.</i></p> <p><i>En référence au terme de notre contrat, nous vous demandons par conséquent de bien vouloir procéder à l'échange de ce matériel dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Nous comptons sur votre efficacité pour résoudre rapidement ce problème.</i></p> <p><i>Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.</i></p> <p><i>Julien Musil</i></p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Je vous signale le dysfonctionnement grave du disque dur</i> de trois micro-ordinateurs issus d'un lot de 10, livrés par vos services le 12 octobre.</p> <p><i>Afin de respecter les termes de notre contrat, pouvez-vous procéder rapidement à leur échange ?</i></p> <p><i>Merci d'avance.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Julien Musil</i></p>

Vous remarquerez que la demande est indirecte dans la lettre alors que dans l'e-mail elle est directe.

La présentation des idées selon l'ordre chronologique dans la lettre est certes très didactique, mais ne favorise pas la mise en valeur du problème (inséré en gras sur les deux documents). De son côté, et c'est là sa force, l'e-mail le met

quant à lui en exergue en début de texte de manière par conséquent beaucoup plus directe.

Cette comparaison entre les deux types de documents vous permet de repérer matériellement la différence de volume entraînée par ces deux approches dont l'une, plus analytique, sera utile dans des situations où l'exhaustivité prime et l'autre, plus synthétique, favorisera le traitement rapide des nombreuses actions à mener au quotidien.

Quel ton adopter ?

Le choix du ton : un rôle clé pour des messages de qualité

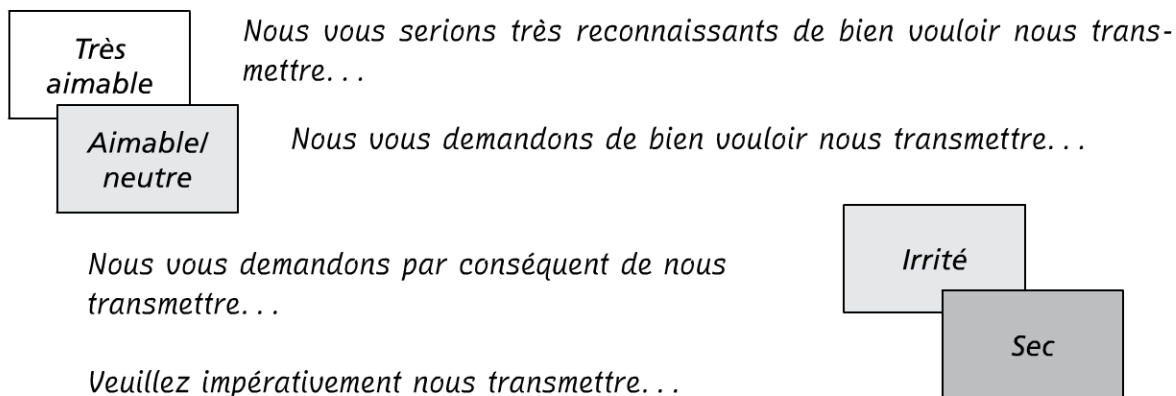
La bonne gestion du ton des lettres et e-mails est un atout pour devenir un rédacteur performant. Or, ces nuances sont assez subtiles. Il faut en avoir conscience pour ne pas se trouver en situation difficile, en particulier lors de l'envoi d'e-mails. En effet, ces derniers, réputés pour être plus directs que les lettres, peuvent vite déraper dans une écriture en langage parlé qui peut être reçue comme très cassante par les destinataires.

Des réactions négatives à certains de vos messages peuvent vous avoir surpris, car votre intention n'était pas celle que l'on vous a prêtée. Ainsi, une demande émise par : « *Veillez me transmettre ce document dans les plus brefs délais* » ne provoque pas le même impact que : « *Vous serait-il possible de me transmettre ce document dans les meilleurs délais ?* » Quelques codes de nuances sont donc à connaître. Une fois ces codes bien identifiés, il est plus facile d'éviter les écueils provoqués par des erreurs de ton et, par là même, de transmettre des messages bien ajustés à sa pensée initiale.

Écrire une lettre : un panorama de ton...

Document écrit pouvant être utilisé juridiquement, la lettre doit être présentée, par le rédacteur, selon un ton très maîtrisé. Ses nuances s'échelonnent de façon très subtile d'une grande amabilité à une approche plus sèche. Or, le profane ne perçoit pas toujours ces différences de ton, et utilise parfois involontairement un ton inadapté à la situation dans laquelle il se trouve. De ce type d'erreur naît souvent une impression générale de maladresse.

Nous avons répertorié *quatre nuances de tons*, à la base du classement que nous avons adopté pour le vocabulaire des formules types proposées ensuite.



Ces quatre degrés de nuances ne sont pas bien perçus par tous, surtout par les débutants. En effet, une bonne pratique de ce langage amène les professionnels à ressentir des nuances pas forcément visibles au premier abord.

Degré de ton	Phrase d'exemple	Commentaire
1. Très aimable	<i>Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir nous transmettre. . .</i>	Plusieurs éléments participent à l'impact positif de cette phrase : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation du conditionnel très déférent ; • le mot positif : <i>reconnaissant</i> ; • l'expression déférente : <i>bien vouloir</i>.
2. Aimable/neutre	<i>Nous vous demandons de bien vouloir nous transmettre. . .</i>	Le ton aimable/neutre est porté par l'expression déférente : <i>bien vouloir</i> . (Attention ! <i>A contrario</i> l'expression « <i>Vouloir bien</i> » exprime un ordre émis par un supérieur hiérarchique et donc le ton inverse.
3. Irrité	<i>Nous vous demandons par conséquent de nous transmettre. . .</i>	Le ton irrité pointe au travers d'une demande au présent de l'indicatif sans rajout de mots adoucissant le verbe <i>demande</i> . L'emploi de « <i>par conséquent</i> » renforce le ton sec en signifiant qu'il ne peut en être autrement...
4 – Sec	<i>Veillez impérativement nous transmettre. . .</i>	Le ton sec est porté par l'impératif (à éviter dans tous les textes professionnels n'ayant pas la volonté d'introduire ce ton). Le mot « <i>impérativement</i> » renforce l'idée qu'il s'agit bien là d'un ordre.

Les formules types pour lettres

Si vous éprouvez des difficultés à débiter une lettre, vous pouvez vous appuyer sur les formules suivantes sélectionnées parmi les plus usuelles. En effet, le plus difficile est souvent l'amorce du texte ou du paragraphe.

Les formules sont classées à la fois selon les quatre tons définis précédemment et selon le plan des paragraphes suivant du déroulé chronologique (passé – présent – futur – formule de conclusion) de la lettre modèle.

Entraînez-vous à les utiliser en vous servant éventuellement d'une des lettres types proposées dans la 2^e partie, traitant de façon relativement proche le cas particulier dans lequel vous vous trouvez.

1^{er} paragraphe : principales formules d'introduction

Ton très aimable	Ton aimable/neutre
<i>Vous nous signalez par votre lettre du. . .</i>	<i>Le. . ., vous nous annoncez. . .</i>
<i>Vous nous annoncez, par votre lettre du. . .</i>	<i>Nous avons bien reçu votre lettre du. . . par laquelle vous nous. . .</i>
<i>Nous tenons à vous faire part du. . .</i>	<i>Nous avons bien reçu votre lettre du. . . nous signalant. . . (annonçant. . .). . .</i>
<i>Par votre lettre du. . ., vous nous proposez. . .</i>	<i>Comme suite à notre entretien téléphonique du. . ., nous vous confirmons. . .</i>
<i>Votre lettre du. . . a retenu toute notre attention et nous sommes prêts à. . .</i>	<i>Notre service. . . a pris connaissance de votre lettre du. . . par laquelle. . .</i>
<i>Nous avons bien reçu votre commande du. . . et vous remercions de votre confiance.</i>	<i>Nous vous confirmons, ce jour, les termes de notre conversation téléphonique du. . . par laquelle. . .</i>
<i>Nous vous remercions de l'ordre contenu dans votre lettre du. . . et sommes prêts à l'exécuter dans les délais impartis.</i>	<i>Vous nous avez signalé par lettre du. . .</i>
<i>Nous avons reçu avec plaisir votre demande de. . . et vous remercions vivement de votre confiance.</i>	<i>Nous accusons réception de votre lettre du. . . par laquelle. . .</i>
<i>Très intéressés par. . ., nous nous permettons de vous demander. . .</i>	
<i>Sensibles à la réputation de votre entreprise dans le domaine de. . ., nous nous permettons de. . .</i>	
<i>Vivement intéressés par. . ., nous vous serions reconnaissants de bien vouloir. . .</i>	
<i>Nous nous permettons de vous signaler. . .</i>	

Ton irrité	Ton sec
<p><i>Nous recevons, ce jour, votre lettre du... nous annonçant...</i></p>	<p><i>Malgré nos précédentes lettres des..., vous n'avez pas cru nécessaire de...</i></p>
<p><i>En procédant à la vérification de..., nous constatons que...</i></p>	<p><i>Nous sommes fort surpris de ne pas avoir reçu, à ce jour, de réponse à notre lettre du... concernant...</i></p>
<p><i>Par votre lettre du..., vous nous signalez...</i></p>	<p><i>Malgré nos précédentes lettres de rappel, vous ne vous êtes toujours pas acquittés de...</i></p>
<p><i>Le..., vous nous avez fait parvenir...</i></p>	<p><i>Contrairement à nos accords du..., vous ne vous êtes toujours pas acquittés de...</i></p>
<p><i>Nous sommes surpris d'apprendre par votre lettre du... le retard...</i></p>	<p><i>Malgré nos différentes lettres de relance, vous ne vous êtes pas, à ce jour, acquittés de vos dettes à notre égard.</i></p>
<p><i>À la lecture de votre lettre du..., nous ne comprenons pas...</i></p>	<p><i>Nous sommes très surpris de ne pas avoir, à ce jour, reçu votre...</i></p>
<p><i>En date du..., vous ne nous avez toujours pas...</i></p>	<p><i>Nous sommes très surpris d'apprendre par votre lettre du... que vous n'êtes pas en mesure de...</i></p>
<p><i>Après vérification de votre dossier, nous constatons ce jour...</i></p>	<p><i>Vous avez une fois de plus...</i></p>
<p><i>Nous avons bien reçu votre lettre du... par laquelle vous nous signalez ne pas être en mesure de...</i></p>	<p><i>Nous recevons ce jour notification de...</i></p>
<p><i>Sauf erreur ou omission de notre part, nous n'avons toujours pas reçu, à ce jour,...</i></p>	
<p><i>Nous accusons réception de votre lettre du... par laquelle vous nous demandez un report d'échéance de...</i></p>	

Les formules insérées dans les différentes colonnes sont indépendantes les unes des autres.

2^e paragraphe : le présent

Ton très aimable	Ton aimable/neutre
<i>Nous regrettons vivement de ne pouvoir. . .</i>	<i>Nous vous remettons donc ci-joint. . .</i>
<i>Nous sommes au regret de vous informer du. . .</i>	<i>Or, il s'avère que. . .</i>
<i>Nous avons le plaisir de vous informer que. . .</i>	<i>Afin d'être en mesure de. . ., nous. . .</i>
<i>Afin de mieux répondre à votre attente, nous. . .</i>	<i>Après étude de votre dossier, il s'avère que. . .</i>
<i>Afin d'être en mesure de répondre à votre attente, nous. . .</i>	<i>Or, pour des raisons. . ., il est nécessaire de. . .</i>
<i>Or, malgré notre constant souci de satisfaire notre clientèle, nous. . .</i>	<i>Après analyse plus approfondie du dossier, il apparaît que. . .</i>
<i>Or, après concertation au sein de notre service. . ., nous avons pris la décision de. . .</i>	<i>Or, il ne nous est actuellement pas possible de. . .</i>
<i>Après vérification auprès du service concerné, nous constatons en effet que votre. . . est justifié(e).</i>	<i>Il est à noter, en effet, que. . .</i>
<i>En effet, nous sommes, à notre grand regret, contraints de. . .</i>	<i>Nous tenons à vous signaler. . . (annoncer que. . ., préciser que. . ., rappeler. . .). . .</i>
<i>Or, nous comprenons parfaitement que vous ne soyez pas en mesure de. . .</i>	<i>En effet, il ne nous semble pas nécessaire de. . .</i>
<i>Or, vous avez, nous en sommes certains, omis de. . .</i>	<i>Or, après vérification auprès du service concerné, nous. . .</i>
	<i>Nous sommes surpris d'apprendre que. . .</i>
	<i>Il semblerait que. . .</i>

Ton irrité	Ton sec
<p><i>Nous sommes très surpris d'apprendre que vous n'êtes pas en mesure de...</i></p>	<p><i>Toutefois, lors de..., nous avons eu la surprise de constater que...</i></p>
<p><i>Après vérification de votre dossier, il nous semble indispensable de...</i></p>	<p><i>Après analyse de votre dossier, il ne nous semble pas possible de répondre favorablement à votre demande.</i></p>
<p><i>Après vérification auprès du service concerné, il ne nous semble pas possible de répondre à votre demande de...</i></p>	<p><i>Nous estimons que, dans ce cas, vous devriez prendre en charge...</i></p>
<p><i>Or, depuis quelque temps, nous constatons que...</i></p>	<p><i>Il nous semble judicieux que vous preniez, dans ce cas, les mesures nécessaires...</i></p>
<p><i>Or, nous regrettons de ne plus pouvoir vous...</i></p>	<p><i>Or, vous êtes actuellement débiteur d'une somme de...</i></p>
<p><i>Or, nous sommes au regret de vous annoncer que...</i></p>	<p><i>Toutefois, nous ne pouvons plus admettre que...</i></p>
<p><i>Or, il ne nous paraît plus de notre ressort de...</i></p>	<p><i>Cependant, il ne nous est plus possible de...</i></p>
<p><i>Depuis plusieurs mois, nous constatons que vous...</i></p>	<p><i>Cependant, votre dossier ne présente plus d'éléments susceptibles de...</i></p>
<p><i>Il nous semble important de vous faire remarquer que...</i></p>	<p><i>Depuis plusieurs mois, nous avons accepté de...</i></p>
<p><i>Cependant, nous tenons à vous préciser que nous ne pouvons plus...</i></p>	<p><i>Or, depuis quelques mois, vous ne respectez plus vos engagements concernant...</i></p>
<p><i>Nous regrettons d'être contraints de...</i></p>	

3^e paragraphe : le futur

Ton très aimable	Ton aimable/neutre
<i>En conséquence, nous vous serions très reconnaissants d'avoir l'obligeance de. . .</i>	<i>Nous souhaitons donc. . .</i>
<i>Nous vous remercions donc, par avance, de. . .</i>	<i>Nous envisageons donc. . .</i>
<i>En conséquence, nous vous saurions gré de bien vouloir nous. . .</i>	<i>En conséquence, nous tenons à vous signaler. . . (annoncer. . ., préciser. . .). . .</i>
<i>En conséquence, nous vous remercions vivement de. . .</i>	<i>Si, ultérieurement, vous décidez de. . ., nous. . .</i>
<i>Afin d'être en mesure de répondre à votre attente, nous. . .</i>	<i>En conséquence, nous vous demandons de. . .</i>
<i>Afin de respecter nos engagements, nous vous serions obligés de. . .</i>	<i>Afin de résoudre ce. . ., nous vous demandons de. . .</i>
<i>En conséquence, nous tenons particulièrement à. . .</i>	<i>Dans la perspective de. . ., nous souhaiterions que. . .</i>
<i>Nous vous serions obligés de bien vouloir nous transmettre votre. . .</i>	<i>Il serait donc nécessaire, dans ce cas, de. . .</i>
<i>Pour toutes ces raisons, nous souhaiterions vivement que. . .</i>	<i>Il serait, par conséquent, souhaitable de. . .</i>
<i>Très sensibles à vos arguments, nous. . .</i>	<i>Dans le cas où. . ., nous serions intéressés par. . .</i>
<i>Nous vous serions en conséquence particulièrement reconnaissants de. . .</i>	<i>Nous vous encourageons donc à. . .</i>
<i>Par conséquent, nous vous saurions gré d'accepter notre. . .</i>	<i>Nous nous engageons donc à. . .</i>
	<i>Dans le but d'obtenir une meilleure. . .</i>
	<i>Avec pour objectif une meilleure. . .</i>
	<i>Nous vous serions donc reconnaissants de. . .</i>

Ton irrité	Ton sec
<p><i>Nous sommes donc actuellement contraints de . . .</i></p> <p><i>Nous regrettons d'être amenés à . . .</i></p> <p><i>Nous souhaiterions connaître les motivations de ce . . . par retour du courrier.</i></p> <p><i>En conséquence, nous souhaitons connaître les motivations de ce . . . dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Nous serons par conséquent dans l'obligation de . . .</i></p> <p><i>En raison du non-respect de vos engagements, vous serez donc contraint de . . .</i></p> <p><i>Dans la mesure où vous n'avez pas respecté vos engagements, nous . . .</i></p> <p><i>Soucieux de ne rien tenter contre vous, nous vous demandons de . . .</i></p> <p><i>Très surpris par votre attitude, nous nous voyons contraints de . . .</i></p> <p><i>Nous regrettons d'être actuellement dans l'obligation de . . .</i></p>	<p><i>Veillez donc vous acquitter de . . . sous 48 heures.</i></p> <p><i>Nous vous demandons instamment d'effectuer ce paiement sous 48 heures.</i></p> <p><i>Nous n'admettons plus que vous différiez ce paiement de plus de 48 heures.</i></p> <p><i>Nous attendons vos explications concernant . . .</i></p> <p><i>Nous ne pouvons plus différer nos exigences à votre égard et vous demandons, en conséquence, de . . .</i></p> <p><i>Nous ne sommes plus en mesure de vous accorder . . .</i></p> <p><i>Il nous est actuellement impossible de . . .</i></p> <p><i>Si vous ne souhaitez pas que nous transmettions votre dossier au service contentieux, nous . . .</i></p> <p><i>Sans nouvelles de votre part sous 48 heures, nous transmettrons votre dossier au service contentieux.</i></p>

Principales formules de conclusion

Ton très aimable	Ton aimable/neutre
<p><i>Nous vous sommes très reconnaissants de votre compréhension.</i></p> <p><i>Nous vous exprimons nos regrets de ne pouvoir vous donner entière satisfaction.</i></p> <p><i>Nous regrettons vivement cet incident (ce contretemps) indépendant de notre volonté.</i></p> <p><i>Nous souhaitons que cet incident n'altérera pas le rythme de votre production (ou de vos ventes).</i></p> <p><i>Nous vous remercions, par avance, de votre compréhension.</i></p> <p><i>Nous souhaitons que vous comprendrez cette situation et nous maintiendrez votre confiance.</i></p> <p><i>Nous sommes certains que vous nous conserverez votre confiance.</i></p> <p><i>Nous vous remercions de votre confiance.</i></p> <p><i>Par avance, nous vous remercions de la bienveillance avec laquelle vous accueillerez notre demande.</i></p>	<p><i>Nous espérons que vous comprendrez nos impératifs d'organisation ayant pour objectif de satisfaire notre clientèle.</i></p> <p><i>Nous souhaitons que cet incident n'altère pas nos relations commerciales.</i></p> <p><i>Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires.</i></p> <p><i>Nous vous remercions, par avance, de l'accueil que vous réserverez à notre . . .</i></p> <p><i>Nous souhaitons rester à l'écoute des besoins de notre clientèle et vous remercions de répondre à ce questionnaire.</i></p> <p><i>Nous espérons que vous serez sensible à notre objection et accepterez nos nouvelles propositions.</i></p> <p><i>Nous souhaitons que ces propositions répondent parfaitement à vos attentes.</i></p> <p><i>Nous vous remercions de nous répondre par retour du courrier.</i></p>

	Ton irrité/ton sec
Situation de réclamation Responsabilité du destinataire	<p><i>Nous vous saurions gré de nous fournir ces explications dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Nous espérons que, dans notre intérêt commun, vous assurerez cette livraison dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Nous comptons sur une livraison immédiate.</i></p> <p><i>Nous vous demandons de faire le nécessaire pour que nous soyons en possession de ces articles dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Nous espérons que vous reconnaîtrez le bien-fondé de notre réclamation.</i></p> <p><i>Nous espérons qu'il ne s'agit là que d'une simple erreur de vos services.</i></p> <p><i>Nous nous permettons d'espérer que notre lettre, assortie d'une nouvelle analyse de ce litige, vous convaincra du bien-fondé de notre réclamation.</i></p>
Responsabilité du rédacteur	<p><i>Nous regrettons cet incident, indépendamment de notre volonté.</i></p> <p><i>Nous comptons sur votre compréhension.</i></p> <p><i>Nous espérons que cet incident n'altérera pas nos relations commerciales.</i></p>
Face à un problème Responsabilité du destinataire	<p><i>Nous comptons sur une gestion rapide de cet incident et vous remercions, par avance, de votre efficacité.</i></p> <p><i>Nous souhaitons qu'un tel incident ne se reproduise plus.</i></p> <p><i>Nous sommes persuadés que vous serez désormais en mesure de respecter vos engagements.</i></p> <p><i>Nous comptons recevoir, sous huitaine, une réponse qui nous satisfera.</i></p> <p><i>Sans réponse de votre part sous huitaine, nous considérerons être en mesure de vous demander des dommages et intérêts.</i></p> <p><i>Nous vous remercions, par avance, de votre efficacité à résoudre ce problème.</i></p>

Principales formules de politesse

Degré de ton	Liste des formules	Commentaires éventuels
Très déférent	<i>Nous vous prions d'agréer, . . . , nos sentiments respectueux et dévoués.</i>	<i>Agréer</i> : employé avec <i>salutations</i> ou <i>sentiments</i> .
	<i>Nous vous prions de croire, . . . , à l'expression de nos sentiments respectueux.</i>	<i>Expression</i> : employé avec <i>sentiments</i> , mais pas avec <i>salutations</i> .
	<i>Nous vous prions de croire, . . . , à l'expression de nos sentiments les plus dévoués.</i>	
	<i>Je vous prie d'agréer, . . . , l'hommage de mon respectueux dévouement.</i>	Formule surtout utilisée en situation très administrative.
	<i>Je vous prie d'agréer, . . . , l'assurance de ma haute considération.</i> <i>Je vous prie de recevoir, . . . , mes respectueuses salutations.</i>	Formules également très déférentes, employées pour s'adresser à des personnes hiérarchiquement haut placées.
	<i>Veuillez agréer, Madame, l'hommage de mon respect.</i>	Formule très déférente pour s'adresser à une femme.
Aimable	<i>Nous vous prions d'agréer, . . . , nos salutations distinguées.</i> <i>Nous vous prions de recevoir, . . . , nos salutations distinguées.</i> <i>Nous vous prions de croire, . . . , à l'expression de notre considération distinguée.</i> <i>Nous vous adressons, . . . , nos salutations distinguées.</i>	Formule la plus courante.

Degré de ton	Liste des formules	Commentaires éventuels
Neutre	<i>Nous vous prions de croire, . . . , à l'assurance de nos sentiments distingués.</i>	<i>L'assurance</i> : moins déférente que les assurances.
	<i>Nous vous prions de croire, . . . , à l'assurance de nos sentiments distingués.</i>	Ton plus amical, plus chaleureux.
	<i>Nous vous prions d'agréer, . . . , l'expression de nos sentiments distingués.</i>	<i>Sentiments</i> : dans l'usage traditionnel, une femme évite, en situation professionnelle, de présenter ses sentiments à un homme.
Sec	<i>Veillez agréer, . . . , nos salutations distinguées.</i> <i>Veillez croire, . . . , à l'assurance de nos salutations distinguées.</i>	Ton plus sec en raison de la présence de l'impératif en tête de phrase. Impression pouvant être cependant rétablie par une formule de conclusion très aimable.
Très sec	<i>Agréez, . . . , nos salutations distinguées.</i>	Ton très sec à éviter partout sauf dans une 3 ^e lettre de relance.
Très amical pour messages brefs	<i>Sincères salutations.</i> <i>Salutations distinguées.</i> <i>Veillez recevoir nos meilleurs sentiments.</i> <i>Bien cordialement.</i>	<i>Sincères salutations</i> : autrefois rejeté. Très en usage actuellement pour un ton amical, surtout sur messagerie.

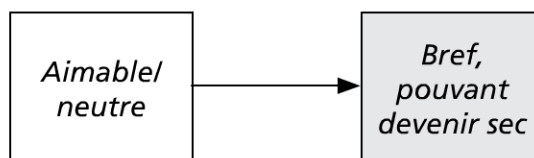
Remarque

Une femme n'adresse pas, par usage, ses sentiments à un homme alors que l'inverse est possible !

Moins de nuances sur messagerie

Sur messagerie, le texte est généralement plus direct, gommant parfois dans l'élan les nuances apportées par la langue écrite. L'expression écrite peut alors déraiper en échappant au contrôle du rédacteur, provoquant ainsi une

réaction imprévue du destinataire (indignation, colère...). Ce phénomène se produit bien plus souvent que vous ne le percevez ! En effet, vous n'avez pas toujours associé à cette erreur « technique » le changement de comportement de votre destinataire après la réception de votre message.



Risques à la clé !

Soucieux d'aller à l'essentiel, voici ci-dessous, pour illustration, comment un chef de projet a reformulé, sans le vouloir de manière négative, une conférence téléphonique à trois (le client, Martine et lui). Cet échange s'était pourtant parfaitement bien déroulé malgré un léger moment d'incompréhension autour du mot « synthèse » :

Bonjour,

Désolé d'avoir dû vous quitter un peu brusquement au cours de notre RV téléphonique mais j'ai dû me rendre à une autre réunion, programmée à 15 heures, impossible à différer.

J'ai discuté avec Martine depuis, qui m'a fait part de la suite de vos échanges. J'en ai compris que vous ne vous étiez pas accordés sur le sens apporté au mot « synthèse ». Il faudra donc utiliser ce terme, recouvrant des concepts différents pour les uns et les autres, avec prudence et en explicitant bien le sens.

Il n'est ici pas formulé que l'entretien s'est bien passé. Seule l'incompréhension est mise en valeur : c'est ce que va retenir le client. Il aurait été souhaitable d'écrire plutôt :

Bonjour,

J'ai échangé avec Martine depuis notre conférence téléphonique d'hier, terminée en sa seule présence. Elle m'a fait part de la qualité de vos échanges.

Toutefois, il faudra être désormais vigilant sur l'utilisation du mot « synthèse », terme recouvrant des concepts différents pour les uns et les autres, nécessitant d'être par conséquent explicité avec tous les acteurs du projet.

Pensez donc davantage à vos destinataires ! Vous êtes certes dominé par une volonté de rapidité de transmission des contenus, mais vos interlocuteurs possèdent quant à eux une sensibilité différente de la vôtre. Il faut l'anticiper.

La perte de temps temporaire d'une relecture est forcément un gain de temps au regard des soucis potentiels de réajustement pouvant en découler par la suite.

Ne prenez donc aucun risque ! Le premier à éviter, dans tous les cas, est d'oublier de saluer votre destinataire avant d'entrer dans le vif du sujet (sauf dans le cas de contacts réitérés dans la même journée). Rapports humains obligent !

Formules d'appel sur messagerie

Il est pertinent sur messagerie de ne pas débiter le texte sans formule d'appel, sauf dans le cas de poursuite d'un échange, commencé le matin par un « *Bonjour* ». En effet, certaines personnes acceptent mal de recevoir ainsi des messages abrupts, dénués de tout contact humain. Ceux qui ne s'en formalisent pas doivent prendre conscience qu'ils peuvent, par leurs messages lapidaires, choquer certains, voire laisser place à la critique !

Entrée en relation pour la première fois

... ou dans une situation de rapport hiérarchique :

Madame, Monsieur, (quand on s'adresse à une entreprise)

Madame, (ton officiel)

Monsieur, (ton officiel)

Cher confrère,

Bonjour Madame, (plus convivial)

Bonjour Monsieur, (plus convivial, mais ne pas insérer le nom de famille)

Relations courantes neutres

Bonjour,

Bonjour à tous, (lors d'un message à l'équipe entière dont tous les membres sont destinataires principaux)

Relations plus conviviales

Bonjour + prénom

Prénom seul

Relations amicales familières

Toutes les formules possibles selon l'imagination du rédacteur : *Hello ! Hi !...*

Attention ! Contrôlez bien le ton que vous prenez en situation professionnelle sur messagerie. Pensez que les e-mails peuvent être transférés et votre image pâtir d'un ton trop familier.

Veillez à ne pas prendre trop de libertés ! Tout relâchement possible est dû au fait que le tutoiement est de mise lorsqu'il s'agit de poursuivre à l'écrit le tutoiement de l'oral. Ce n'est pas le cas par lettre : un chef de service qui vous tutoie vous vouvoiera forcément dans le texte d'une lettre.

Les formules types pour e-mails

Les formules pour messages électroniques proposées ci-dessous sont uniquement des débuts de premiers paragraphes organisés de manière thématique autour :

- d'un problème, → P
- d'une action menée ou à mener, → A
- d'un rappel d'information → I

Il n'était en effet pas pertinent de créer ici de manière artificielle la suite du message, qui dépend de situations trop variées. Toutefois, en cas de difficulté à trouver la bonne formulation, vous pourrez survoler les formules de 2^e ou 3^e paragraphe de lettres ; cela pourra vous aider à amorcer votre propre formulation.

Remarque

« Nous » ou « je », à vous de choisir selon le cas !

Début de message autour d'un problème

Je me permets de vous signaler un problème de... , non encore identifié jusqu'à ce jour.

Après vérification de... , j'ai identifié une erreur de...

Le traitement... de... s'est révélé...

Votre remarque concernant... m'a permis de cerner un problème de... non encore identifié à ce jour.

Après vérification de... , j'ai constaté (remarqué, identifié, perçu)...

Je tiens à vous informer de...

Nous regrettons de vous informer du. . .

Dans l'objectif de. . ., nous avons entrepris de vérifier. . . et avons constaté. . .

Afin de mieux répondre à votre attente, nous avons vérifié. . . et avons identifié. . .

Afin d'être en mesure de répondre à votre attente de. . ., nous. . .

Après vérification auprès du service concerné, nous constatons en effet que votre réclamation est justifiée.

Après étude de votre dossier, nous regrettons vivement de ne pouvoir. . .

À la suite d'une analyse approfondie de. . ., nous sommes parvenus à identifier un problème de. . .

À la suite de remarques émanant de plusieurs services, nous avons identifié. . .

Début de message autour d'une action

Action réalisée par le rédacteur du message

Comme suite à notre conversation de ce jour, je vous confirme. . .

À la suite de notre échange téléphonique de ce jour, je vous ai envoyé par coursier. . .

En réponse à votre demande, je vous ai fait parvenir par. . .

Pour faire suite à votre demande de ce jour, je vous transmets ci-joint le fichier. . .

Comme nous en étions convenus lors de votre visite, j'ai réalisé. . .

Afin de vous permettre de mieux comprendre le déroulement de cette manifestation, je vous transmets ci-joint le programme de celle-ci, accompagné de. . .

À la suite de remarques émanant de. . ., nous avons choisi de. . .

Afin de vous permettre de. . .

Action demandée au destinataire

Je vous demande de bien vouloir transmettre. . .

Je tiens tout particulièrement à vous demander de. . .

Afin d'atteindre nos objectifs, je vous demande de. . .

Dans la perspective de. . ., je souhaiterais vivement que vous. . .

Je tiens tout particulièrement à la réalisation de. . .

Dans l'objectif de. . ., il est fondamental de transmettre. . .

Je vous remercie, par avance, de bien vouloir contacter tous les services afin de. . .

Après lecture attentive de votre message, je tiens à ce que vous. . .

Début de message autour d'une information

Je tiens tout particulièrement à vous signaler (annoncer, transmettre) . . .

Je me permets de vous faire part de la teneur de mon rendez-vous du . . .

Je tiens à vous informer de . . .

C'est avec plaisir que je vous informe de . . .

Après échanges avec . . ., je me vois contraint de vous informer de . . .

Je comprends votre position mais je suis actuellement dans l'obligation de . . .

Afin de . . ., nous avons décidé de . . .

Conscients des répercussions d'une telle mesure, nous avons choisi de . . .

Dans l'objectif de réduire nos coûts, nous avons modifié . . .

Dans une perspective de renforcement de la qualité, nous avons . . .

Les perspectives actuelles nous amènent à . . .

C'est avec regret que nous nous voyons actuellement contraints de . . .

La situation actuelle ne nous permet pas de . . .

Formules de conclusion**Plutôt positif**

Je vous remercie de votre compréhension.

Je vous remercie, par avance, de votre compréhension.

Je vous remercie de votre bienveillance.

Je vous remercie, par avance, de votre efficacité.

Je compte sur votre efficacité.

Je vous remercie vivement de votre confiance.

Je vous remercie de votre confiance.

Je vous remercie de l'intérêt porté à mon projet.

Je regrette de ne pouvoir vous donner satisfaction.

Je regrette vivement cet incident, indépendant de ma volonté.

Je compte vivement sur votre participation.

J'espère que vous comprendrez cette situation.

Je souhaite que ces propositions répondent parfaitement à votre attente.
Je souhaite ainsi avoir répondu à votre question.
Je vous souhaite une prompte réussite.
J'attends vos instructions pour poursuivre cette démarche.
Je reste à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.
J'espère que vous serez sensible à cette objection.
Je vous remercie, par avance, de votre réponse.
Je souhaite que cet incident n'altère pas votre organisation.

Plutôt impératif

J'attends de vous des instructions précises à ce sujet.
J'espère obtenir rapidement satisfaction.
J'espère vivement que vous comprendrez ces impératifs d'organisation.
Je compte sur votre présence à cette réunion.
Je vous serais reconnaissant de me répondre à ce sujet très rapidement.
Je vous serais reconnaissant de résoudre ce problème très rapidement.
Je compte sur une réponse rapide.
Je compte sur le règlement rapide de cet incident.
Je souhaite qu'un tel incident ne se reproduise plus.

Formules de politesse sur messagerie

Les formules de politesse utilisées dans les lettres sont trop formelles sur messagerie. L'usage s'est donc implanté de copier les formules de politesse anglo-saxonnes :

Formules courantes	Commentaires
<i>Cordialement,</i>	La plus courante et la plus neutre.
<i>Bien cordialement,</i>	Pour transmettre sa sympathie à la suite d'un échange.
<i>Bien à vous,</i>	Pour se dégager du ton neutre.

Formules courantes	Commentaires
<i>Cordiales salutations,</i> <i>Sincères salutations,</i> <i>Salutations</i>	Ton chaleureux. Très amical. Attention ! Cette formule est très sèche, à n'utiliser que dans les cas où on cherche à montrer son irritation ou sa colère.
<i>Respectueusement,</i> <i>Très respectueusement,</i>	Ces deux formules permettent de gérer les cas de messages adressés à certains supérieurs hiérarchiques ou à des autorités (cas où on a envie d'insérer une formule de politesse classique).
<i>À bientôt,</i> <i>Au plaisir de vous rencontrer, (de vous connaître, de vous voir, . . .)</i>	Cas de situations conviviales pour terminer sur une note moins formelle
<i>Cdt</i>	Abréviation de « <i>Cordialement</i> » à n'utiliser que dans les situations conviviales, comme échanges entre collègues par intranet.
<i>A+</i>	Familier lors d'échanges entre personnes qui se connaissent bien.

Il n'est pas utile de mettre constamment une formule de politesse quand il s'agit de suivis de dossiers ou d'échanges effectués dans la même journée.

Remarque

Évitez « Salut » en situation professionnelle, à part cas d'amis personnels (éviter également bisous, bises, etc.).

Les détails qui font la différence

Savoir placer ses virgules pour renforcer la lisibilité

Un texte bien maîtrisé par un emploi optimal des virgules acquiert une valeur ajoutée, même sur messagerie. Les textes professionnels sont généralement désespérément peu ponctués ou alors ils le sont mal.

Il faut distinguer deux situations de virgules :

- les virgules grammaticales ;
- les virgules de mise en valeur du sens.

Virgules grammaticales	
<p>Attente du sujet Le sujet ne débute pas la phrase. Il faut insérer une virgule avant lui pour renforcer son repérage.</p>	<p><i>Afin de vous permettre de comprendre notre démarche, nous vous envoyons ci-joint le fichier comportant l'explication de celle-ci.</i></p> <p>Le sujet « nous » est noyé au sein de la phrase. Sans virgule le précédant, il est difficile de le repérer rapidement et de bien comprendre le sens</p>
<p>Énumération Les virgules séparent les termes d'une énumération et permettent de ne pas en mélanger les différents éléments.</p>	<p><i>Vous trouverez ci-joints les articles NIX, WOI, 233 et 48B.</i></p> <p>L'énumération ainsi traitée est claire, aucune confusion n'est possible entre les différentes références. Remarquez que le dernier terme de l'énumération est introduit par « et » sans virgule.</p>

Virgules grammaticales	
<p>Coupure de repos Une phrase coupée volontairement, en raison de sa longueur, facilite la lisibilité et une meilleure analyse.</p>	<p><i>Ils acceptent depuis longtemps de résoudre nos problèmes techniques les plus pointus, mais ils manquent de capacité à conceptualiser leur travail en vue d'une modélisation des différents types de dysfonctionnements rencontrés.</i></p> <p>L'ensemble du texte exprime une idée-force. Selon le sens, il ne faudrait pas insérer de virgule. Or, pour des questions de confort du lecteur, on coupe ici le texte à l'endroit où potentiellement ce serait possible. En effet, l'auteur aurait pu envisager que la deuxième partie soit plus secondaire.</p>
Virgules de sens	
<p>L'incidente d'appui en milieu de phrase Elle permet de transmettre une information plus secondaire, précision ou explication supplémentaire au sens de la phrase.</p>	<p><i>Nous avons tenu à vous transmettre ce document, dans un délai de 48 heures, afin de vous permettre de posséder rapidement une première vision du thème à traiter.</i></p> <p><i>Nous avons tenu à vous transmettre ce document, le plus adapté parmi ceux en notre possession, afin de vous permettre de posséder une première vision du thème à traiter.</i></p> <p>Le commentaire inséré entre virgules est une sorte de « voix off » fournissant une explication. Il doit pouvoir être systématiquement supprimé sans altérer le sens de la phrase restante. Si ce n'est pas le cas, c'est le signe d'une mauvaise position des virgules.</p> <p>Idée-force essentielle →. <i>Nous avons tenu à vous transmettre ce document afin de vous permettre de posséder une première vision du thème à traiter.</i></p>
<p>L'incidente d'appui en fin de phrase Elle permet d'insérer une précision.</p>	<p><i>Il s'agit de procédures techniques de grande envergure, seules capables de garantir la rigueur du fonctionnement de l'ensemble.</i></p> <p>L'élément placé à la fin de la phrase, derrière une virgule, peut également être une « voix off » d'explication finale.</p>
<p>L'incidente d'impression personnelle Elle offre une possibilité d'intervention personnelle au sein même de la phrase.</p>	<p><i>Ce point est, selon nous, fondamental pour comprendre le sens des différentes étapes.</i></p> <p>Ce moyen permet d'atténuer ou de renforcer le sens. Il s'agit ainsi de mêler fond et ton.</p>

Bien accorder ses participes passés

Les fautes d'accords de participes passés sont les fautes de grammaire les plus fréquentes. Vous les rencontrez beaucoup au gré de vos écrits. En effet, jouant plusieurs rôles, ils parsèment les textes et posent constamment des problèmes. Observez :

*Nous avons **réagi** avec une prudence **accrue** à la suite de cette affaire que vous aviez **résolue** pourtant avec beaucoup d'efficacité. Nous avons bien sûr **côtoyé** les difficultés bien **connues** des démarrages de projet. Toutefois, celles-ci ont **été** rapidement **cernées** et **traitées** et sont maintenant **résolues**.*

Dans ce court passage, on répertorie neuf participes passés dans trois situations grammaticales différentes ! Veillez donc à bien les identifier, dans leurs trois situations suivantes, les plus courantes...

Trois rôles pour les participes passés

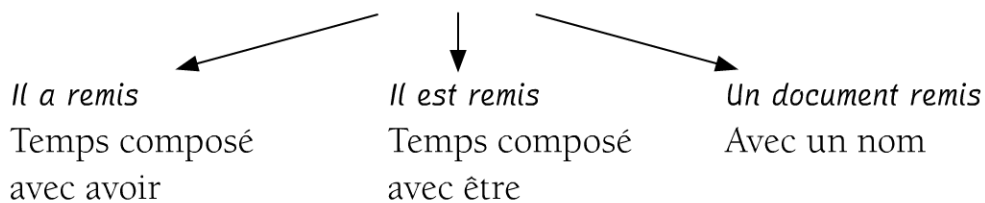
Chaque verbe possède un participe passé :

- *rencontrer* : **rencontré** ;
- *réagir* : **réagi** ;
- *permettre* : **permis**.

Ils sont employés constamment dans trois situations :

- ils forment les temps composés des verbes avec avoir ;
- ils forment les temps composés des verbes avec être ;
- ils sont utilisés comme adjectifs pour préciser le sens des noms ou pronoms.

Exemple avec le verbe « Remettre » :



Comment orthographier un participe passé ?

Les participes passés dépendent étroitement du groupe du verbe. Or, les 12 000 verbes français (tous niveaux de langue confondus) sont classés en seulement trois groupes.

Chaque participe passé possède une terminaison différente selon son groupe : le 3^e groupe est le plus difficile à écrire correctement.

1 ^{er} groupe ER	2 ^e groupe IR (issant)	3 ^e groupe IR ou RE
é comme <i>communiqué</i>	i comme <i>réagi</i>	i comme <i>parti</i> s comme <i>repris</i> t comme <i>restreint</i> u comme <i>reçu</i>

Vos interrogations sont fréquentes quant au 3^e groupe. Que dois-je écrire dans le cas suivant ?

Il a omit ? Il a omis ? Il a omi ?

Toutefois, il existe un truc infallible pour écrire un participe passé du 3^e groupe : mettre le participe passé à côté d'**un nom féminin**. Ce conseil est important, car si vous entendez une nouvelle lettre entre la prononciation du masculin et celle du féminin, cette lettre termine le participe passé au masculin :

Chose omise : Z entendu alors on place un S → il a omis.

Chose réduite : T entendu → il a réduit.

Mais :

Chose jaunie.

Comme il n'y a pas de son différent dans ce dernier cas entre le féminin et le masculin, alors la lettre entendue au masculin est donc la lettre de terminaison :

Il a jauni.

Remarque

Tous les participes passés se terminant par le son U s'écrivent toujours U, sauf « inclus ».

Amusez-vous avec les exceptions !

Les exceptions sont peu nombreuses parmi les 12 000 verbes français et donc les 12 000 participes passés !

Mais notez bien : le « truc » précédent ne fonctionne pas dans les cinq cas suivants.

Une exception :

- *Dissous – dissoute*

Il a dissous, une assemblée dissoute.

Quatre mots ne pouvant être décelés par raisonnement ; il n'est pas possible en effet de les mettre au féminin :

- *Il a fui*
- *Il a nui*
- *Il a ri*
- *Il a souri*

Vous pouvez maintenant former les participes passés en toute tranquillité d'esprit. Cependant, il reste maintenant à greffer les accords éventuels. Les tableaux des pages suivantes vous y aideront. Les participes passés n'auront désormais plus aucun secret pour vous !

Repérez votre niveau d'accord

Accordez s'il y a lieu les participes passés suivants afin de repérer votre niveau de maîtrise quant à la qualité de vos accords de participes passés :

1. *Nous vous transmettons les photocopies que nous a **envoyé**. . . la Sécurité sociale.*
2. *Cette personne est bien **arrivé**. . .*
3. *Il s'agit du chemin qui nous a **conduit**. . . à la réussite.*
4. *Nous sommes **parvenu**. . . à résoudre ce problème.*
5. *Ils se sont **rencontré**. . . de nombreuses fois.*
6. *Cette société leur a **envoyé**. . . plusieurs documents de ce type.*
7. *Ils se sont **donné**. . . rendez-vous.*
8. *Il s'agit des documents que j'ai **vu**. . . passer dans mon service.*
9. *Ils se sont **parlé**. . . à plusieurs reprises.*
10. *Il s'agit des propositions qu'ils se sont **présenté**. . .*
11. *Les documents ont été **diffusé**. . . par notre service.*
12. *Il s'agit des personnes que j'ai **vu**. . . passer.*

Après avoir fait ce test, consultez le corrigé ci-dessous pour identifier vos points faibles. Chaque cas, traité dans cet exercice est l'exemple qui illustre les différentes règles d'accord de participes passés présentées dans les tableaux des pages suivantes. Vous pourrez ainsi mieux vous approprier les explications en ayant déjà été confronté à vos propres problèmes.

Corrigé du test

1 - envoyées / 2 - arrivée / 3 - conduits / 4 - parvenus / 5 - rencontrés / 6 - envoyé / 7 - donné / 8 - vu / 9 - parlé / 10 - présentées / 11 - diffusés / 12 - vues

Les accords de participes passés avec l'auxiliaire être

<p>Dans 80 % des cas : temps composés avec être.</p>	<p>Accord avec le sujet.</p> <p>QUESTION : <i>Qui est-ce qui + être + participe passé</i> ou <i>Qu'est-ce qui ?</i></p>	<p><i>Cette personne est bien arrivée.</i></p> <p><i>Nous sommes parvenus à résoudre ce problème.</i></p> <p>QUESTIONS : <i>Qui est-ce qui est arrivé ?</i> Cette personne <i>Qui est-ce qui est parvenu ?</i> Nous</p>
<p>Dans 10 % des cas : voix passive.</p>	<p>Accord avec le sujet.</p> <p>QUESTION : <i>Qui est-ce qui (ou qu'est-ce qui ?) + avoir + été + participe passé</i></p>	<p><i>Les documents ont été diffusés par nos services.</i></p> <p>QUESTION : <i>Qu'est-ce qui a été diffusé ?</i> Les documents</p>
<p>Dans 10 % des cas : forme pronominale.</p> <p>Cas le plus mal connu des accords avec être.</p>	<p>Accord avec le complément d'objet direct placé avant le participe passé.</p> <p>QUESTION : <i>Sujet + avoir (et non être) + participe passé + qui ou quoi ?</i> Attention ! Quand on est obligé de dire « à qui ? » ou « à quoi ? », il ne s'agit plus d'un complément d'objet direct et il n'y a pas d'accord. Rappel : la forme pronominale est construite avec les pronoms suivants... je me (m') nous nous tu te (t') vous vous il se (s') ils se</p> <p>Notez la présence de participes passés toujours pronominaux qui, eux, s'accordent avec le sujet : ils se sont absents. Statistiquement plus rares. Toutefois, même sans les repérer, on ne fait pas de faute en appliquant la règle précédente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ils se sont rencontrés de nombreuses fois. 2. Ils se sont donné rendez-vous. 3. Il s'agit des propositions qu'ils se sont présentées. 4. Ils se sont parlé à plusieurs reprises. <p>QUESTIONS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ils ont rencontré qui ? Se (mis pour eux-mêmes), placé avant le p. passé : accord. 2. Ils ont donné quoi ? Rendez-vous, placé après le p. passé : invariable. 3. Ils se sont présenté quoi ? Des propositions, placé avant le p. passé : accord. 4. Ils ont parlé à qui ? Se, a répondu à la question « à qui » : pas d'accord.

Les accords de participes passés avec l'auxiliaire avoir

<p>Dans 95 % des cas : temps composés avec avoir.</p>	<p>Accord avec le complément d'objet direct placé <u>avant</u> le participe passé.</p> <p>QUESTION : sujet + avoir + p. passé + qui ? quoi ?</p> <p>Tout autre raisonnement que celui-ci entraîne des fautes. Attention aux situations de réponses aux questions « à qui ? » ou « à quoi ? ». <i>Je leur ai parlé :</i> toujours invariable. Dans le cas où il y a une réponse aux deux questions « qui ou quoi ? » et « à qui ou à quoi ? » : l'accord l'emporte toujours (comme dans l'exemple n° 2). <i>La Sécurité sociale a envoyé quoi ?</i> Des photocopies. À qui ? À nous.</p>	<p>1. Il s'agit du chemin qui nous a conduits à la réussite.</p> <p>2. Nous vous transmettons les photocopies que nous a envoyées la Sécurité sociale.</p> <p>3. Cette société leur a envoyé plusieurs documents de ce type.</p> <p>QUESTIONS :</p> <p>1. Le chemin a conduit qui ? Nous, placé avant le p. passé : accord.</p> <p>2. La Sécurité sociale a envoyé quoi ? Des photocopies, placé avant le p. passé : accord.</p> <p>3. Cette société a envoyé quoi ? Des documents, placé après le p. passé : invariable. À qui ? À nous, indirect : pas d'accord.</p>
<p>Dans 5 % des cas : avoir suivi d'un infinitif. Cas peu connu.</p>	<p>Accord avec le complément d'objet direct placé <u>avant</u> le participe passé, à condition que ce complément puisse faire l'action de l'infinitif.</p> <p>QUESTION : sujet + avoir + p. passé + infinitif + qui ? quoi ?</p> <p>Attention ! Une seule exception : faire, suivi d'un infinitif, est toujours invariable. <i>Il s'agit des personnes que j'ai fait venir.</i> Les personnes pourraient faire l'action de venir mais en raison de la présence du verbe faire : pas d'accord.</p>	<p>1. Il s'agit des documents que j'ai vu passer dans mon service.</p> <p>2. Il s'agit des personnes que j'ai vues passer.</p> <p>QUESTIONS :</p> <p>1. J'ai vu passer quoi ? Des documents. Est-ce qu'ils peuvent eux-mêmes faire l'action de passer ? Non : pas d'accord.</p> <p>2. J'ai vu passer qui ? Des personnes. Est-ce qu'elles peuvent elles-mêmes faire l'action de passer ? Oui : accord.</p>

4

Quelques conseils d'amélioration

Voici en synthèse quelques conseils utiles pour améliorer visiblement vos écrits de communication de type e-mails et lettres.

Propositions d'amélioration	Explications
Employer des phrases courtes d'environ 16 mots : 2 lignes dactylographiées en moyenne.	<p>Des études scientifiques ont prouvé que la phrase longue présente un danger quant à la lisibilité des textes. En effet, le taux de lisibilité moyen se situe, en français, entre 8 et 16 mots. Au-delà de 16 mots, les messages prennent le risque d'être mal perçus par certains.</p> <p>La phrase longue entraîne, de plus, des rejets de lecture dans les écrits professionnels où le plaisir de lire n'est pas forcément au rendez-vous, comme en littérature. La lecture y est toujours un choix pragmatique, dans une volonté directement opérationnelle.</p>
Construire des paragraphes de moins de 6 lignes dactylographiées.	<p>Le paragraphe est une unité de raisonnement. Toutefois, il vaut mieux rompre cette unité à un moment logique afin de supprimer les paragraphes longs. Sautez donc des lignes afin de ne pas produire de textes compacts.</p> <p>Le lecteur étant enclin à lire avec plus de facilité des textes comportant des paragraphes courts, une impression d'aisance de lecture se dégage alors du message émis.</p>
Ne pas créer des paragraphes trop courts rompant le raisonnement.	<p>Cependant, par souci de lisibilité, il serait dommage de couper un raisonnement en rédigeant deux paragraphes. La pensée y perd alors son unité de compréhension.</p>

Propositions d'amélioration	Explications
<p>Varier les constructions de phrases afin de rompre la monotonie de lecture.</p>	<p>La phrase de l'oral est construite de façon très répétitive sur le modèle : sujet + verbe + complément.</p> <p>Ce rythme de construction est le rythme de base. Il est donc nécessaire de respecter souvent cette construction afin de ne pas déstabiliser le destinataire.</p> <p>Toutefois, pour rompre la monotonie liée à des constructions trop semblables, quelques moyens sont à notre disposition en situation d'écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'inversion d'une partie de la phrase qui peut mettre en valeur un objectif : « Afin de vous permettre de fixer votre choix, nous. . . » ; • des adjectifs ou compléments en tête de phrase qui permettent d'insister : « Ce jour, nous. . . » ; • la forme impersonnelle qui neutralise : « Il semble intéressant de. . . » ; • la voix passive qui met en valeur les faits : « Ce document a été accepté par notre service. » ; • un nom commun sujet en tête de phrase : « Ce document est à votre disposition au service commercial. » ; • un mot de liaison en tête de phrase qui renforce la logique : « Cependant, nous vous ferons parvenir ce document dans les plus brefs délais. »
<p>Éviter les verbes d'état pour donner une impression plus dynamique.</p>	<p>Les verbes d'état (sembler – paraître – devenir – rester) peuvent bien entendu être utilisés dans beaucoup de cas. Toutefois, ils ne donnent pas toujours une impression de dynamisme.</p>

<p>Éliminer les impératifs, surtout en milieu de phrase.</p>	<p>Les impératifs sont à manier prudemment et sont généralement à déconseiller, surtout dans les lettres, car ils introduisent un ton plus sec.</p> <p>Cependant, ils sont nécessaires dans les situations extrêmes où justement ce ton ferme veut être donné (3^e lettre de relance par exemple). Dans ce cas, ils doivent être placés en tête de phrase, et non au milieu de la phrase. Ils peuvent également être remplacés par une forme impersonnelle si leur place ne peut être modifiée :</p> <p>« Prévoyez, lors de vos règlements par chèque bancaire, un délai d'acheminement suffisant. » devient : « Lors de vos règlements par chèque bancaire, il est nécessaire de prévoir un délai d'acheminement suffisant. »</p>
<p>Jouer avec le présent de l'indicatif et le conditionnel pour contrôler les nuances de ses textes.</p>	<p>Le présent de l'indicatif transmet un ton ferme :</p> <p>Nous souhaitons une réponse rapide afin d'être en mesure de prendre les dispositions nécessaires à cette application.</p> <p>Le conditionnel laisse le destinataire libre de ne pas accepter. Il permet d'adoucir les messages et introduit un ton plus déférent.</p> <p>Nous souhaiterions une réponse rapide afin d'être en mesure de prendre les dispositions nécessaires à cette application.</p> <p>Si le conditionnel est associé à la forme impersonnelle, il participe à l'expression d'un ton encore plus souple et plus poli :</p> <p>Afin de prendre les dispositions nécessaires à cette application, vous serait-il possible de nous donner une réponse rapide ?</p>
<p>Insérer le pronom « vous » à la place du pronom « nous » pour impliquer le destinataire ou montrer que le rédacteur est à son écoute.</p>	<p>Par votre lettre du . . . , vous nous faites part de nuisances sonores liées à . . . (au lieu de : Nous avons bien reçu votre lettre du . . . par laquelle vous nous faites part de . . .)</p> <p>Par votre dernier e-mail, vous nous avez signalé . . .</p>
<p>Justifier le texte des deux côtés des textes de lettres.</p>	<p>Actuellement, la majorité des lettres sont présentées justifiées des deux côtés du texte. La présentation, autrefois appelée « à la française », avec retrait du texte à chaque première ligne de paragraphe, tombe en effet en désuétude en faveur de cette présentation à l'apparence plus rigoureuse.</p>

Propositions d'amélioration	Explications
<p>Éviter le langage parlé à l'écrit, car, en français, les deux codes sont relativement distincts, le langage écrit véhiculant une image de professionnalisme.</p>	<p>Les textes des lettres sont toujours rédigés en langage écrit. Les e-mails sont moins formels, mais en français le langage parlé, parfois relâché, est à déconseiller à l'écrit. Aussi, afin de transmettre une image de bonne tenue, il est préférable d'être toujours très vigilant(e) sur le choix du vocabulaire. Des expressions de langage parlé sont modifiées comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « <i>ce système ne marche pas</i> » devient « <i>ce système ne fonctionne pas</i> » ; • « <i>du coup</i> » devient « <i>par conséquent</i> » ; • « <i>c'est super</i> » devient « <i>c'est très intéressant</i> » ; • « <i>Il s'agit d'un gros client</i> » devient : « <i>Il s'agit d'un client très important</i> » ; • « <i>cet aspect débouche</i> » devient « <i>cet aspect aboutit</i> », etc.
<p>Utiliser la forme interrogative dans les e-mails et la forme interrogative indirecte dans les lettres.</p>	<p>Dans les e-mails, les questions sont exprimées de manière directe par la forme interrogative la plus recherchée : <i>Pouvez-vous... ? Vous serait-il possible de... ?</i> Il est en effet plus lourd et bien moins maîtrisé d'écrire : « <i>Est-ce que vous pouvez... ?</i> »</p> <p>Dans les lettres, la forme interrogative n'est pas de mise en raison de la volonté de transmettre un ton plus formel. Quand on interroge dans une lettre, on utilise très souvent la forme interrogative indirecte :</p> <p style="text-align: center;"><i>Nous vous demandons de nous transmettre ce document dans les plus brefs délais.</i></p>
<p>Ne jamais tutoyer dans une lettre.</p>	<p>La lettre professionnelle étant un document plus distancié, le tutoiement n'y est jamais de mise. Un chef de service confirmant par lettre une promotion y vouvoiera obligatoirement la personne concernée alors que dans un e-mail chacun adoptera vouvoiement ou tutoiement selon le type d'habitude adoptée à l'oral avec son destinataire.</p>
<p>Bien cerner les nuances de remerciements pour donner le ton adapté à la situation, les susceptibilités se révélant particulièrement autour de cette situation.</p>	<p>Dans une lettre, les remerciements sont toujours rédigés en une phrase complète avec sujet et verbe conjugué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nous tenons à vous remercier tout particulièrement pour votre investissement dans ce projet.</i> • <i>Nous vous remercions, par avance, de nous renvoyer par retour ce document signé.</i> <p>Dans un e-mail, si vous reprenez des formulations de ce type, votre ton apparaîtra très déférent.</p>

<p>Demande (du plus aimable au plus sec)</p>	<p>Toutefois, dans le courant des échanges, vous pourrez choisir des formules plus simples dont voici la gradation de la plus polie à la plus directe pour demandes et remerciements :</p> <p>Demande du plus aimable au plus sec</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Afin de me permettre de . . , vous serait-il possible de me transmettre. . .</i> • <i>Afin de me permettre de . . , pourriez-vous me. . . ?</i> • <i>Pouvez-vous par conséquent me. . . ?</i> • <i>Transmettez-moi ce document dans les plus brefs délais (ton impératif à gérer avec prudence).</i> • <i>Merci de me transmettre. . . (ton très impératif pouvant être mal perçu par certains s'ils ne sont pas vos subalternes)</i>
<p>Remerciement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Je vous en remercie par avance. (Très poli)</i> • <i>Merci beaucoup.</i> • <i>Merci (Attention ! Merci tout seul peut être reçu comme très sec dans certains contextes)</i>

Les liaisons sont indispensables dans le langage professionnel où les raisonnements priment sur l'esthétique de l'expression. Le style journalistique, avec son mélange de langage parlé et écrit, et sa quasi-absence de mots de liaison, n'y est pas de mise. Afin de vous permettre de bien gérer les liaisons et de renforcer la cohérence de vos textes, vous trouverez ci-dessous la liste des principaux mots de liaison utiles dans les lettres et e-mails :

<p>Vous voulez :</p>	<p>Vous choisissez alors un des mots de liaison suivants :</p>
<p>Ajouter une idée</p>	<p><i>De même,</i> <i>De plus,</i> <i>.... également...</i> <i>.....encore...</i> <i>En outre,</i> <i>Ensuite,</i> <i>D'une part</i> (exprimé ou non dans le texte) <i>D'autre part,</i> (autre aspect de l'alternative, ne pas confondre avec « <i>Par ailleurs,</i> » qui permet d'introduire un autre aspect n'ayant rien à voir avec les éléments précédents).</p>

Vous voulez :	Vous choisissez alors un des mots de liaison suivants :
Préciser ou illustrer une idée	<i>Ainsi,</i> <i>....., c'est-à-dire...</i> <i>Citons...</i> <i>Notamment,</i> <i>En l'occurrence,</i> <i>Par exemple,</i>
Introduire des conséquences	<i>Ainsi,</i> <i>Aussi,</i> <i>C'est pourquoi...</i> <i>Dès lors,</i> <i>..... par conséquent...</i> (conséquence moins rigoureusement logique que le mot de liaison « donc ») <i>..... donc...</i> (logique rigoureuse) <i>.....d'où...</i> <i>En conséquence,</i>
Indiquer/Expliquer les causes ou apporter des preuves	<i>.....car...</i> <i>En effet,...</i> (en tête de phrase permet d'introduire un exemple alors qu'inséré dans le corps du texte le même mot permet d'appuyer ou de confirmer une affirmation posée dans la phrase précédente : <i>nous avons en effet constaté une erreur de facturation</i>) <i>.....parce que...</i> <i>Puisque...</i>
Opposer/Émettre des restrictions	<i>Toutefois,</i> <i>Cependant,</i> <i>.....mais...</i> <i>Néanmoins,</i> <i>Par contre,</i> <i>En revanche,</i> (plus littéraire, dans la tradition classique) <i>Pourtant,</i>
Introduire une conclusion	<i>Ainsi,</i> <i>.....donc...</i> <i>En définitive,</i> <i>En résumé,</i> <i>Au final,</i> <i>En conclusion,</i>

Chapitre 5

Réponses anticipées à vos questions

Ce chapitre répond aux questions les plus récurrentes posées sur des points de détail.

<p>Doit-on écrire : 25 janvier dernier 25 janvier 2015 25/01/15 25 courant ?</p>	<p>L'usage veut que l'on préfère à « <i>25 janvier 2015</i> » (officiel, date jouant un rôle important), « <i>25 janvier dernier</i> » ou « <i>25 courant</i> ».</p> <p>Il faut toutefois que « <i>25 courant</i> » se situe dans le même mois que la date de la lettre.</p> <p>« <i>25/01/15</i> » est plus administratif, moins à sa place dans un texte plus recherché.</p> <p>La formule la plus courante est donc : « <i>25 janvier dernier.</i> »</p> <p>En cas d'hésitation, il faut utiliser la date complète.</p>
<p>Doit-on écrire <i>Madame, Monsieur, ou Messieurs</i> en tête de lettre ?</p>	<p>Traditionnellement, on écrivait « <i>Messieurs</i> » en tête de lettre ; il s'agissait de s'adresser à l'entité juridique représentée par l'entreprise, constituée d'hommes en majorité à l'époque. Cependant, la tendance actuelle est à la parité. Il est donc conseillé d'utiliser « <i>Madame, Monsieur,</i> » dans les situations neutres et « <i>Monsieur</i> » ou « <i>Madame</i> » lorsqu'on s'adresse à quelqu'un de bien identifié. Les femmes sont toujours désignées par le terme « <i>Madame</i> » en entreprise.</p>

<p>Est-ce incorrect de commencer une lettre par <i>Suite à...</i> ?</p>	<p>Oui. Pourtant, actuellement 40 % des lettres commencent par « <i>Suite à...</i> ». Il s'agit là d'un style télégraphique à rejeter dans ce type de texte. Il est donc conseillé d'écrire : « <i>Comme suite à...</i> » ou « <i>Nous avons bien reçu votre lettre du... nous signalant...</i> ».</p> <p>Si vous voulez être encore plus lisible, commencez directement par : « <i>Nous avons bien reçu...</i> » ou « <i>Par votre lettre du..., vous nous annoncez...</i> ». Vous évitez ainsi l'attente du sujet, préjudiciable à la lisibilité puisque l'on ne comprend le texte vraiment qu'à partir de la lecture du sujet et du verbe.</p> <p>Évitez de débiter ainsi également sur messagerie. Dans ce contexte, il est fréquent de commencer directement par « <i>vous</i> » : « <i>Vous nous signalez ce jour...</i> »</p>
<p>Faut-il utiliser le pronom sujet « <i>je</i> » ou le pronom sujet « <i>nous</i> » dans une lettre ?</p>	<p>Les deux pronoms peuvent être employés. Cependant, il faut impérativement respecter la logique des sujets et ne pas passer du « <i>je</i> » au sujet « <i>nous</i> » dans le même texte.</p> <p>Le seul cas de changement de sujet obligatoire se rencontre dans le langage administratif quand un chef de service s'engage personnellement par « <i>je</i> » et engage, par « <i>nous</i> », la responsabilité de l'administration qu'il représente.</p> <p>Dans une lettre, l'utilisation du « <i>nous</i> » présente moins de risque, le rédacteur faisant alors corps avec son entreprise. En effet, ce pronom renforce l'image d'une équipe qui s'exprime.</p> <p>Toutefois, dans certains cas, le pronom sujet « <i>je</i> » individualise davantage la relation et paraît plus chaleureux.</p> <p>Le risque est alors de donner l'impression d'être le PDG de l'entreprise, car pour respecter la concordance des sujets et des pronoms compléments, on se doit d'écrire « <i>ma facture</i> », « <i>mon service</i> ». Il est possible, malgré tout, d'utiliser ce pronom mais en écrivant par exemple :</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>J'ai bien enregistré votre demande de prolongation des délais. Toutefois, afin de régulariser votre situation, je vous demanderai de vous adresser au service comptable.</i></p> <p>Et non « <i>à mon service comptable</i> » ou « <i>à notre service comptable</i> » (faute de concordance).</p> <p>En revanche, par e-mail dans ce second cas, le sujet « <i>je</i> » domine, car il s'agit d'une relation plus personnalisée que par lettre.</p>

<p>Est-ce normal que le 1^{er} paragraphe d'une lettre soit généralement plus long que les autres paragraphes ?</p>	<p>Oui. Le 1^{er} paragraphe synthétise un rappel de faits dans le cas des lettres efficaces. Celui-ci est donc parfois un peu long. Dans le cas où la synthèse est argumentée, il est cependant conseillé de faire deux paragraphes de rappel de faits pour renforcer le message.</p>		
<p>Est-ce correct dans une lettre d'interrompre par une virgule une phrase de conclusion pour introduire ensuite, à la ligne, la formule de politesse ?</p>	<p>Beaucoup trop de lettres se terminent par une formule de conclusion tronquée :</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>En vous en souhaitant bonne réception,</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.</i></p> <p>Cette formulation est incorrecte. En français, une phrase ne se termine pas par une virgule, mais par un point. Or, par facilité, les rédacteurs de lettres ont instauré cet usage, non suivi par les rédacteurs les plus professionnels.</p> <p>Il est donc conseillé de créer une formule de conclusion et d'introduire ensuite la formule de politesse par une phrase complète autonome. Le texte de la lettre semble ainsi beaucoup mieux maîtrisé.</p>		
<p>Dans une lettre doit-on apposer, après la signature, son nom en premier et sa fonction ensuite ou l'inverse ?</p>	<p>Les deux situations sont possibles. Le nom, inséré en premier, permet de personnaliser le texte. Le titre de la fonction semble alors mis à titre indicatif.</p> <p>Dans le cas contraire, la personne apparaît sous sa fonction, son nom semble alors facultatif.</p> <p>La 1^{re} formule est plus commerciale, car plus conviviale. La 2^e formule est plus administrative.</p> <p>Il faut simplement choisir une présentation adaptée au ton que l'on cherche à donner et ensuite la respecter.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>François Durand Chef de service</p> <p>1^{re} formule plus commerciale</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Le chef de service François Durand</p> <p>2^e formule plus administrative</p> </td> </tr> </table>	<p>François Durand Chef de service</p> <p>1^{re} formule plus commerciale</p>	<p>Le chef de service François Durand</p> <p>2^e formule plus administrative</p>
<p>François Durand Chef de service</p> <p>1^{re} formule plus commerciale</p>	<p>Le chef de service François Durand</p> <p>2^e formule plus administrative</p>		

<p>Qu'en est-il dans les messages électroniques ?</p>	<p>Dans un e-mail, la signature, préenregistrée, est suivie actuellement très souvent : du nom du signataire, de sa fonction, de son département, de l'adresse de l'entreprise, du numéro de téléphone du correspondant, de son fax et de son adresse e-mail :</p> <p><i>Muriel Durand</i> <i>Responsable communication</i> <i>Société Song</i> <i>Direction de la Communication</i> <i>23, avenue Victor-Hugo</i> <i>75282 Paris Cedex 09</i> <i>Tél : 01 55 66 70 41</i> <i>Fax : 01 55 55 70 71</i> <i>e-mail : mdurand@Song.fr</i></p> <p>Toutefois, lorsque le message est plus informel, seule subsiste la signature sans toutes ces informations. C'est le signe que la personne souhaite transmettre un message plus personnel.</p>
--	---

PARTIE II

60 modèles types de lettres et d'e-mails correspondants

Cette partie se veut directement opérationnelle à partir de thématiques récurrentes de lettres et d'e-mails pouvant être utiles dans votre quotidien professionnel. Afin de vous faciliter la tâche, vous trouverez, pour chaque thème, à la fois une lettre modèle type (plan chronologique) accompagnée d'un modèle d'e-mail (méthode PAIx) traitant du même sujet.

Vision concrète des deux méthodologies inhérentes aux lettres et e-mails

Au-delà du confort offert par la présence de textes déjà rédigés, vous pourrez percevoir concrètement les deux méthodologies différentes, inhérentes aux lettres et e-mails.

- toutes les lettres suivent un plan chronologique : (passé-présent-futur) et des formules de conclusion et de politesse ;
- tous les e-mails, traitant du même thème, sont centrés soit sur un problème (P), soit sur une action (A), soit sur une information (I) selon la méthode PAIx.

En titre, il est précisé à laquelle de ces trois lettres appartient ce contenu.

Propositions de phrases types supplémentaires

Des phrases types viennent apporter un complément au texte de la lettre de base. Ces formules vous sont proposées afin de vous permettre une liberté rédactionnelle vous évitant ainsi de rester enfermé dans le modèle rédigé.

Aménagement possible des phrases types pour nuancer ses e-mails

Conçues pour enrichir les lettres, souvent d'une écriture plus argumentées, certaines de ces phrases pourront cependant être, dans certains cas, aménagées par vous pour compléter ou modifier le texte de vos e-mails au plus près de vos besoins. Ce sera une sorte de banque d'idées rédactionnelles...

Formules de politesse des lettres en évolution vers une simplification

Les formules de politesse proposées en fin de lettres types sont sélectionnées selon une approche traditionnelle qui donne encore un certain poids formel au choix du support lettre plutôt qu'à l'envoi d'un e-mail. Cependant, les usages concernant les formules de politesse sont actuellement en évolution pour les lettres sous l'influence des e-mails, devenus l'outil incontournable de la communication écrite. Ainsi, de plus en plus, certaines structures préfèrent insérer, en fin de texte de leurs lettres, des formules plus simples du type : *Cordialement* ou *Bien cordialement* comme il est maintenant d'usage dans les e-mails.

À vous de juger si vous souhaitez conserver une démarche plus classique ou, *a contrario*, donner une impression plus épurée et plus directe en choisissant de terminer vos lettres comme des e-mails...

6

Autour de la demande d'offres

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
1. Demande spontanée de renseignements concernant des produits ou des services	Client	Présenter	Aimable
2. Demande de renseignements à la suite d'une action promotionnelle ou événementielle	Client	Présenter	Aimable
3. Demande de renseignements complémentaires	Client	Justifier	Aimable
4. Réponse à une demande de renseignements	Fournisseur	Enregistrer	Très aimable
5. Élaboration d'une proposition commerciale (Propal)	Fournisseur	Proposer	Très aimable

1. Demande spontanée de renseignements concernant des produits ou des services

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Présenter	Aimable

Madame, Monsieur,

Actuellement intéressés par... , nous nous permettons de vous demander des renseignements précis sur... .

Nous sommes en effet un (une)... Or, il s'avère que nous devons actuellement élargir notre domaine d'intervention en raison de... .

Dans cet objectif, pourriez-vous avoir l'obligeance de nous faire parvenir une brochure (un catalogue) concernant l'ensemble de vos produits (vos services) ?

Nous vous remercions, par avance, de votre réponse et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Sensibles à la réputation de votre entreprise dans le domaine du... , nous souhaiterions recevoir des renseignements d'ordre général sur... (techniques sur...).

Particulièrement intéressés par... , nous désirerions obtenir des informations précises concernant... .

2^e paragraphe

Notre groupe, en effet, est actuellement en expansion. Il serait donc nécessaire d'accroître... .

Notre politique commerciale, actuellement centrée sur... , réclame impérativement de... .

3^e paragraphe

À cette fin, vous serait-il possible d'avoir l'amabilité de nous faire parvenir votre brochure concernant... dans les meilleurs délais ?

Pourriez-vous donc avoir l'obligeance de nous adresser votre catalogue concernant... par retour du courrier ?

Formule de conclusion

Nous vous remercions, par avance, de votre réponse.

E-mail : I = Information

Information Justification	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Je souhaiterais obtenir des renseignements concernant... En effet, ma société souhaite élargir son domaine d'intervention en...</i></p> <p><i>Merci par avance de votre réponse.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
-------------------------------------	--

2. Demande de renseignements à la suite d'une action promotionnelle ou événementielle

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Présenter	Aimable

Madame, Monsieur,

Vivement intéressés par le contenu de votre annonce publicitaire parue dans... le..., nous souhaiterions recevoir de plus amples informations concernant...

Groupe..., en expansion, nous avons en effet actuellement décidé d'accroître...

Or, afin d'être en mesure de réaliser au mieux ces objectifs, nous vous demandons de bien vouloir nous faire parvenir votre brochure...

Nous vous remercions, par avance, de la rapidité de votre réponse.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Votre publicité, parue récemment dans le..., nous a vivement intéressés. Nous souhaiterions donc obtenir des renseignements complémentaires concernant...

Le... dernier, votre annonce publicitaire a particulièrement attiré notre attention. Aussi souhaiterions-nous recevoir des renseignements plus complets à propos de...

2^e paragraphe

En effet, notre société recherche actuellement à diversifier ses activités par l'approche des marchés...

Actuellement en expansion, notre entreprise a pris la décision de diversifier davantage ses produits (ses services).

3^e paragraphe

Afin de nous donner les moyens de réaliser cet objectif, nous souhaiterions recevoir votre dernier catalogue.

Afin de mieux connaître vos nouveaux produits, nous désirerions consulter votre dernière brochure...

Formule de conclusion

Nous vous remercions, par avance, de la rapidité de votre réponse.

E-mail : I = Information

Information Justification	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Après visite de votre site, je souhaiterais de plus amples renseignements concernant... En effet, j'ai actuellement pour objectif de développer...</i></p> <p><i>Merci par avance de ces informations.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
-------------------------------------	---

3. Demande de renseignements complémentaires

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu le... dernier votre brochure (catalogue) comprenant l'ensemble de vos produits (services).

Or, il s'avère que, depuis peu, certains de nos clients nous réclament... ne figurant pas dans la liste de vos produits (services).

Nous souhaitons donc savoir s'il vous serait possible de modifier (de fabriquer, d'organiser, de planifier)...

Par avance, nous vous remercions de toutes les précisions que vous pourriez nous apporter à ce sujet.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous vous remercions d'avoir bien voulu nous faire parvenir votre brochure (catalogue) décrivant l'ensemble de vos...

Nous accusons réception, le..., de votre brochure (catalogue) répertoriant l'ensemble de vos...

2^e paragraphe

Or, depuis quelque temps, nous constatons que nos clients nous demandent de plus en plus..., ceux-ci ne figurant pas dans la liste de vos produits.

Cependant, depuis quelques mois, nos clients nous demandent... Or, ces articles n'apparaissent pas dans votre catalogue.

3^e paragraphe

Nous souhaiterions savoir s'il vous serait possible de modifier (fabriquer, insérer, planifier)...

En conséquence, nous souhaiterions connaître votre avis à ce sujet afin de rechercher avec vous une éventuelle solution.

Formules de conclusion

Nous espérons engager avec vous une future collaboration.

Nous espérons vivement que vous serez en mesure de répondre favorablement à notre attente.

E-mail : P = Problème (besoin)

Problème	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nos clients nous demandent de plus en plus de nous adapter à leurs attentes spécifiques de...</i></p>
Action	<p><i>Dans ce contexte, vous est-il possible de fabriquer (organiser) des... non prévu(e)s par votre catalogue ?</i></p> <p><i>Merci par avance de votre réponse.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

4. Réponse à une demande de renseignements

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Enregistrer	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre demande de... et de la confiance que vous accordez à notre société.

Afin de mieux répondre à vos attentes, nous nous permettons de vous faire parvenir, ci-joint, notre catalogue. . .

Forts d'une expérience de... dans le domaine du... , nous souhaitons que nos produits retiennent votre attention en raison de leur qualité.

Nous nous tenons, bien entendu, à votre disposition pour tous renseignements complémentaires et pour un entretien éventuel avec l'un de nos représentants.

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

Signature

Remarque

Cette lettre pourrait être plus brève et ne pas comporter de 3^e paragraphe.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Votre demande de renseignements du... a été répertoriée par notre service. . .

Votre service... nous a fait parvenir, le..., une demande de renseignements concernant les... .

2^e paragraphe

Dans l'objectif de répondre à votre attente, nous joignons à cette lettre notre brochure. . .

Afin de satisfaire votre demande, nous vous adressons ci-joint notre brochure.

Formules de conclusion

Nous espérons vous compter très prochainement parmi nos clients.

Nous espérons que la qualité de nos produits retiendra votre intérêt.

E-mail : I = Information

<p>Information</p> <p>Action</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>À votre demande, nous avons le plaisir de vous transmettre ci-joint notre catalogue en ligne.</i></p> <p><i>Si vous souhaitez commander certains de nos produits, il vous suffit de suivre la procédure annoncée...</i></p> <p><i>Merci par avance de votre confiance.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
---	--

5. Élaboration d'une proposition commerciale (Propal)

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Proposer	Très aimable

Monsieur,

Vous avez émis le... une demande... concernant...

Après avoir analysé votre besoin avec..., nous vous proposons ci-joint notre réponse.

Nous restons par ailleurs à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

En vous remerciant de nous réitérer votre confiance, nous vous prions de croire, Monsieur, à nos cordiales salutations.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Vous nous avez fait part de votre souhait...

Vous avez émis par voie de presse...

2^e paragraphe

Après analyse de votre besoin lors d'un échange..., nous avons élaboré une réponse en adéquation, selon nous, avec votre demande.

En tenant compte des contraintes spécifiées, nous vous adressons par la présente notre proposition de service concernant...

Formules de conclusion

Nous espérons vous compter très prochainement parmi nos fidèles clients.

Nous souhaitons vivement que la qualité de nos services (produits) retienne votre attention.

E-mail : A = Action

Action	<p><i>Cher Monsieur,</i></p> <p><i>Vous trouverez ci-joint notre réponse à votre demande concernant la mise en place... pour les collaborateurs de votre entreprise.</i></p> <p><i>Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
---------------	---

7

Autour de la commande

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
6. Passation de commande	Client	Présenter	Neutre
7. Accusé de réception de commande	Fournisseur	Enregistrer	Aimable
7 bis. Accusé de réception d'annulation de commande	Fournisseur	Enregistrer	Aimable
8. Modification du contenu de la commande	Client	Justifier	Aimable
9. Acceptation de la modification de commande	Fournisseur	Enregistrer	Aimable
10. Annulation de commande	Client	Justifier	Très aimable
11. Refus d'annulation de commande	Fournisseur	Justifier	Neutre

6. Passation de commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Présenter	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu le... dernier votre catalogue (brochure) et vous en remercions.

Après étude de celui-ci (de celle-ci), nous constatons que vos produits (articles) correspondent parfaitement à nos attentes.

En conséquence, nous tenons à vous passer ce jour commande de... références...

En espérant être livrés dans les meilleurs délais, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons bien reçu, ce jour, votre catalogue (brochure) qui nous a vivement intéressés.

Nous recevons, ce jour, votre catalogue (brochure) et vous remercions de la rapidité de cet envoi.

2^e paragraphe

Après analyse, certains de vos articles ont particulièrement retenu notre attention.

3^e paragraphe

En conséquence, nous avons décidé de vous passer commande de... références...

Nous souhaitons donc vous commander... références...

2^e et 3^e paragraphes fusionnés

Certains de vos articles (vos produits) correspondant parfaitement à nos besoins, nous tenons à vous commander... références...

Formules de conclusion

Nous vous remercions de bien vouloir nous livrer dans les plus brefs délais.

Nous comptons sur une livraison rapide de ces articles.

E-mail : I = Information

Information Action	<i>Bonjour,</i> <i>Nous vous commandons, ce jour, les articles..., références...</i> <i>Toutefois, nous souhaiterions être livrés avant le...</i> <i>Merci par avance de votre efficacité.</i> <i>Cordialement,</i> <i>Signature</i>
------------------------------	---

7. Accusé de réception de commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Enregistrer	Aimable

Monsieur,

Nous accusons réception de votre commande du... concernant les articles..., références...

Nous vous remercions de votre confiance et vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

E-mail : I = Information

Information	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Ce jour, j'accuse réception de votre commande du... concernant les articles..., références...</i></p> <p><i>Je vous remercie de la rapidité de cette livraison.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
--------------------	--

7 bis. Accusé de réception d'annulation de commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Enregistrer	Aimable

Monsieur,

Nous accusons réception, ce jour, de votre demande d'annulation de commande concernant les articles. . . , références. . .

Nous restons à votre disposition pour toute nouvelle commande.

Espérant avoir répondu à votre attente, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

E-mail : I = Information

Information	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>J'accuse réception de votre demande d'annulation de commande concernant les articles..., références...</i></p>
Répercussion	<p><i>Je reste à votre disposition pour vos prochaines commandes.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

8. Modification du contenu de la commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Aimable

Madame, Monsieur,

Le... dernier, nous vous avons passé commande de..., références...

Or, pour des raisons d'ordre..., il s'avère que nous sommes contraints de modifier le contenu de celle-ci. En effet, nous avons actuellement besoin de..., références..., au lieu de...

Nous espérons que ce changement sera possible et ne perturbera pas votre organisation.

En vous remerciant de votre obligeance, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de nos sentiments respectueux.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous vous avons commandé le... dernier,..., références...

Le... dernier, nos services vous ont passé commande de..., référencés ci-dessus.

2^e paragraphe

Après analyse, il s'avère que notre commande doit être réduite (augmentée), le marché n'étant pas (étant) actuellement très porteur.

3^e paragraphe

Nous souhaitons donc modifier notre commande de... Celle-ci comprendra donc..., références...

Nous envisageons, par conséquent, de commander (ne commander que)..., références..., au lieu de...

2^e et 3^e paragraphe fusionnés

Or, il s'avère que l'analyse prévisionnelle de nos ventes n'a pas été effectuée dans les meilleures conditions. Nous constatons, en effet, que nous avons besoin de (n'avons besoin que de)...

Formules de conclusion

Nous vous remercions, par avance, de votre aimable compréhension.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir accepter ces nouvelles exigences.

E-mail : P = problème

<p>Problème Justification</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous sommes contraints de modifier le contenu de notre commande du..., références... En effet, nous sommes actuellement...</i></p> <p><i>Nous comptons sur votre aimable compréhension.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
--	---

9. Acceptation de la modification de commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Enregistrer	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu, le... dernier, votre demande de modification de commande concernant...

Celle-ci est, dès ce jour, enregistrée selon vos nouvelles directives. Par ailleurs, nous tenons à vous préciser que ces articles seront livrés le...

Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements susceptibles de vous intéresser.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} et 2^e paragraphes fusionnés

Nous enregistrons votre modification de commande concernant les articles... , références...

Nous tenons à vous signaler que nous avons bien enregistré votre demande de modification de commande concernant...

3^e paragraphe

Il est bien entendu que vous recevrez ces articles selon le calendrier prévisionnel envisagé précédemment.

Il sera, cependant, nécessaire de noter que cette modification sera susceptible d'entraîner un retard de quelques jours par rapport aux dates préalablement avancées.

Formules de conclusion

Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Nous restons à l'écoute de vos futurs besoins.

E-mail : I = Information

Information	<i>Bonjour,</i>
	<i>À votre demande, nous avons pu modifier la teneur de votre commande du...</i>
Précision	<i>Toutefois, en raison de ce changement, la livraison aura lieu avec un retard de quelques jours par rapport au calendrier préalablement établi.</i>
	<i>Très cordialement,</i>
	<i>Signature</i>

10. Annulation de commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous vous avons passé commande, le... dernier, de..., références...

Or, la conjoncture actuelle nous amène à anticiper une mévente possible de ce type d'article.

Aussi, afin de mieux adapter nos stocks à la demande du marché, nous souhaitons annuler cette commande.

Nous espérons vivement que vous serez en mesure de répondre favorablement à cette demande.

En vous remerciant par avance de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Le... dernier, nous vous avons commandé..., références...

2^e paragraphe

Or, les conditions actuelles du marché ne nous permettent plus désormais de vendre ce type d'article.

Or, d'après une analyse récente, il s'avère que le marché de ce type d'article est actuellement très limité.

3^e paragraphe

Aussi, souhaiterions-nous savoir s'il serait possible d'annuler cette commande ?

Nous souhaiterions, par conséquent, annuler cette commande.

Formules de conclusion

Nous espérons une réponse favorable à cette demande.

Nous espérons que vous serez en mesure de procéder à cet enregistrement dans les meilleurs délais.

E-mail : P = problème

Problème	<i>Bonjour,</i> <i>La conjoncture actuelle nous amène à anticiper une mévente possible des articles commandés le...</i>
Action	<i>Par précaution, nous souhaitons donc annuler cette commande.</i> <i>Nous comptons sur votre aimable compréhension dans ce contexte difficile.</i> <i>Très cordialement,</i> <i>Signature</i>

11. Refus d'annulation de commande

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Neutre

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu, ce jour, votre demande d'annulation de commande.

Or, nous regrettons de vous annoncer que, pour des raisons de gestion de nos commandes, il ne nous est pas possible d'interrompre cette opération déjà en cours. Nous sommes donc contraints de maintenir votre commande dont la livraison est prévue le... .

Vous comprendrez, nous en sommes certains, notre position actuelle, notre objectif dominant étant la rapidité de nos livraisons.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Par votre lettre du... dernier, vous nous demandez d'annuler votre commande référencée ci-dessus.

Vous nous demandez, par lettre du... dernier, de procéder à l'annulation de votre commande, référencée... .

2^e paragraphe

Or, nous tenons à vous faire remarquer qu'il s'avère difficile de désorganiser pour un seul client notre procédure de gestion des commandes.

Or, après étude, nous regrettons de vous annoncer l'impossibilité de procéder à cette annulation effectuée dans des délais trop longs.

3^e paragraphe

Vous comprendrez aisément notre position, liée à des raisons indépendantes de notre volonté.

Nous ne pouvons donc pas répondre à votre attente. Votre commande vous sera, par conséquent, livrée le... comme prévu initialement.

Formules de conclusion

Nous espérons que vous comprendrez ces impératifs matériels.

Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur d'une position liée à des exigences très strictes.

E-mail : P = Problème

Problème	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>À cette date, nous ne sommes plus en mesure d'accepter votre annulation de commande. En effet, celle-ci a déjà été traitée par nos services selon la procédure habituelle.</i></p>
Action	<p><i>Cette commande vous sera donc livrée le... selon le calendrier initial.</i></p> <p><i>Nous regrettons vivement de ne pas avoir pu satisfaire votre demande.</i></p> <p><i>Veillez nous en excuser.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

Autour de la livraison

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
12. Demande de modification du délai de livraison (acheteur ou fournisseur)	Client	Justifier	Très aimable
13. Refus d'accepter un délai de livraison plus court	Fournisseur	Justifier	Aimable
14. Annonce d'un retard de livraison	Fournisseur	Justifier	Très aimable
15. Acceptation d'un retard de livraison sous contrainte de modifier les conditions de vente	Client	Justifier	Irrité
16. Annulation de la commande par impossibilité de livrer	Fournisseur	Justifier	Très aimable
17. Relance à la suite d'un retard de livraison	Fournisseur	Réclamer	Sec
18. Recommandations adressées à un client sur les mesures à prendre pour réceptionner des marchandises	Fournisseur	Justifier	Très aimable
19. Réserves effectuées lors d'un constat d'avaries ou de manquants	Fournisseur	Justifier	Sec
20. Mise en demeure de livrer	Client	Ordonner	Sec
21. Demande de dédommagement	Client	Réclamer	Sec
22. Accusé de réception de livraison	Client	Enregistrer	Neutre

12. Demande de modification du délai de livraison (acheteur ou fournisseur)

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous vous avons passé commande, le . . . , de . . . , dont la livraison était initialement fixée le . . .

Or, à la suite d'un afflux de demandes, nous sommes actuellement en rupture de stock de . . .

Aussi souhaiterions-nous recevoir ces articles plus rapidement que prévu, si possible avant le . . .

Pourriez-vous avoir l'obligeance de bien vouloir nous indiquer s'il est envisageable d'effectuer cette modification de planning ?

Nous vous remercions, par avance, de votre compréhension et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Le . . . , nous vous avons commandé . . . , référencés ci-dessus, livrables le . . .

Nous vous avons transmis le . . . , une commande . . . , livrable le . . .

2^e paragraphe

Or, il s'avère que les demandes concernant ces . . . se multiplient actuellement. Nous sommes même proches de la rupture de stock.

Or, il nous est signalé une rupture prochaine de stock de ce type d'article liée à . . .

3^e paragraphe

Vous serait-il possible de bien vouloir avancer la date de livraison au . . . ?

Nous souhaiterions donc savoir s'il vous serait possible d'avancer la date de livraison au . . .

4^e paragraphe

Nous vous serions reconnaissants de nous indiquer votre réponse par retour du courrier.

Votre réponse par retour du courrier nous permettrait de prendre les dispositions utiles.

Formules de conclusion

Nous vous remercions de votre efficacité.

Nous vous sommes, par avance, très reconnaissants de votre compréhension.

E-mail : P = Problème

Problème	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>À la suite d'un afflux de demandes de la part de nos clients, nous sommes actuellement en rupture de stock de...</i></p>
Action	<p><i>Vous serait-il exceptionnellement possible de nous livrer les articles commandés le... plus tôt que prévu ?</i></p> <p><i>Merci, par avance, de votre compréhension.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

13. Refus d'accepter un délai de livraison plus court

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Aimable

Madame, Monsieur,

Le... , vous nous avez demandé s'il serait possible de modifier les délais de livraison de la commande référencée ci-dessus.

Or, après étude, il semble que nous ne soyons pas en mesure de répondre à cette attente. En effet, nos livraisons, très planifiées, sont actuellement effectuées sous...

Nous regrettons donc d'être, en raison de ces contraintes informatiques, dans l'impossibilité de vous satisfaire.

En espérant conserver votre confiance, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments distingués.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons bien reçu le... votre demande de modification des délais de livraison de votre commande référencée ci-dessus.

Par votre lettre du... , vous exprimez le souhait de modifier les délais de livraison de votre dernière commande, référencée...

2^e paragraphe

Cependant, nous tenons à vous signaler que notre gestion actuelle ne nous permet pas d'établir d'autres conditions de livraison.

Or, nous tenons à vous préciser que notre mode d'organisation ne nous offre pas la possibilité de mettre en place d'autres conditions de livraison.

3^e paragraphe

Pour ces raisons, nous sommes donc au regret de ne pouvoir répondre favorablement à votre attente.

Nous pensons que vous comprendrez que ces contraintes ne nous permettent pas de répondre à votre attente.

Formules de conclusion

Nous souhaitons vivement garder votre confiance, indépendamment de cette situation.

En espérant conserver votre confiance, nous vous prions. . .

E-mail : A = Action

<p>Action</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Pour faire suite à votre demande de ce jour, nous regrettons de ne pas être en mesure de modifier nos délais de livraison en raison de contraintes ponctuelles.</i></p>
<p>Justification</p>	<p><i>En effet, nos livraisons sont planifiées selon des procédures très rigoureuses.</i></p>
<p>Répercussion</p>	<p><i>Nous regrettons vivement de ne pas pouvoir répondre à cette attente.</i></p> <p><i>Merci de votre compréhension.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

14. Annonce d'un retard de livraison

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous avons bien enregistré, le... , votre commande de... , référencée ci-dessus.

Toutefois, nous tenons à vous signaler que pour des raisons... , nous ne serons pas en mesure de tenir exceptionnellement les délais préalablement établis.

En conséquence, la livraison pourra seulement avoir lieu le... au lieu du... .

Nous espérons que vous comprendrez les motifs de ce retard, indépendant de notre volonté.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons bien enregistré, le... , votre commande de... et vous en remercions.

Nous vous remercions d'avoir, par votre lettre du... , effectué une commande de... , références... .

2^e paragraphe

Cependant, pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous ne pouvons vous la livrer dans les délais préalablement impartis.

Toutefois, consécutivement à un incident technique, nous ne serons pas en mesure de procéder à sa livraison dans les délais prévus.

3^e paragraphe

Nous vous proposons donc de vous livrer le... en espérant que cette date vous conviendra également.

Nous effectuerons donc, après accord, cette livraison le... .

Formules de conclusion

Nous comptons sur votre aimable compréhension face à ce contretemps imprévisible.

Nous souhaitons que ce contretemps n'altérera pas nos relations commerciales.

E-mail : P = Problème

Problème	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous tenons à vous annoncer que nous serons, à notre grand regret, dans l'impossibilité de vous livrer dans les délais préalablement établis.</i></p>
Explication	<p><i>En effet, pour des raisons..., nous...</i></p>
Action	<p><i>La livraison sera par conséquent reportée au...</i></p> <p><i>Nous vous remercions de votre aimable compréhension.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

15. Acceptation d'un retard de livraison sous contrainte de modifier les conditions de vente

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Irrité

Madame, Monsieur,

Par votre lettre du... , vous nous annoncez le retard de livraison de notre commande référencée. . .

Après consultation du service concerné, nous avons décidé d'accepter, sous conditions, cette modification apportée à vos engagements antérieurs.

En effet, nous estimons normal, dans ce cas, de vous demander des conditions privilégiées, en raison du préjudice subi.

Nous attendons, en conséquence, votre nouvelle proposition.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous recevons, ce jour, votre lettre du... par laquelle vous nous annoncez le retard de livraison de notre commande référencée ci-dessus.

Nous avons bien reçu votre lettre du... nous annonçant le retard de livraison de notre commande, référencée. . .

2^e paragraphe

Cependant, nous acceptons cette modification de date sous condition d'obtenir des prix plus avantageux.

Après consultation de notre service. . . , il nous semble possible d'accepter, sous conditions, cette modification de date.

3^e paragraphe – conclusion

Nous attendons par conséquent votre nouvelle proposition dans les plus brefs délais.

E-mail : A = Action

Action	<i>Bonjour,</i>
	<i>Nous acceptons la modification de date de livraison proposée par vos services.</i>
Répercussion	<i>Toutefois, en raison du préjudice subi, nous estimons normal de vous demander des conditions privilégiées, en l'occurrence...</i>
	<i>Cordialement,</i>
	<i>Signature</i>

16. Annulation de la commande par impossibilité de livrer

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Vous nous avez commandé. . . , le. . . , référencé(s). . .

Or, en raison de problèmes techniques, il nous est désormais impossible de fabriquer ce matériel (ces articles) dans les délais impartis.

En conséquence, nous sommes au regret de vous conseiller de vous adresser à un autre fournisseur.

Nous vous remercions de votre aimable compréhension et vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de nos sentiments les plus dévoués.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons bien enregistré, le. . . , votre commande référencée. . .

Nous avons bien reçu, le. . . , votre commande de. . . , références. . .

2^e paragraphe

Or, des incidents techniques, indépendants de notre volonté, ont considérablement perturbé le rythme de notre production.

Cependant, des problèmes techniques graves ont fortement affecté notre planning de fabrication.

3^e paragraphe

Aussi sommes-nous dans l'impossibilité provisoire d'honorer votre commande dans les temps impartis.

Nous ne sommes donc plus en mesure d'honorer votre commande dans les délais voulus.

Formules de conclusion

Nous souhaitons vivement que vous soyez rapidement en mesure d'effectuer une nouvelle commande auprès d'un autre fabricant.

Nous vous proposons donc de vous adresser à un autre fournisseur.

E-mail : P = Problème

<p>Problème</p> <p>Répercussion</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous avons le regret de vous signaler notre impossibilité actuelle de fabriquer le matériel commandé le... dans les délais impartis. En effet, plusieurs problèmes techniques ont...</i></p> <p><i>En conséquence, nous vous conseillons de vous adresser à un autre fournisseur.</i></p> <p><i>Veillez nous excuser de ce contretemps, indépendant de notre volonté.</i></p> <p><i>Respectueuses salutations,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
--	---

17. Relance à la suite d'un retard de livraison

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Réclamer	Sec

Madame, Monsieur,

Vous deviez effectuer, le... dernier, une livraison de..., références..., auprès de notre client...

Or, il s'avère que ce dernier n'a toujours pas été livré.

Pouvez-vous avoir l'obligeance de bien vouloir nous fournir les raisons motivant un tel retard ?

Nous attendons vos explications par retour du courrier et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous tenons à vous rappeler que vous vous étiez engagés à effectuer, le..., la livraison de..., référencé(e)s ci-dessus.

Vous aviez pris l'engagement de livrer le..., la marchandise référencée ci-dessus, à...

2^e paragraphe

Or, notre client nous signale qu'il n'a, à ce jour, toujours pas été livré.

Or, notre client a pris contact avec nous, ce jour, pour nous avertir du retard de celle-ci.

3^e paragraphe

Nous souhaiterions vivement connaître les motifs de ce retard, susceptible de porter atteinte à notre crédibilité auprès de notre clientèle.

Pourriez-vous avoir l'extrême obligeance de nous fournir des explications concernant les motifs d'un tel retard préjudiciable à notre image auprès de notre clientèle ?

Formules de conclusion

Nous restons dans l'attente de votre réponse dans les plus brefs délais.

Nous attendons votre réponse par retour du courrier.

E-mail : P = Problème

Problème	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Notre client... nous signale n'avoir toujours pas reçu, à cette date, la livraison de sa commande de..., références..., prévue le...</i></p>
Action	<p><i>Nous attendons vos explications concernant ce retard, non compatible avec vos engagements et avec notre image de rigueur du service proposé.</i></p>
Répercussion	<p><i>Merci de nous donner cette information par retour du courrier.</i></p> <p><i>Salutations</i></p> <p><i>Signature</i></p>

18. Recommandations adressées à un client sur les mesures à prendre pour réceptionner des marchandises

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous confions, ce jour, votre commande du... , à la société de transport... , livraison prévue le... .

Or, nous tenons à attirer particulièrement votre attention sur le fait que la marchandise transite aux risques et périls du destinataire. Nous vous demandons, par conséquent, de vérifier très rigoureusement lors de la réception l'ensemble des colis livrés. Il est en effet indispensable d'en vérifier strictement l'état et le nombre.

Dans le cas où vous constateriez une avarie ou un manquant, vous devrez alors mentionner vos réserves sur le bon de réception mis à votre disposition. Vous serez ainsi en mesure de préserver vos droits. Il vous sera également possible par la suite, grâce à ce document, de demander éventuellement des dommages et intérêts au transporteur.

Nous vous souhaitons toutefois une bonne réception de votre commande avec la certitude que vous tiendrez compte de nos recommandations.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes intéressantes à ce texte à caractère administratif.

E-mail : I = Information

Information	<i>Bonjour,</i>
Explication	<i>Votre commande référencée... doit vous être livrée le... Toutefois, la marchandise transite aux risques et périls du destinataire.</i>
Action	<i>Lors de sa réception, nous vous demandons par conséquent de vérifier très rigoureusement le nombre et l'état des colis.</i>
	<i>En effet, en cas de problèmes, vous devrez mentionner impérativement vos réserves sur le bon de réception mis à votre disposition. Vous serez ainsi en mesure de préserver vos droits.</i> <i>Nous vous souhaitons bonne réception de cette marchandise.</i> <i>Cordialement,</i> <i>Signature</i>

19. Réserves effectuées lors d'un constat d'avaries ou de manquants

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Sec

Madame, Monsieur,

L'expédition n°... de... , effectuée par les établissements... , au départ de... et livrée ce jour, comporte...

L'état dans lequel se trouvait le contenu nous a contraints de faire les plus expresses réserves quant à l'acceptation de cette livraison, conformément à l'article... du Code de commerce, réserves consignées sur le récépissé d'expédition.

La vérification immédiate du colis n°... à laquelle nous avons procédé, en présence de l'un de vos agents, a permis de constater que les articles suivants, ... , étaient désormais impropres (manquants) à la vente :

...

...

...

Votre responsabilité est sans nul doute engagée.

En conséquence, nous vous demandons de bien vouloir nous couvrir de la somme de... , correspondant au montant des dégâts, d'après la facture ci-jointe.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes intéressantes à ce texte à caractère administratif. Il est préférable de rédiger une lettre dans un cas de litige.

20. Mise en demeure de livrer

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Sec

Madame, Monsieur,

Nous vous avons fait confiance le... en vous commandant...

Or, à plusieurs reprises, par lettres du... et du..., nous vous avons signalé des retards de livraison incompréhensibles.

Toutefois, nous sommes toujours, à ce jour, sans réponse de votre part.

Nous vous mettons donc en demeure de nous livrer sous...

Agréez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes intéressantes à ce texte à caractère administratif. Il est préférable de rédiger une lettre dans un cas de litige.

21. Demande de dédommagement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Réclamer	Sec

Madame, Monsieur,

Par notre lettre du... , nous vous demandions de mettre expressément à notre disposition la livraison de... , les délais réglementaires étant expirés.

Nous vous rappelons, à titre indicatif, que l'expédition avait été effectuée le... , en gare de... , en régime ordinaire. Or, deux mois s'étant écoulés depuis cette date, nous considérons, à ce jour, cet envoi comme perdu.

En conséquence, nous vous prions de bien vouloir nous rembourser la valeur de ces marchandises, soit... , somme justifiée par la facture ci-jointe émise par notre fournisseur... .

Dans l'attente d'un règlement rapide, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes intéressantes à ce texte à caractère administratif. Il est préférable de rédiger une lettre dans un cas de litige.

22. Accusé de réception de livraison

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Enregistrer	Neutre

Madame, Monsieur,

Ce jour, nous accusons réception de notre commande de... , références... .

Toutefois, nous tenons à vous signaler... .

Nous vous remercions de votre efficacité.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

E-mail : I = Information

Information	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous accusons réception, ce jour, de notre commande de..., références...</i></p>
Précision	<p><i>Nous tenons cependant à vous signaler...</i></p> <p><i>Nous vous remercions de votre efficacité.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

Autour de la facturation

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
23. Édition de facture	Fournisseur	Présenter	Neutre
24. Réclamation à la suite d'une édition de facture	Client	Justifier	Irrité
25. Refus d'une contestation portant sur le montant d'une facture	Fournisseur	Justifier	Irrité
26. Demande de prolongation des délais de paiement	Client	Justifier	Très aimable
27. Acceptation de prolongation des délais de paiement	Fournisseur	Enregistrer	Aimable
28. 1^{re} lettre de rappel	Fournisseur	Présenter	Aimable
29. 2^e lettre de rappel	Fournisseur	Ordonner	Irrité/sec
30. 3^e lettre de rappel	Fournisseur	Ordonner	Sec

23. Édition de facture

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Présenter	Neutre

Madame, Monsieur,

Le . . ., nous vous avons livré. . ., références. . .

Nous vous adressons donc sous ce pli la facture n°. . ., relative à cette commande.

Le règlement de celle-ci devra nous parvenir avant le. . .

Nous souhaitons continuer à vous satisfaire et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

La livraison de votre commande. . . a été effectuée le. . . dans les délais impartis.

Nous avons procédé, le. . ., à la livraison de votre commande référencée ci-dessus.

2^e paragraphe

Afin de vous permettre d'effectuer le paiement de celle-ci, nous joignons à ce pli la facture détaillée correspondante.

Nous nous permettons de vous transmettre ci-jointe la facture correspondant à cette commande.

3^e paragraphe

Son règlement doit nous parvenir avant le. . .

Il est souhaitable que nous recevions ce règlement avant le. . .

Formules de conclusion

Nous restons à votre disposition et pouvons vous assurer que vos ordres feront toujours l'objet de nos soins attentifs.

Vos ordres seront, bien entendu, toujours exécutés avec la volonté de vous donner entière satisfaction.

E-mail : A = Action

Action	<i>Bonjour,</i>
	<i>Nous vous adressons en fichier joint la facture n°..., relative à votre commande de..., références...</i>
Répercussion	<i>Le règlement de celle-ci devra nous parvenir avant le...</i>
	<i>Très cordialement,</i>
	<i>Signature</i>

24. Réclamation à la suite d'une édition de facture

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Irrité

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu ce jour, votre facture n°...

Or, après vérification, il s'avère que ce document comporte une erreur (plusieurs erreurs), à savoir :

- ...
- ...
- ...

En conséquence, nous vous serions donc reconnaissants de bien vouloir procéder à la régularisation nécessaire, à savoir...

Par avance, nous vous remercions de cette rectification.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons bien reçu, le... , votre facture n°...

Votre facture n°... nous est bien parvenue.

2^e paragraphe

Toutefois, nous avons constaté après vérification que celle-ci présentait une erreur (des erreurs), à savoir : ...

Après vérification de notre service comptable, il a été constaté que celle-ci n'était pas conforme à notre commande initiale. En effet,...

3^e paragraphe

En conséquence, nous vous demandons expressément de procéder aux rectifications d'usage.

Afin de régulariser rapidement ce dossier, nous vous demandons d'avoir l'obligance d'effectuer les rectifications d'usage en nous faisant parvenir. . .

Formules de conclusion

Nous vous remercions, par avance, de votre rapidité.

Il est bien entendu que nous effectuerons le règlement par retour du courrier.

E-mail : P = Problème

<p>Problème</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>La facture émise par vos services le... comporte une erreur (plusieurs erreurs), en l'occurrence :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ... • ...
<p>Action</p>	<p><i>En conséquence, nous vous demandons de procéder aux régularisations nécessaires.</i></p> <p><i>Merci par avance de cette rectification.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

25. Refus d'une contestation portant sur le montant d'une facture

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Irrité

Madame, Monsieur,

Nous traitons, ce jour, le contenu de votre lettre du. . . nous demandant de modifier certains éléments constitutifs de la facture n°. . .

Or, il s'avère, après étude de ce document, qu'aucune erreur ne s'est produite lors de l'édition de celui-ci. En effet, . . .

En conséquence, nous vous présentons à nouveau la même facture dont vous devez désormais vous acquitter impérativement sous huitaine.

Nous espérons que vous aurez compris votre erreur d'interprétation.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Par lettre du. . ., vous nous faites part de votre interprétation concernant la facture n°. . . qui, selon vous, comporte une erreur (plusieurs erreurs) de libellé.

Nous avons bien enregistré ce jour votre remarque concernant le libellé de la facture n°. . . qui, d'après vous, comporte une erreur (plusieurs erreurs).

2^e paragraphe

Cependant, après vérification, il s'avère que ce document est parfaitement conforme. Seule une erreur de. . . est la cause de cette interprétation.

Cependant, il semble, après vérification, que ce document soit conforme à votre commande pour les raisons suivantes : . . .

3^e paragraphe

Nous nous permettons donc de vous présenter à nouveau cette facture pour paiement.

Nous vous adressons, en conséquence, la même facture afin que vous procédiez à son paiement dans les plus brefs délais.

Formules de conclusion

Nous espérons que vous serez désormais d'accord sur le contenu de cette explication.

Nous souhaitons que vous compreniez cette erreur d'interprétation.

E-mail : I = Information

<p>Information</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Malgré votre interprétation, il s'avère après analyse que la facture n°..., émise le... par nos services, ne comporte aucune erreur. En effet, vous avez dû interpréter par erreur...</i></p>
<p>Action</p>	<p><i>Nous vous demandons par conséquent de bien vouloir vous acquitter de celle-ci dans les meilleurs délais (sous huitaine).</i></p> <p><i>En vous en remerciant par avance,</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

26. Demande de prolongation des délais de paiement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre facture n°... concernant le règlement de notre commande...

Or, il s'avère que des difficultés financières passagères ne nous permettent pas, à notre grand regret, d'honorer ce paiement dans les délais initialement prévus.

Nous souhaiterions donc que vous nous fassiez savoir s'il serait possible de reporter cette échéance au...

Compte tenu de l'ancienneté de nos relations d'affaires, nous espérons que vous accepterez ce report de paiement, indépendant de notre volonté.

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous recevons ce jour votre facture n°... , payable le...

Nous accusons réception de votre facture n°... , payable le...

2^e paragraphe

Or, à notre grand regret, des événements imprévus ont considérablement perturbé notre gestion. En conséquence, il apparaît que nous ne sommes pas actuellement en mesure d'effectuer cette opération dans les délais impartis.

Des événements conjoncturels ayant perturbé notre gestion, il s'avère que nous ne pouvons pas actuellement effectuer ce règlement.

3^e paragraphe

En conséquence, nous vous saurions gré de bien vouloir nous accorder un délai de paiement de...

Cependant, afin de faire face à nos engagements, nous vous demandons s'il vous serait possible de nous accorder exceptionnellement un délai de paiement de...

Formules de conclusion

Par avance, nous vous remercions de votre aimable compréhension.

Nous espérons que vous comprendrez le caractère peu habituel de cette situation.

E-mail : P = Problème

<p>Problème</p> <p>Justification</p> <p>Action</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous regrettons de vous signaler que nous ne sommes pas en mesure de régler, à la date prévue, la facture n°... Cet état de fait est en effet lié à des difficultés financières passagères.</i></p> <p><i>En conséquence, après autorisation de votre part, nous souhaiterions reporter cette échéance au... Ce report de paiement est-il possible ?</i></p> <p><i>Nous vous remercions par avance de votre compréhension.</i></p> <p><i>Sincères salutations</i></p> <p><i>Signature</i></p>
---	--

27. Acceptation de prolongation des délais de paiement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Enregistrer	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception, ce jour, de votre lettre du... par laquelle vous nous demandez un délai de paiement pour cause de difficultés financières passagères.

Après concertation, nous avons pris la décision d'accepter votre proposition de reporter au... votre paiement, prévu initialement le...

Nous restons par conséquent dans l'attente de ce règlement et vous souhaitons une résolution rapide de vos problèmes actuels.

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

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Par votre lettre du..., vous nous demandez expressément un délai de paiement concernant votre facture n°...

Nous avons noté par votre lettre du... votre impossibilité à honorer vos engagements actuels.

2^e paragraphe

Après étude approfondie de votre dossier, il nous semble possible, compte tenu de la régularité de vos paiements antérieurs, de répondre favorablement à votre attente de report.

Après analyse de votre situation, il nous semble possible, compte tenu de nos bonnes relations commerciales antérieures, d'accepter un report d'échéance.

3^e paragraphe

En conséquence, nous attendons désormais votre paiement pour le... au lieu du...

Nous fixons donc, selon votre proposition, votre échéance au... au lieu du...

Formules de conclusion

Nous espérons que vos difficultés actuelles seront seulement passagères.

Nous sommes certains que vous saurez résoudre sous peu ces difficultés temporaires.

E-mail : I = Information

Information	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>En raison de nos étroites relations antérieures, nous avons le plaisir de vous annoncer notre accord de report d'échéance au... concernant votre facture n°...</i></p>
Action	<p><i>Nous restons donc dans l'attente de ce règlement et vous souhaitons de résoudre rapidement vos difficultés.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

28. 1^{re} lettre de rappel

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Présenter	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous vous avons fait parvenir le... notre facture n°. . ., relative à une commande de... , passée selon votre ordre.

Or, notre service... nous signale n'être toujours pas, à ce jour, en possession de votre règlement. Il s'agit, nous en sommes certains, d'une erreur ou d'une omission de votre part.

Dans le cas où vous auriez déjà effectué ce paiement, nous vous demandons de bien vouloir ne pas tenir compte du présent avis.

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

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous vous avons adressé le... la facture n°. . ., relative à votre commande de... .

Nous vous avons fait parvenir le... la facture n°. . ., relative à la commande référencée ci-dessus.

2^e paragraphe

Or, à ce jour, nous ne sommes toujours pas en possession de votre règlement.

Cependant, nous sommes très surpris de ne pas être, à ce jour, en possession de votre règlement.

3^e paragraphe

Si vous aviez toutefois déjà procédé à celui-ci, nous vous demandons de bien vouloir ne pas tenir compte de cette relance.

Si celui-ci a déjà été effectué par vos services, nous vous demandons d'avoir l'obligeance de ne pas tenir compte de cette lettre.

Formules de conclusion

Nous attendons la régularisation de votre situation dans les meilleurs délais.

Nous espérons que vous régulariserez sous peu votre situation.

E-mail : P = Problème

<p>Problème</p> <p>Action</p>	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>À ce jour, vous n'avez toujours pas effectué le règlement de notre facture n°..., relative à votre commande...</i></p> <p><i>Il s'agit, nous n'en doutons pas, d'une erreur ou d'une omission de votre part. Pouvez-vous donc procéder à ce règlement dans les plus brefs délais ?</i></p> <p><i>En vous en remerciant par avance,</i></p> <p><i>Sincères salutations</i></p> <p><i>Signature</i></p>
--------------------------------------	---

29. 2^e lettre de rappel

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Ordonner	Irrité/sec

Madame, Monsieur,

Malgré notre précédente lettre du . . ., nous sommes surpris de constater que vous n'avez toujours pas, à ce jour, effectué le règlement de la facture n° . . .

Il ne peut désormais s'agir d'une erreur ou d'une omission de votre part, vos obligations vous ayant déjà été rappelées.

Nous vous demandons, par conséquent, d'honorer votre dette dans les plus brefs délais.

Dans le cas où ce règlement ne nous parviendrait pas sous huitaine, votre dossier sera transmis au service contentieux.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Ce rappel est effectué par lettre pour en renforcer le caractère officiel.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous sommes vivement surpris de n'avoir pas reçu de réponse à notre lettre du . . . concernant le paiement de notre facture n° . . . dont vous trouverez une copie ci-jointe.

Nous constatons, à ce jour, ne pas avoir reçu le paiement de notre facture n° . . .

2^e paragraphe

Son montant de . . . devait en effet nous être réglé au plus tard le . . .

Son montant s'élevait à . . . et aurait dû nous parvenir le . . .

3^e paragraphe

Vous voudrez bien avoir l'obligeance de nous le régler le plus rapidement possible.

Nous attendons ce règlement par retour du courrier.

Remarque

Ne pas insérer de formule de conclusion afin de donner au texte un ton plus sec.

30. 3^e lettre de rappel

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Ordonner	Sec

Madame, Monsieur,

Malgré deux lettres de rappel, nous n'avons toujours pas, à ce jour, reçu le paiement de notre facture n°...

Nous vous rappelons que le montant de votre dette s'élève à...

Or, ayant nous-mêmes à faire face à des engagements, il ne nous est plus possible d'attendre plus longtemps ce paiement.

En conséquence, nous vous informons que, sans règlement de votre part dans les 48 heures, nous procéderons au recouvrement de cette créance par voie judiciaire.

Nous souhaitons vivement ne pas avoir besoin de recourir à une telle mesure.

Agréez, Madame, Monsieur, nos salutations.

Signature

Remarque

Ce rappel est effectué par lettre pour en renforcer le caractère formel et officiel.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous vous rappelons nos lettres des... et..., restées sans réponse à ce jour, concernant le règlement de notre facture n°... d'un montant de...

Malgré nos lettres des... et..., vous n'avez toujours pas, à ce jour, effectué le règlement de votre facture n°... d'un montant de...

2^e paragraphe

Il ne nous est actuellement plus possible d'attendre votre paiement ayant nous-mêmes des engagements impératifs à respecter.

Nous regrettons de ne plus pouvoir attendre votre paiement étant soumis nous-mêmes à des contraintes financières.

3^e paragraphe

Veillez donc nous payer sous 48 heures afin d'éviter un recouvrement de cette dette par voie judiciaire.

Il est impératif de régler cette somme sous 48 heures afin de ne pas subir une procédure de recouvrement par voie judiciaire.

Formules de conclusion

Nous regretterions vivement d'être amenés à de telles mesures.

Nous espérons ne pas être obligés de recourir à de telles mesures.

Remarque

Souvent absente dans ces situations, la formule de conclusion est utilisée exclusivement dans les cas où l'espoir d'une solution « amiable » est encore une réalité.

Autour de la gestion du personnel

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
31. Demande de service à un cabinet de recrutement	Client	Présenter	Aimable
32. Convocation à un entretien d'embauche	Employeur	Justifier	Aimable
33. Réponse négative à une candidature spontanée (conservation du CV)	Employeur	Justifier	Très aimable
34. Réponse négative après un entretien d'embauche	Employeur	Justifier	Aimable
35. Réponse positive adressée à un salarié démissionnaire souhaitant ne pas effectuer son préavis	Employeur	Enregistrer	Neutre
36. Convocation à un entretien en vue d'un licenciement	Employeur	Ordonner	Sec
37. Lettre de licenciement	Employeur	Justifier	Irrité
38. Certificat de travail	Employeur	Présenter	Neutre
39. Formulaire de reçu pour solde de tout compte	Employé	Enregistrer	Sec

31. Demande de service à un cabinet de recrutement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Sensibles à votre réputation d'efficacité dans le domaine des techniques de recrutement, nous tenons à nous adresser à vous en vue du recrutement d'un(e)...

En effet, pour des raisons d'ordre..., nous avons la volonté de recruter une personne dynamique, susceptible de développer notre secteur...

Dans cet objectif, nous souhaiterions vous rencontrer très prochainement afin de définir avec vous le profil exact de ce poste et vous préciser, en détail, les compétences exigées du candidat.

Nous vous remercions, par avance, de prendre contact avec nous et de nous fixer une date de rendez-vous dans les meilleurs délais.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Notre entreprise étant actuellement en expansion, nous sommes à la recherche de candidats à un poste de...

Actuellement à la recherche de..., nous nous adressons à vous afin d'être en mesure d'effectuer prochainement un recrutement.

2^e paragraphe

En effet, le secteur... s'est considérablement développé ces dernières années et il serait nécessaire d'effectuer actuellement un recrutement de... pour assumer...

Notre secteur... s'est en effet beaucoup développé ces dernières années et réclame donc des compétences nouvelles.

3^e paragraphe

Pour toutes ces raisons, nous souhaiterions vous rencontrer afin de définir le profil du poste et les compétences exigées du candidat.

En conséquence, vous serait-il possible de nous rencontrer afin de mieux cerner ensemble le profil du poste et les qualités nécessaires à ce candidat ?

Formules de conclusion

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous fixer un rendez-vous, sous huitaine si possible.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous proposer très prochainement une date de rendez-vous.

E-mail : I = Information

<p>Information</p>	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Nous souhaitons faire appel à vos services en vue du recrutement d'un(e)...</i></p>
<p>Explication</p>	<p><i>Nous souhaiterions donc vous rencontrer très prochainement afin de définir avec vous le profil exact de ce poste et vous préciser, en détail, nos exigences.</i></p>
<p>Action</p>	<p><i>Si cette proposition de collaboration vous intéresse, pouvez-vous prendre contact avec nous très rapidement par e-mail ou par téléphone au... ?</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

32. Convocation à un entretien d'embauche

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Justifier	Aimable

Monsieur,

Nous avons étudié, avec un particulier intérêt, votre candidature à un éventuel poste de... au sein de notre service...

Il nous semble maintenant intéressant d'en poursuivre l'examen par une discussion approfondie avec vous.

Nous vous serions donc très reconnaissants de bien vouloir vous présenter le... (date), à... (heure),... (lieu). Pouvez-vous cependant avoir l'amabilité de nous confirmer ce rendez-vous en téléphonant au..., à Mme... ?

En vous en remerciant par avance, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous vous remercions tout particulièrement de votre candidature du... (date) concernant un éventuel poste de... au sein de notre entreprise.

Nous avons examiné, avec un vif intérêt, votre candidature à un poste de... au sein de notre service.

2^e paragraphe

Celle-ci correspond dans son ensemble à nos attentes tant sur le plan de la formation que des compétences requises.

Nous avons le plaisir de vous annoncer que celle-ci a particulièrement retenu notre attention en raison de...

3^e paragraphe

Afin d'être en mesure d'en approfondir la teneur, nous souhaiterions vous rencontrer le... (date), à (heure),... (lieu).

Il serait donc intéressant de vous rencontrer prochainement afin de mieux cerner certains aspects de votre carrière. Nous nous permettons de vous proposer, à cet effet, la date du..., à... (heure),... (lieu).

Formules de conclusion

Nous vous demandons toutefois d'avoir l'obligeance de bien vouloir nous confirmer ce rendez-vous dans les plus brefs délais.

Si notre proposition vous intéresse, nous vous invitons à nous confirmer ce rendez-vous dans les plus brefs délais.

E-mail : I = Information

<p>Information</p>	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Après étude de votre candidature, j'ai le plaisir de vous annoncer que je souhaiterais l'approfondir avec vous au cours d'un prochain entretien.</i></p>
<p>Action</p>	<p><i>Il me paraît donc opportun de vous rencontrer dans les meilleurs délais. Pouvez-vous prendre contact avec moi très rapidement au... ?</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

33. Réponse négative à une candidature spontanée (conservation du CV)

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Très aimable

Monsieur,

Nous avons étudié avec une particulière attention votre demande d'emploi concernant un poste de . . ., parue le . . ., dans . . .

Or, malgré le réel intérêt présenté par votre parcours (formation) professionnel(le), il ne nous est actuellement pas possible de vous proposer un poste correspondant à vos qualifications.

Cependant, nous nous permettons de conserver votre curriculum vitæ afin d'être en mesure de prendre contact avec vous ultérieurement si un poste devenait vacant dans l'un de nos services.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

Veuillez croire, Monsieur, à l'assurance de nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Votre candidature spontanée, concernant un poste de . . ., a particulièrement retenu notre attention.

Votre proposition de candidature du . . . a retenu tout notre intérêt, car nous sommes souvent à la recherche de personnel vacataire.

2^e paragraphe

Cependant, votre profil professionnel ne correspond pas à nos attentes actuelles.

Toutefois, bien que votre expérience soit très complète, vous ne présentez pas le niveau de diplôme requis actuellement pour ce type de poste dans notre société.

3^e paragraphe

Nous conservons, néanmoins, votre curriculum vitæ, car nous pourrions avoir ultérieurement besoin d'une personne possédant une expérience semblable à la vôtre pour un autre type de poste.

Nous nous permettons, avec votre accord, de conserver en fichier votre curriculum vitæ dans le cas où un poste se libérerait dans les prochains mois.

Formules de conclusion

Nous vous remercions de nous avoir confié votre dossier.

Nous vous remercions d'apprécier la réputation de notre entreprise dans le domaine de...

E-mail : A = Action

Action	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Après étude de votre candidature, je tiens à vous annoncer que je ne peux pas lui donner une suite favorable, malgré le vif intérêt des particularités de...</i></p>
Précision	<p><i>En effet, votre profil... ne correspond pas précisément à nos exigences actuelles, plus centrées sur...</i></p>
Répercussion	<p><i>Je vous souhaite d'être sélectionné rapidement pour un emploi mieux adapté à vos attentes.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

34. Réponse négative après un entretien d'embauche

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Justifier	Aimable

Monsieur,

La procédure de recrutement pour laquelle vous avez bien voulu nous confier votre dossier est actuellement terminée.

Toutefois, nous avons le regret de vous informer que votre candidature n'a pu être retenue malgré son intérêt certain.

Notre choix s'est en effet porté sur un candidat dont le profil était en parfaite adéquation avec les exigences du poste à pourvoir, c'est-à-dire. . .

Nous vous souhaitons très sincèrement une réussite rapide dans vos démarches de recherche.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Ce refus est généralement effectué par lettre pour en renforcer l'aspect officiel. Le même texte peut être envoyé par mail en changeant la formule de politesse.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Pour faire suite à notre entretien du. . ., nous regrettons de vous annoncer que votre candidature n'a cependant pu être retenue.

Après notre entretien du. . ., il s'avère que nous n'avons pu retenir votre candidature au poste de. . .

2^e paragraphe

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à nos questions mais, bien que votre profil soit intéressant, il ne correspond pas complètement à nos attentes.

En effet, notre choix a été déterminé par le temps d'expérience en. . . Or, c'était l'aspect le moins développé de votre profil professionnel.

3^e paragraphe

Nous nous permettons par conséquent de vous retourner ci-joint votre dossier de candidature.

Nous vous retournons donc, sous ce pli, l'ensemble de votre dossier de candidature.

Formules de conclusion

Nous espérons que vous comprendrez notre décision et vous souhaitons de rencontrer très rapidement un poste adapté à vos compétences.

Nous regrettons de ne pas avoir pu retenir votre candidature et souhaitons très sincèrement que vous trouviez un poste adapté à vos compétences.

35. Réponse positive adressée à un salarié démissionnaire souhaitant ne pas effectuer son préavis

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Enregistrer	Neutre

Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre du... par laquelle vous nous signifiez votre démission du poste de..., que vous occupiez depuis le..., au sein de notre entreprise.

Nous acceptons cette décision et vous donnons, en outre, notre accord pour ne pas effectuer, selon votre demande, le préavis légal.

En conséquence, nous considérons que votre démission prendra effet à compter du...

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

Signature

Remarque

Cette réponse est généralement effectuée par lettre pour en renforcer l'aspect officiel.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous enregistrons, ce jour, votre demande de démission concernant le poste de... que vous occupez dans notre entreprise depuis le...

Nous avons bien enregistré le contenu de votre lettre recommandée du... nous signifiant votre décision de quitter sous peu notre entreprise.

2^e paragraphe

Vous manifestez en outre le souhait de ne pas effectuer, pour des raisons d'ordre personnel, votre temps de préavis. Nous tenons à vous préciser notre accord sur ce point.

Nous avons étudié, de plus, votre demande concernant l'obligation de préavis. Après concertation auprès de votre hiérarchie, nous sommes favorables à votre départ immédiat.

3^e paragraphe

En conséquence, votre démission prendra effet à la date du. . .

Nous décidons, en conséquence, que votre démission sera définitive le. . .

Formule de conclusion et de politesse

En vous souhaitant bonne réception de la présente, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

36. Convocation à un entretien en vue d'un licenciement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Ordonner	Sec

Monsieur,

Nous vous prions de noter que vous êtes convoqué le... (jour), à... (heure), au siège de notre entreprise, en vue d'un entretien concernant une éventuelle rupture de votre contrat de travail.

Nous tenons également à vous préciser que vous avez la possibilité, lors de cet entretien, de vous faire assister par une personne de votre choix appartenant à notre personnel.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Cette convocation est effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Vous êtes convoqué(e) le... (jour), à... (heure), au siège de notre entreprise à propos d'une éventuelle rupture de votre contrat de travail.

Nous tenons à vous informer que vous devez vous présenter le... (jour), à... (heure), auprès de Monsieur... , en vue d'un entretien concernant la suppression actuelle de votre poste.

2^e paragraphe

Il est, bien entendu, dans votre droit de vous faire accompagner par une personne de votre choix appartenant à notre personnel. Celle-ci pourra assister à l'intégralité de l'entretien.

Nous vous proposons de vous faire assister, au cours de celui-ci, par toute personne de votre choix, membre de notre personnel.

Remarque

C'est une lettre très brève, sans 3^e paragraphe ni formule de conclusion, mais en conservant la formule de politesse.

37. Lettre de licenciement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Justifier	Irrité

Monsieur,

Nous regrettons d'être contraints de vous confirmer, après concertation, les termes de notre entretien du. . .

Il s'avère que depuis plusieurs mois. . . (raisons principales du licenciement en une ou plusieurs phrases).

Pour toutes ces raisons, nous sommes dans l'obligation actuelle de vous signifier votre licenciement à compter du. . ., votre période légale de préavis débutant le. . .

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il s'agit d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous sommes, à notre grand regret, contraints de vous confirmer les termes de notre entretien du. . .

Nous regrettons de vous confirmer les termes de notre entretien du. . . par lequel nous vous signifiions notre décision de vous licencier.

2^e paragraphe

En effet, depuis quelques mois, nos relations ne sont pas en accord avec le fonctionnement général de notre entreprise. En vous. . . (raisons du licenciement), vous avez créé. . .

Il est trop évident en effet que, depuis plusieurs mois, vous vous. . ., créant ainsi. . .

3^e paragraphe

Pour toutes ces raisons, nous nous voyons contraints d'opter pour une procédure de licenciement. Ce dernier prendra effet à compter du. . ., votre période de préavis s'étendant du. . . au. . .

En conséquence, nous sommes dans l'obligation de vous prévenir de la date exacte de votre licenciement, c'est-à-dire le. . . Votre période de préavis s'étendra du. . . au. . .

Remarque

Il faut intégrer une formule de politesse, sans formule de conclusion, mais en conservant la formule de politesse.

38. Certificat de travail

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Présenter	Neutre

Je, soussigné directeur de la société... (nom de la société), sise... (adresse), certifie que Monsieur... (nom de l'employé), demeurant... (adresse de l'employé), a été employé en nos services du... (date exacte d'arrivée) au... (date exacte de départ), en qualité de... (fonction exercée).

En foi de quoi, je lui délivre un certificat pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à...

le...

Remarque

Il n'existe pas de variantes intéressantes à ce texte à caractère administratif. C'est un document sous forme papier.

39. Formulaire de reçu pour solde de tout compte

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Employeur	Enregistrer	Sec

Je, soussigné Monsieur. . . (nom de l'employé), demeurant. . . (adresse de l'employé), reconnais avoir reçu de la société. . . (nom de la société) mon certificat de travail et, pour solde de tout compte, la somme de. . . (somme en chiffres) en paiement de salaires, accessoires de salaires, remboursement de frais et toutes indemnités, quels qu'en soient la nature ou le montant, qui m'étaient dus au titre de l'exécution et de la cessation de mon contrat de travail.

Je déclare connaître les dispositions légales (article L. 122617 du Code du travail) qui me permettent de dénoncer le présent reçu pour solde de tout compte dans le délai maximum de deux mois à compter de la date de signature ci-dessous.

Le présent reçu a été établi en double exemplaire dont l'un m'a été remis.

Fait à. . .

le. . .

(Signature du salarié précédée de la mention manuscrite « Bon pour solde de tout compte ».)

Remarque

Il n'existe pas de variantes intéressantes à ce texte à caractère administratif. C'est un document sous forme papier.

Autour des réservations

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
40. Réservation de billets d'avion et de train	Client	Présenter	Aimable
41. Réservation d'hôtel	Client	Présenter	Aimable
42. Réservation d'un stand lors d'une exposition ou d'un salon	Client	Justifier	Aimable

40. Réservation de billets d'avion et de train

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Présenter	Aimable

Pour les billets d'avion

Monsieur,

... (nombre de personnes) personnes de notre société doivent effectuer le... un voyage d'affaires de... jours, retour prévu le...

Nous souhaiterions donc que vous procédiez à la réservation des places sur les vols correspondant à ces dates, en tenant compte de... (éventuelles contraintes).

Nous vous remercions de nous adresser ces billets dans les plus brefs délais afin de communiquer très rapidement aux intéressés les heures exactes de départ et d'arrivée.

En vous remerciant, par avance, de votre efficacité, nous vous adressons, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

E-mail : A = Action

Action	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous vous demandons de réserver... (nombre) places sur les vols... correspondant aux dates suivantes, en tenant compte de... (éventuelles contraintes) :</i></p>
Précision	<ul style="list-style-type: none"> • ... • ... • ...
Répercussion	<p><i>Afin de communiquer aux intéressés les informations utiles à l'organisation de ce voyage, pouvez-vous nous adresser ces billets dans les plus brefs délais ?</i></p> <p><i>Merci, par avance, de votre réactivité.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

Pour les billets de train

Monsieur,

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir établir un billet aller-retour... (lieu de départ et lieu d'arrivée) et de réserver... (nombre) places au nom de... au train de... (heure), le... (date), retour au train de... (heure), le... (date).

Nous vous remercions, par avance, de votre efficacité.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

E-mail : A = Action

<p>Action</p> <p>Précision</p> <p>Répercussion</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous vous demandons de réserver... (nombre) places sur le train... en date du..., en tenant compte de... (éventuelles contraintes) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ... • ... • ... <p><i>Afin de communiquer aux intéressés les informations utiles à l'organisation de ce voyage, pouvez-vous nous adresser ces billets dans les plus brefs délais ?</i></p> <p><i>Merci, par avance, de votre réactivité.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
---	---

41. Réservation d'hôtel

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Présenter	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir réserver une chambre avec... (caractéristiques de celle-ci) au nom de Monsieur... , notre... (fonction éventuellement), pour la nuit du... au...

Par ailleurs, nous tenons à vous préciser qu'il souhaite dîner et prendre son petit déjeuner à votre hôtel. Nous attendons votre confirmation par retour du courrier.

En vous remerciant par avance de votre accueil, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes à ce texte très informatif.

E-mail : A = Action

Action	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Je souhaite réserver une chambre avec... (caractéristiques de celle-ci) au nom de Monsieur... pour les nuits suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ... • ... • ...
Précision	<p><i>Par ailleurs, nous tenons à vous préciser qu'il dînera et prendra son petit déjeuner à votre hôtel.</i></p> <p><i>Merci, par avance, de votre réactivité.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

42. Réservation d'un stand lors d'une exposition ou d'un salon

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous avons été contactés par vos services en vue de notre éventuelle présence au salon du... qui aura lieu le... prochain.

Il nous semble, en effet, intéressant de participer, une nouvelle fois, à cette manifestation qui, l'an passé, a obtenu un succès apprécié dans le secteur du...

Après analyse de l'impact de notre stand lors de notre dernière participation, nous souhaiterions être situés... et réserver un stand de... (nombre de mètres carrés).

Nous espérons que votre organisation sera, cette année, de la même qualité que précédemment.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes à ce texte très informatif.

E-mail : A = Action

Action	<i>Bonjour,</i>
Précision	<i>Nous souhaitons réserver un stand au salon de... du... au...</i>
	<i>Toutefois, après étude de l'impact de notre stand lors de notre dernière participation, nous souhaiterions être situés... et réserver de préférence un stand de... (nombre de mètres carrés).</i>
	<i>Nous comptons sur la qualité de votre service.</i>
	<i>Très cordialement,</i>
	<i>Signature</i>

Autour des échanges avec les banques

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
43. Erreur sur un relevé de compte	Client	Ordonner	Sec
44. Opposition à un chèque et émission d'un autre chèque de remplacement	Client	Ordonner	Sec
45. Demande de règlement d'une facture étrangère	Client	Ordonner	Neutre
46. Confirmation de passation d'un ordre de Bourse	Client	Ordonner	Neutre

43. Erreur sur un relevé de compte

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Sec

Madame, Monsieur,

Nous tenons à vous signaler une erreur constatée par nos services à partir du relevé n°. . . concernant notre compte n°. . . En effet, il semble que vous ayez débité la somme de. . . valeur en date du. . . (date) au lieu du. . . (date).

En conséquence, nous vous demandons de procéder impérativement aux rectifications nécessaires et de nous faire parvenir les avis correspondants.

Nous vous remercions, par avance, de votre intervention.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Après étude du relevé n°. . . concernant notre compte n°. . ., nous constatons une erreur commise par vos services.

Après analyse du relevé n°. . . concernant notre compte n°. . ., nous tenons à vous faire part d'une erreur constatée lors de cette vérification.

2^e paragraphe

Il apparaît, en effet, que vous avez débité la somme de. . ., en date de valeur du. . . (date) au lieu du. . . (date).

Il semble qu'une confusion des dates de valeur ait eu lieu. En effet, vous avez débité la somme de. . . en date de. . ., valeur du. . . (date), alors qu'il s'agissait du. . . (date).

3^e paragraphe

En conséquence, nous vous demandons expressément d'effectuer les modifications nécessaires et de nous adresser les documents rectificatifs correspondants.

Nous souhaiterions, en conséquence, que vous procédiez, sans tarder, aux modifications nécessaires et nous fournissiez les avis rectificatifs correspondants.

Formules de conclusion

Nous vous remercions, par avance, de la rapidité de ces opérations.

Nous espérons qu'un tel incident ne se reproduira pas.

E-mail : P = Problème

<p>Problème</p> <p>Explication</p> <p>Action</p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Nous tenons à vous signaler une erreur sur le relevé n°... concernant notre compte n°... En effet, vous avez débité, le..., la somme de... au lieu de...</i></p> <p><i>En conséquence, nous vous demandons de procéder aux rectifications nécessaires et de nous faire parvenir les avis correspondants.</i></p> <p><i>Nous vous remercions, par avance, de cette modification.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
---	---

44. Opposition à un chèque et émission d'un autre chèque de remplacement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Sec

Messieurs,

Nous, soussignés... (nom de la société),... (adresse), titulaires du compte n°... à la banque... (nom de la banque) sur lequel a été émis le chèque n°... de... (montant du chèque) en date du... (date d'émission du chèque) à l'ordre de... (nom du tireur), chèque activé et frappé d'opposition.

Demandons à la banque... (nom de la banque à laquelle on s'adresse) de ne pas procéder au blocage de la provision du chèque d'un montant de... que nous affectons spécialement au paiement du chèque n°... (du nouveau chèque), émis en remplacement.

Nous nous engageons à rapporter à la banque... (nom de la banque à laquelle on s'adresse) le chèque dont il s'agit, si nous parvenons à le retrouver, et nous obligeons à garantir cet établissement de toutes les conséquences pouvant éventuellement résulter du paiement, ou du refus de paiement de ce chèque, en cas de présentation par un tiers qui s'en serait fait reconnaître judiciairement en possession légitime.

Par ailleurs, nous nous engageons à relever indemne ladite banque de toutes réclamations ou condamnations résultant de ce paiement ou de ce refus.

Fait à... le...

Signature

Remarque

C'est un texte particulier à connotations juridiques (ne suivant pas les lois de lisibilité précédemment émises). Il est à transmettre par lettre exclusivement pour en renforcer le caractère officiel.

45. Demande de règlement d'une facture étrangère

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Neutre

Madame, Monsieur,

Nous nous permettons de vous adresser ci-joint une facture provenant de la société. . . (nom de la société), d'une somme de. . . (en monnaie étrangère), accompagnée du document. . . correspondant.

Nous vous demandons, en outre, de bien vouloir régler cette facture, par virement, à la. . . (nom de la banque), correspondant de la. . . (nom de la banque à l'étranger) pour le. . . (date), valeur compensée. Par ailleurs, le montant en euros vous sera communiqué par fax le. . .

Il serait souhaitable que vous nous confirmiez, par le même moyen, le virement et sa date de valeur au plus tard le. . .

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes à ce texte très administratif. Ce type de document est à transmettre par lettre.

46. Confirmation de passation d'un ordre de Bourse

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Neutre

Monsieur,

Je vous ai transmis, ce jour, par téléphone, un ordre de... (vente ou achat) des... (titres concernés).

Par la présente, je vous confirme la teneur de cet ordre :... (nombre de titres, conditions de vente ou d'achat).

En outre, je vous serais très reconnaissant de bien vouloir me retourner, dès sa réalisation, un double du bordereau d'exécution d'ordre (ou avis d'opéré).

Veuillez croire, Monsieur, à l'assurance de nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes à ce texte très administratif.

E-mail : A = Action

Action	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Je vous confirme la teneur de l'ordre :... (nombre de titres, conditions de vente ou d'achat) transmis, ce jour, par téléphone.</i></p>
Répercussion	<p><i>Pouvez-vous me retourner, dès sa réalisation, un double du bordereau d'exécution d'ordre (ou avis d'opéré) ?</i></p> <p><i>Merci d'avance</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

Autour des situations liées aux assurances

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
47. Demande d'assurance d'un nouveau local	Client	Justifier	Très aimable
48. Demande ponctuelle d'assurance de matériel ou de marchandises à expédier	Client	Ordonner	Aimable
49. Demande de révision d'un contrat	Client	Justifier	Aimable
50. Dégagement de responsabilités après contestation de la compagnie d'assurances	Client	Justifier	Irrité
51. Déclaration de sinistre	Client	Justifier	Aimable
52. Résiliation de contrat	Client	Ordonner	Sec

47. Demande d'assurance d'un nouveau local

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Fournisseur	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Afin d'élargir nos activités, nous avons pris récemment la décision d'acquérir un nouveau local, situé. . . (adresse). L'acte sera signé le. . .

Nous souhaitons par conséquent prendre une assurance de type. . . pour ce local à partir de la date ci-dessus. Par ailleurs, nous avons évalué la valeur des marchandises susceptibles d'y être entreposées à. . .

Dans ces conditions, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir nous soumettre vos propositions en nous précisant les risques couverts et le montant de la prime.

Nous nous tenons, bien entendu, à votre disposition pour tout complément d'information ou pour une éventuelle visite des lieux.

Nous vous remercions, par avance, de votre efficacité.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Afin d'accroître la surface de nos entrepôts, nous avons négocié récemment l'achat d'un nouveau local, celui-ci sera situé. . . (adresse). La signature devant notaire est prévue le. . .

Dans une perspective d'extension de nos activités, nous avons prévu l'acquisition d'un autre local, situé. . . (adresse). Son acte de vente sera signé le. . .

2^e paragraphe

Il nous apparaît par conséquent indispensable de contracter, auprès de vos services, une assurance « multirisque » pour ce local. Le contrat devra être établi à partir du. . . et couvrir des marchandises d'une valeur moyenne de. . .

À partir de la date ci-dessus, nous souhaiterions donc assurer « multirisque » ce local pour des marchandises d'une valeur moyenne de. . .

3^e paragraphe

Nous vous demandons, par ailleurs, d'avoir l'obligeance de nous proposer vos conditions actuelles quant aux risques couverts et aux tarifs en vigueur.

Nous vous remercions, par avance, d'avoir l'amabilité de nous transmettre une proposition précise indiquant tant les risques couverts que le montant des primes.

Formules de conclusion

Nous comptons sur ces renseignements, par retour du courrier, afin d'avoir effectué les principales démarches administratives lors de l'acte notarié.

Nous espérons obtenir ces renseignements sous huitaine afin de régler très rapidement ces formalités administratives avant l'acte notarié.

E-mail : A = Action

Problème	<i>Bonjour,</i> <i>Nous souhaitons prendre une assurance de type... pour un local, situé... (adresse)... à partir de... (date).</i>
Précision	<i>Par ailleurs, nous avons estimé la valeur des marchandises susceptibles d'y être entreposées à...</i>
Répercussion	<i>Dans ces conditions, pouvez-vous nous soumettre une proposition en nous précisant les risques couverts et le montant de la prime ?</i> <i>Nous nous tenons à votre disposition pour tout complément d'information ou pour une éventuelle visite des lieux.</i> <i>Cordialement,</i> <i>Signature</i>

48. Demande ponctuelle d'assurance de matériel ou de marchandises à expédier

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous voulons actuellement expédier à. . . (lieu),. . . (nombre et nom du matériel ou des marchandises), références. . ., d'une valeur unitaire (d'une valeur totale) de. . .

Le matériel (ou les marchandises), emballé(es) dans. . . (conditions d'emballage), sera (seront) transporté(es) par les services de la société. . . (nom de la société).

En conséquence, nous vous serions obligés de bien vouloir assurer « tous risques » cet envoi, à compter du. . . (date et heure) jusqu'à sa réception, effectuée par notre client. . . (nom du client et adresse).

Nous comptons recevoir, dans les plus brefs délais, la police d'assurance couvrant les risques encourus lors de cette expédition.

En vous remerciant par avance de votre efficacité, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il est préférable de rédiger une lettre dans ce cas.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons actuellement l'intention d'expédier. . . (nombre et nom du matériel ou des marchandises), références. . ., à. . . (lieu). La valeur du matériel (ou des marchandises) est estimée à. . .

Nous souhaitons expédier à. . ., . . . (nombre et nom du matériel ou des marchandises), références. . ., d'une valeur unitaire (d'une valeur totale) de. . .

2^e paragraphe

Le transport a été confié à la société. . . (nom de la société) qui assure un emballage. . . (description des conditions d'emballage).

Afin d'effectuer un transport de qualité, celui-ci sera pris en charge par la société. . . (nom de la société). L'emballage, quant à lui, offrira la meilleure sécurité, il sera en effet. . . (description des conditions d'emballage).

3^e paragraphe

Nous vous serions donc reconnaissants d'assurer « tous risques » cet envoi à partir du. . . (jour et heure) jusqu'au. . ., date de sa réception par notre client. . . (nom et adresse).

Formules de conclusion

Nous espérons que vous enregistrerez très rapidement notre demande et nous ferez parvenir la police d'assurance correspondante.

Nous comptons sur l'efficacité de vos services pour nous adresser la police d'assurance dans les meilleurs délais.

49. Demande de révision d'un contrat

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous nous permettons de vous faire remarquer qu'il serait désormais souhaitable de réviser les termes du contrat nous unissant à propos de. . .

En effet, lors de la conclusion de ce contrat, vous aviez fixé le montant maximum de l'assurance couvrant le matériel (les marchandises) transporté(es) à. . . (somme), en fonction de. . .

Or, il s'avère que certains de nos envois excèdent (dépassent). . .

Nous vous serions donc reconnaissants d'envisager une augmentation de cette somme ou de nous proposer une assurance complémentaire concernant lesdits envois.

En vous remerciant de votre efficacité, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il est préférable de rédiger une lettre dans ce cas.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous souhaitons actuellement réviser les termes de notre contrat concernant. . .

Nous avons, le. . ., établi un contrat concernant. . .

2^e paragraphe

Vous aviez fixé, lors de sa conclusion, le montant maximum de l'assurance couvrant le matériel (les marchandises) transporté(es) à. . . (somme). Ce chiffre avait été établi en fonction de. . .

Lors de la signature du contrat, vous aviez choisi un montant maximum couvrant le matériel (les marchandises) transporté(es) à... (somme), somme établie en fonction de...

3^e paragraphe

Or, depuis quelque temps, nous avons constaté que plusieurs de nos envois excédaient (dépassaient)...

Or, nous constatons depuis peu que ce chiffre est sous-estimé, certains de nos envois dépassant cette couverture.

4^e paragraphe

Nous vous serions donc obligés de bien vouloir nous proposer une modification du contrat ou une assurance complémentaire.

Nous vous demandons, par conséquent, de bien vouloir effectuer une modification du contrat ou nous proposer une assurance complémentaire.

Formule de conclusion

Nous vous remercions de votre compréhension.

50. Dégagement de responsabilités après contestation de la compagnie d'assurances

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Irrité

Madame, Monsieur,

Nous avons, le... , pris connaissance des termes de votre lettre et sommes fort surpris de l'interprétation que vous donnez à nos arguments.

Il est, bien entendu, évident que nous ne cherchons pas à fuir nos responsabilités. Cependant, nous souhaitons ne pas avoir à endosser celles qui ne peuvent être mises légalement à notre charge.

Nous ne comprenons pas, en effet, à quel titre nous pourrions être mis en cause, ayant parfaitement respecté notre engagement le... À ce propos, nous tenons à rappeler que... .

Néanmoins, afin de faire preuve de bonne volonté, nous voulons bien... .

Nous pensons avoir pu ainsi vous satisfaire et vous tiendrons informés du résultat de nos démarches.

Nous restons à votre disposition et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il est préférable de rédiger une lettre dans ce cas.

Choisissez d'autres formulations

1^{er} paragraphe

Nous avons pris connaissance, le... , du contenu de votre lettre du... et ne comprenons pas votre interprétation de notre argumentation.

Nous sommes très surpris d'apprendre, ce jour, par votre lettre du... , que... (sujet de l'étonnement).

2^e paragraphe

Il est, bien entendu, certain que nous souhaitons assumer toutes nos responsabilités dans cette affaire. Cependant, nous estimons anormal d'avoir à endosser celles ne pouvant être mises légalement à notre charge.

Nous ne cherchons, bien entendu, pas à fuir nos responsabilités. Toutefois, il nous semble peu équitable d'endosser celles qui ne sont pas légalement à notre charge.

3^e paragraphe

Nous estimons avoir parfaitement respecté nos engagements et ne comprenons donc pas à quel titre nous pourrions être mis en cause sur ce dossier.

Nous vous rappelons que... Par conséquent, nous estimons avoir entièrement respecté nos engagements.

4^e paragraphe

Afin d'appuyer votre démarche, nous acceptons néanmoins de...

Néanmoins, dans l'objectif de ne pas manifester une attitude trop rigide, nous acceptons de...

Formules de conclusion

Nous souhaitons que vous compreniez notre position, selon nous, complètement justifiée.

Nous espérons vivement que vous comprendrez cette position parfaitement justifiée.

51. Déclaration de sinistre

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Justifier	Aimable

Madame, Monsieur,

Nous vous informons qu'un... s'est produit ce jour, à... (heure), dans... (adresse et lieu).

Il était en effet... (heure) lorsque... (description du sinistre, en un ou deux paragraphes).

Les causes de ce sinistre nous sont actuellement inconnues (Les causes sont... description des causes).

Après étude, il s'avère que les dommages peuvent être estimés à..., à savoir :

- ... (taux estimé du coût d'une perte) ;*
- ... (taux estimé du coût d'une autre perte).*

Par ailleurs, nous nous permettons de justifier cette estimation de coût par les factures et l'inventaire détaillé ci-joints.

Un rapide règlement de ce sinistre nous permettrait de reprendre le rythme normal de nos activités dans les plus brefs délais.

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

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes à ce texte très administratif. Il est préférable de rédiger une lettre dans ce cas.

52. Résiliation de contrat

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Client	Ordonner	Sec

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir noter que nous entendons résilier, conformément à la clause de résiliation annuelle insérée au contrat, la police n°. . . , et ce, à compter de sa prochaine échéance le. . .

Afin de suivre une procédure légale, nous vous serions de plus reconnaissants de bien vouloir nous accuser réception de la présente et de notifier par écrit votre bon pour accord.

En vous en remerciant par avance, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

Il existe peu de variantes à ce texte très administratif. Il est préférable de rédiger une lettre dans ce cas.

Autour des relations administratives

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
53. Médecine du travail : déclaration d'embauche d'un nouveau salarié	Médecine du travail	Ordonner	Neutre
54. Urssaf : demande d'échelonnement de paiement	Urssaf	Justifier	Très aimable
55. Impôts : contestation d'un commandement à payer	Impôts	Justifier	Sec
56. Ministère : réponse à un appel d'offres	Ministère	Justifier	Très aimable

Remarque

Toutes les lettres de ce chapitre ont un ton très administratif ne nécessitant pas la présentation de variantes de texte.

53. Médecine du travail : déclaration d'embauche d'un nouveau salarié

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Entreprise	Ordonner	Neutre

Monsieur,

Nous tenons à vous signaler l'embauche de... (nom de la personne en question), domicilié(e)... (adresse du salarié). Cette personne assumera un poste de... au sein de notre entreprise à partir du... (date d'entrée dans la société).

En conséquence, vous voudrez bien la convoquer, avant cette date, en vue de la visite médicale d'usage.

Veuillez agréer, Monsieur nos salutations distinguées.

Signature

E-mail : A = Action

Action	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Selon la procédure de nouvelle embauche, nous vous demandons de bien vouloir convoquer à la visite médicale d'usage Madame..., domiciliée...</i></p>
Précision	<p><i>En effet, cette personne est chargée d'assumer un poste de... dans notre société à compter du...</i></p> <p><i>En vous en remerciant par avance,</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

54. Urssaf : demande d'échelonnement de paiement

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Entreprise	Justifier	Très aimable

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception, ce jour, de votre demande de cotisation d'un montant de . . . , règlement à effectuer avant le . . . prochain.

Or, en raison de . . . (explications des raisons du retard possible), notre trésorerie est actuellement en situation difficile.

Nous vous serions par conséquent très reconnaissants de bien vouloir accepter un échelonnement de nos cotisations selon le planning suivant :

. . . (1^{re} date),

. . . (2^e date),

. . . (3^e date).

Nous espérons vivement que, prenant en considération la ponctualité habituelle de nos versements, il vous sera possible de donner votre accord à ce calendrier.

En vous remerciant par avance de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Remarque

La rédaction d'une lettre est préférable dans ce cas.

55. Impôts : contestation d'un commandement à payer

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Entreprise	Justifier	Sec

Monsieur le Trésorier principal,

Nous recevons, ce jour, un commandement à payer émanant de la trésorerie. . . , concernant l'impôt sur les sociétés de. . . (année), article. . . , d'une somme de. . .

Or, nous tenons à vous rappeler que cette somme fait actuellement l'objet d'une réclamation, présentée le. . . Nous sommes donc surpris par cette demande alors que nous sommes toujours dans l'attente d'une réponse de vos services.

Afin que vous soyez en mesure d'examiner attentivement notre dossier, nous vous joignons copie de l'ensemble des documents en notre possession relatifs à cette affaire.

Nous espérons obtenir satisfaction dans les meilleurs délais.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Trésorier principal, à l'expression de notre considération.

Signature

Remarque

La rédaction d'une lettre est préférable dans ce cas.

56. Ministère : réponse à un appel d'offres

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Entreprise	Justifier	Très aimable

Monsieur le Ministre,

À la suite de l'entrevue que votre collaborateur, M. . . (nom du collaborateur), a bien voulu accorder à notre. . . (fonction), M. . ., nous avons l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance l'agrément de notre société pour l'étude et la réalisation de. . .

Nous tenons à vous assurer que notre compétence et notre expérience nous placent au premier rang pour exécuter ce type d'opération. En effet,. . . (rappel synthétique justifiant cette position).

Si le principe de cette collaboration vous agréé, nous nous tenons à votre entière disposition pour vous fournir tous renseignements complémentaires et pour vous déléguer l'un de nos spécialistes.

Nous vous souhaitons bonne réception de la présente et vous prions de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de notre haute considération.

Signature

Remarque

La rédaction d'une lettre est nécessaire dans ce cas.

Autour des relations humaines

Objet de la lettre ou message électronique	Rédacteur	Action dominante	Ton
57. Félicitations pour une élection	Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable
58. Félicitations pour une distinction honorifique	Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable
59. Félicitations pour une naissance	Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable
60. Remerciements après une visite réussie	Responsable hiérarchique	Justifier	Très aimable
60 bis. Remerciements pour une intervention en notre faveur	Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable

57. Félicitations pour une élection

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable

Monsieur le... ,

Nous avons appris, avec grand plaisir, votre élection à la présidence de... Vous mettrez tout en œuvre, nous en sommes persuadés, pour défendre les intérêts des... de votre... .

Nous vous adressons toutes nos félicitations pour cette élection et nos meilleurs vœux de réussite pour votre mandat.

Veuillez croire, Monsieur le... , à l'assurance de notre parfaite considération.

Signature

E-mail : I = Information

Information	<i>Monsieur le...,</i>
	<i>Je tiens tout particulièrement à vous féliciter pour votre élection au...</i>
Précision	<i>Vous mettrez tout en œuvre, j'en suis certain, pour défendre les intérêts de...</i>
Action	<i>Mes collaborateurs se joignent à moi pour vous transmettre nos meilleurs vœux communs de réussite pour votre mandature.</i>
	<i>Très respectueusement,</i>
	<i>Signature</i>

58. Félicitations pour une distinction honorifique

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable

Monsieur,

Je suis heureux d'apprendre que vous venez de recevoir. . .

À cette occasion, je tiens tout particulièrement à vous présenter mes félicitations pour cette longue carrière, dominée par la compétence et l'efficacité.

Je serai, avec beaucoup de plaisir, présent à la rencontre amicale organisée en votre honneur le. . .

Veillez agréer, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Signature

E-mail : I = Information

Information	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Je tiens à vous féliciter pour... Cette prestigieuse distinction me paraît particulièrement méritée au regard de votre parcours professionnel.</i></p>
Précision	<p><i>Chacun s'accorde en effet à reconnaître combien votre longue carrière a été dominée par la compétence et l'efficacité professionnelles.</i></p>
Action	<p><i>Je serai, bien entendu, présent à la rencontre amicale, organisée le..., en votre honneur.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

59. Félicitations pour une naissance

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable

Madame,

C'est avec beaucoup de plaisir que j'ai appris la naissance de... (nom de l'enfant) qui doit combler tous vos vœux !

Je vous souhaite, ainsi qu'à votre époux (compagnon), de partager avec lui beaucoup d'instant privilégiés au cours des prochaines années.

Mes collaborateurs et moi-même serons heureux de vous accueillir à nouveau, parmi nous, lors de votre retour de congé de maternité.

Je vous prie de recevoir, Madame, mes sentiments respectueux.

Signature

E-mail : I = Information

<p>Information</p> <p>Précision</p>	<p><i>Madame,</i></p> <p><i>Je tiens tout particulièrement à vous féliciter pour la naissance de... L'arrivée de cet enfant doit vous combler de bonheur, vous, et votre époux (compagnon) !</i></p>
<p>Action</p>	<p><i>Mes collaborateurs et moi-même vous accueillerons à nouveau avec beaucoup de plaisir lors de votre retour de congé de maternité. Nous apprécions en effet toutes vos qualités humaines et professionnelles.</i></p> <p><i>Profitez sereinement de cette période de repos et de découverte...</i></p> <p><i>Sincères salutations,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

60. Remerciements après une visite réussie

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Responsable hiérarchique	Justifier	Très aimable

Monsieur,

De retour à... , je m'empresse de vous remercier pour l'excellent accueil que vous avez su me réserver lors de ma visite dans... .

De ce séjour particulièrement réussi, j'ai retenu... (explication personnelle).

En outre, j'ai beaucoup apprécié, au cours de cette semaine, la qualité et la chaleur des échanges organisés à mon intention, semaine riche en apports tant professionnels que personnels.

J'espère vivement, par ailleurs, être dans peu de temps en mesure de vous recevoir à... et d'avoir ainsi l'opportunité de découvrir... .

Avec mes remerciements réitérés, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

E-mail : I = Information

<p>Information</p> <p>Précision</p> <p>Action</p>	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Je vous remercie tout particulièrement de la qualité et de la chaleur de l'accueil que vous avez su me réserver lors de mon séjour à... J'en ai retiré des apports personnels et professionnels inoubliables.</i></p> <p><i>J'espère sincèrement être dans peu de temps en mesure de vous recevoir à mon tour à... et d'avoir ainsi l'opportunité de vous permettre de découvrir également...</i></p> <p><i>Avec mes remerciements réitérés.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>
--	---

60 bis. Remerciements pour une intervention en notre faveur

RÉDACTEUR	ACTION DOMINANTE	TON
Responsable hiérarchique	Présenter	Très aimable

Monsieur,

Ce jour, j'ai bien reçu, votre lettre du... me faisant part de votre intervention personnelle auprès des instances compétentes afin d'obtenir...

Je tiens à vous remercier particulièrement pour la qualité de cet appui qui devrait, je l'espère, m'ouvrir de nouvelles opportunités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

E-mail : I = Information

Information	<p><i>Monsieur,</i></p> <p><i>Je tiens tout particulièrement à vous remercier de votre appui en ma faveur auprès de...</i></p>
Précision	<p><i>Grâce à votre aimable intervention, je suis désormais en mesure de...</i></p>
Action	<p><i>Je ne manquerai pas, bien entendu, de me mettre en relation avec vous si une opportunité pouvait se révéler intéressante pour vous dans le cadre de mes nouvelles attributions.</i></p> <p><i>Très cordialement,</i></p> <p><i>Signature</i></p>

Les cas de figure d'écriture sont à l'infini... Cependant, en vous appuyant sur la base de ces 60 lettres types modèles, en jouant sur la souplesse apportée par les formules supplémentaires, et grâce aussi au confort apporté par l'e-mail correspondant à chaque thématique, vous avez maintenant en main beaucoup de formules déjà préécrites qui devraient vous permettre de gagner en assurance à l'écrit.

À partir des compléments offerts avec ce livre, n'hésitez pas désormais à créer vos propres textes en vous inspirant des différentes possibilités répertoriées pour être en mesure de transmettre les contenus les plus proches de vos besoins ponctuels.

Annexe 1

Vérifiez vos acquis théoriques autour des lettres et e-mails

Les deux questionnaires suivants vont vous permettre de vérifier votre degré d'appropriation des messages théoriques transmis dans cet ouvrage. Le premier questionnaire est centré sur la thématique de la lettre, le second sur celle des e-mails.

Certains formateurs peuvent également les utiliser en début de séance pour effectuer un état des lieux sur ces deux thématiques.

Répondez à ces questionnaires et reportez-vous ensuite aux corrigés insérés à la fin de l'annexe. Ces corrigés sont volontairement argumentés pour vous permettre d'éclaircir la raison d'une mauvaise réponse mais aussi de vous conforter lors d'une bonne réponse.

Vous stabiliserez ainsi vos connaissances et renforcerez votre appropriation du sujet ou ferez un état des lieux de vos réactions si vous choisissez de les utiliser au tout début d'un travail sur ces sujets.

1. Questionnaire d'appropriation autour de la rédaction des lettres

	Répondez aux questions suivantes par V (vrai) ou F (faux) :	V	F
1	Le plan des lettres suit un plan thématique.		
2	Le 1 ^{er} paragraphe de rappel des faits comporte exclusivement des temps du passé.		
3	Une lettre sans formule de conclusion possède un ton très sec.		
4	Il est préférable d'utiliser le pronom « nous » dans une lettre.		
5	Toutes les lettres comportent obligatoirement un rappel des faits.		
6	Le 3 ^e paragraphe d'une lettre comporte toujours un futur ou un conditionnel.		
7	Les formules de politesse utilisées dans les e-mails ne sont jamais employées dans une lettre.		
8	Les présentations sans retrait à chaque paragraphe, justifiées de chaque côté, sont plus modernes.		
9	Il est vivant et conseillé d'utiliser dans une lettre des expressions de langage parlé afin de personnaliser le texte.		
10	Il n'est pas nécessaire de rappeler le titre d'en-tête en fin de lettre.		

2. Questionnaire d'appropriation autour de la rédaction des e-mails

Répondez aux questions suivantes par V (vrai) ou F (faux) :		V	F
1	L'objet d'un e-mail doit toujours être formulé en un seul mot.		
2	Il faut changer le titre de l'objet à chaque message.		
3	Un e-mail professionnel est écrit en langage parlé oral.		
4	Le choix de l'en-tête d'un e-mail détermine le ton donné au message.		
5	Il faut toujours insérer un rappel des faits dans les e-mails comme dans les lettres.		
6	Débuter un e-mail par les pronoms « Je » ou « Nous » donne un ton plus sec, et donc plus ferme, au texte.		
7	Les formules de politesse utilisées dans les e-mails ne sont jamais employées dans une lettre.		
8	Trois situations différentes peuvent être identifiées lors des rédactions d'e-mails.		
9	Il est possible de rédiger une demande d'action très directe par e-mail.		
10	Le texte d'un e-mail est très vite sec sans contrôle du rédacteur.		

Corrigé du 1^{er} questionnaire sur la thématique des lettres

	Réponses argumentées du questionnaire n° 1	V	F
1	Le plan des lettres suit un plan thématique.		
	Faux. Le plan des lettres suit un plan chronologique allant du passé (le rappel des faits du 1 ^{er} paragraphe), à l'explicitation du présent de la situation (2 ^e paragraphe) pour envisager les conséquences (3 ^e paragraphe tourné vers le futur). Quelques cas peuvent ne pas comporter de rappel des faits lors d'une entrée en relation sans passé commun par exemple.		
2	Le 1^{er} paragraphe de rappel des faits comporte exclusivement des temps du passé.		
	Faux. Il est possible de rencontrer des rappels de faits écrits au présent comme « <i>Par votre lettre du..., vous nous signalez...</i> ». Toutefois, les points synthétisés avec le temps du présent relatent des faits passés.		
3	Une lettre sans formule de conclusion possède un ton très sec.		
	Vrai. La formule de conclusion est indispensable lors d'un texte qui se veut très aimable. Cette formule se présente par exemple de la manière suivante : « <i>Nous comptons sur votre compréhension.</i> »		
4	Il est préférable d'utiliser le pronom « nous » dans une lettre.		
	Faux. Cela dépend de la situation. Il est vrai cependant que le pronom « nous » est bien adapté à une équipe ou un service qui s'exprime. Le pronom « je » engage davantage le rédacteur. Il est également important d'avoir conscience qu'en début de lettre utiliser le pronom « vous » peut présenter un intérêt : <i>Vous nous signalez...</i> C'est une façon, par ce moyen, de montrer au destinataire la qualité de notre écoute.		
5	Toutes les lettres comportent obligatoirement un rappel des faits		
	Faux. La majorité des lettres comportent généralement un rappel des faits. Cependant, dans certains cas d'entrée en relation par exemple, ce paragraphe n'existe pas, faute de matière pour l'alimenter.		
6	Le 3^e paragraphe d'une lettre comporte toujours un futur ou un conditionnel.		
	Faux. Il est en effet fréquent de demander une action future par un présent de l'indicatif tel que : « <i>Nous vous demandons par conséquent de nous renvoyer ce document par retour</i> ». Toutefois, le futur ou le conditionnel y sont souvent intégrés : « <i>Nous vous transmettrons sous peu notre réponse.</i> »		
7	Les formules de politesse utilisées dans les e-mails ne sont jamais employées dans une lettre.		
	Faux depuis peu ! En effet, les e-mails influencent actuellement le style des lettres et c'est par la formule de politesse que ce changement apparaît, de plus en plus, en fin de lettres comme « <i>Bien cordialement,</i> » à la place de formules formelles comme : « <i>Nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos respectueuses salutations.</i> »		

8	Les présentations sans retrait à chaque paragraphe, justifiées de chaque côté, sont plus modernes.		
	Vrai. Ces présentations sont bien adaptées aux lettres actuelles. Les présentations avec retraits, dites « à la française », donnent une apparence plus classique.		
9	Il est vivant et conseillé d'utiliser dans une lettre des expressions de langage parlé afin de personnaliser le texte.		
	Faux. Le langage utilisé dans les lettres est extrait exclusivement du langage écrit pour donner de la tenue au texte. Cet état de fait est renforcé actuellement par le besoin d'utiliser les lettres comme documents plus officiels que les e-mails.		
10	Il est nécessaire de rappeler le titre d'en-tête en fin de lettre.		
	Vrai, c'est l'usage traditionnel. Toutefois, les formules de politesse d'e-mails qui commencent à se développer actuellement instaurent maintenant un usage différent, sans report du titre mis en en-tête (<i>Cordialement</i> , ou <i>Bien cordialement</i> , par exemple).		

Corrigé du 2nd questionnaire sur la thématique des e-mails

Réponses argumentées du questionnaire n° 1		V	F
1	L'objet d'un e-mail doit toujours être formulé en un seul mot.		
	Faux. En effet, l'objet est très important pour motiver la lecture prioritaire du message. Un objet formulé en un seul mot peut apparaître comme trop générique et hermétique et, par là même, peu parlant pour le destinataire.		
2	Il faut changer le titre de l'objet à chaque message.		
	Faux. Lors d'un échange avec la même personne (Re), il est préférable de garder le même titre d'objet tant que l'on traite du même sujet. En revanche, il est conseillé d'en changer quand la réponse aborde par dérive de sens, après plusieurs échanges, un autre sujet.		
3	Un e-mail professionnel est écrit en langage parlé oral.		
	Faux. Un e-mail professionnel doit être rédigé en français écrit même si sont conservées dans ce type d'écrit les interrogations directes comme : <i>Vous serait-il possible de... ?</i> non utilisées dans les lettres. Ces dernières ne comportent, quant à elles, que des interrogations indirectes telles : <i>« Nous vous demandons par conséquent de... »</i>		
4	Le choix de l'en-tête d'un e-mail détermine le ton donné au message.		
	Vrai. Si vous choisissez comme en-tête « Madame, » ou « Monsieur », le ton est volontairement de votre part très respectueux. Quand vous choisissez « Bonjour, » le ton devient plus neutre. Dès que vous insérez à la formule d'appel le prénom du destinataire, le ton devient de suite plus convivial.		

5	Il faut toujours insérer un rappel des faits dans les e-mails comme dans les lettres.		
	Faux. C'est même déconseillé dans les e-mails, en particulier lors des demandes d'action. Il est préférable dans ce cas, de manière plus dynamique, d'introduire le contexte ou l'objectif dans la phrase même, avant le sujet : « <i>Dans le cadre de l'enregistrement des heures de cours, pouvez-vous me transmettre... ?</i> » ou « <i>Afin de procéder aux inscriptions, pouvez-vous me transmettre... ?</i> »		
6	Débuter un e-mail par les pronoms « Je » ou « Nous » introduit un ton plus sec, et donc plus ferme, au texte.		
	Vrai. Le ton est toujours plus ferme, parfois même agressif selon les contextes, quand le texte débute directement par le pronom personnel « <i>Je...</i> » comme dans la phrase suivante : « <i>Je vous signale un dysfonctionnement du disque dur sur le poste...</i> ». Il aurait été de suite plus souple d'écrire : « <i>Un dysfonctionnement du disque dur est constaté sur le poste...</i> » ou encore de manière plus adoucie : « <i>Après vérification du matériel, j'ai constaté le dysfonctionnement du disque dur du...</i> »		
7	Les formules de politesse utilisées dans les e-mails ne sont jamais employées dans une lettre.		
	Faux. De plus en plus, les formules de politesse des lettres subissent l'influence des formules des e-mails du type : <i>Cordialement, Bien cordialement,</i>		
8	Trois situations différentes peuvent être identifiées lors des rédactions d'e-mails.		
	Vrai. Les situations les plus courantes, repérables dans les 1 ^{er} paragraphes, sont : la formulation d'un Problème (ou besoin), une demande d'Action, ou la transmission factuelle d'une Information. Ces 3 approches, qui représentent 90 % des situations de rédaction d'e-mails, peuvent être résumées par les 3 lettres PAI.		
9	Il est possible de rédiger une demande d'action très directe par e-mail.		
	Vrai. Par e-mail, il est fréquent de demander de manière très directe une action, surtout lors du traitement de dossiers en interne par intranet : « <i>Pouvez-vous me transmettre ce document par retour ?</i> » ou d'un « <i>Peux-tu... ?</i> » dans le cas d'un tutoiement qui n'apparaît jamais dans une lettre professionnelle. Cependant, en situation de besoin de plus grande déférence (client, partenaire, supérieur hiérarchique), il est préférable d'écrire : « <i>Vous serait-il possible de... ?</i> » ou « <i>Afin de..., pourriez-vous nous transmettre... ?</i> »		

10	Le texte d'un e-mail est très vite sec sans contrôle du rédacteur.		
	Vrai. Sans relecture, le texte peut basculer très vite vers un ton sec, voire cassant. Ce défaut apparaît souvent quand on commence brutalement le texte d'un e-mail par « Je... » ; quand on demande aussi sans justification les raisons d'une action ; quand on demande en remerciant par avance de l'acte accompli « <i>Merci de m'envoyer ce document par retour</i> » ou encore quand on termine par un simple « <i>Merci</i> ». Il faut en effet bien connaître la personne pour se permettre ce ton-là ou alors avoir la volonté consciente d'imprégner son poids hiérarchique sur le message. Autrement, la porte est ouverte aux réactions négatives de vos destinataires...		

Ces différents commentaires doivent vous permettre d'affiner votre perception théorique de ces deux documents devenus complémentaires depuis l'apparition des e-mails qui ont très vite supplanté les lettres dans la plupart des situations. Les lettres restent désormais, par le fait qu'elles font généralement l'objet d'un envoi postal, des documents servant de preuves dans les situations où l'on cherche à accompagner de manière plus marquante les contenus transmis.

Annexe 2

Effectuez vous-même un audit de courrier

Méthodologie destinée aux responsables de service, assistantes de direction, formateurs

Vous avez utilisé les propositions de lettres et de messages électroniques insérées dans ce livre au gré de vos besoins. Cependant, une nécessité de service, ou la mise en place d'un stage de formation, pourrait vous contraindre à une analyse critique du courrier existant (à la suite, par exemple, de remarques négatives émanant de clients ou d'utilisateurs du courrier type).

Afin de vous donner les moyens d'une analyse structurée, vous découvrirez au cours des pages suivantes une procédure d'« audit de courrier » qui vous permettra de posséder une vraie méthode d'analyse.

Barème de notation lors de l'analyse

Les notes à attribuer évoluent sur trois niveaux : A – B – C. En effet, pour des raisons pratiques, il est plus simple de ne concevoir que trois nuances : correct – moyen – incorrect.

Dominante A Le rédacteur est performant.	Lettre ou message correct dans l'ensemble. Le message émis est clair : il est bien perçu par le destinataire. Il peut évidemment y avoir des éléments à améliorer.
Dominante B Le rédacteur est un peu maladroit.	Lettre ou message compréhensible mais la forme est un peu maladroite à certains passages. Il est nécessaire d'apporter des modifications pour en améliorer la qualité.
Dominante C Le rédacteur est incompetent en expression écrite professionnelle.	Lettre ou message incorrect en situation professionnelle. Le message n'est pas bien perçu par le destinataire. Certains passages sont obscurs et peuvent même entraîner des contresens. L'image de marque de l'entreprise est fortement altérée par ce type de document. L'ensemble est à remanier.

Procédure d'audit pour lettres

Lettre n°	Note d'ensemble :			Barème A/B/C	
Étapes d'analyse		Points à observer	Commentaire	Commentaire	Notes
			Positif	À améliorer	
Mise en page		<ul style="list-style-type: none"> • Perception visuelle du texte. • Longueur des paragraphes. 			
Plan		Qualité du plan de la lettre : <ul style="list-style-type: none"> • rappel des faits (présent), • faits (passé), • conséquence (futur), • conclusion (ton), • formule de politesse. 			
Forme syntaxique et stylistique		Longueur des phrases : <ul style="list-style-type: none"> • + de 16 mots en moyenne, • de 16 mots en moyenne, • de 8 mots en moyenne. Présence des mots de liaison. Construction des phrases : <ul style="list-style-type: none"> • répétitives : S + V + C. • variées : utilisation de la forme impersonnelle, de la voix passive, d'un adjectif ou d'une phrase à l'infinitif en tête. 			

Étapes d'analyse	Points à observer	Repérage des problèmes	NOTES
Vocabulaire	Vocabulaire à rejeter : <ul style="list-style-type: none"> • expressions incorrectes, • mots à double sens, • mots évoquant une image, • mots à caractère affectif, • mots trop familiers. 	Liste des mots rejetés	
Ponctuation	Repérage du type d'erreurs commises	Phrases mal ponctuées	
Grammaire et orthographe	Correction des fautes de grammaire et d'orthographe des mots.	Repérage des règles mal connues	

Procédure d'audit pour e-mails

Lettre n°	Note d'ensemble :			Barème A/B/C
Étapes d'analyse	Points à observer	Commentaire	Commentaire	Notes
		Positif	À améliorer	
Mise en page	<ul style="list-style-type: none"> • Perception visuelle du texte. • Étude de la longueur des paragraphes. 			
Plan	Qualité du plan de la lettre : PAIx. La situation est-elle bien identifiée dès le premier paragraphe ? <ul style="list-style-type: none"> • Problème, • Action, • Information, • X = 2 messages en un. 			
Forme syntaxique et stylistique	<ul style="list-style-type: none"> • Longueur des phrases : <ul style="list-style-type: none"> – phrases courtes ? – phrases trop longues ? • Présence de mots de liaison. • Construction des phrases : <ul style="list-style-type: none"> – répétitives : S + V + C. – variées : utilisation de la forme impersonnelle, de la voix passive, d'un adjectif ou d'une phrase à l'infinitif en tête de phrase. 			

Étapes d'analyse	Points à observer	Repérage des problèmes	NOTES
Ton	soutenu, correct, familier.	Liste des mots inadéquats	
Ponctuation	Repérage du type d'erreurs commises	Phrases mal ponctuées	
Grammaire et orthographe	Correction des fautes de grammaire et d'orthographe des mots.	Analyse des mots mal orthographiés	

Annexe 3

Récapitulatif des modèles exposés

Autour de la demande d'offres	1. Demande spontanée de renseignements concernant des produits ou des services
	2. Demande de renseignements à la suite d'une action promotionnelle ou événementielle
	3. Demande de renseignements complémentaires
	4. Réponse à une demande de renseignements
	5. Élaboration d'une proposition commerciale (Propal)
Autour de la commande	6. Passation de commande
	7. Accusé de réception de commande
	7 bis. Accusé de réception d'annulation de commande
	8. Modification du contenu de la commande
	9. Acceptation de la modification de commande
	10. Annulation de commande
Autour de la livraison	11. Refus d'annulation de commande
	12. Demande de modification du délai de livraison (acheteur ou fournisseur)
	13. Refus d'accepter un délai de livraison plus court
	14. Annonce d'un retard de livraison
	15. Acceptation d'un retard de livraison sous contrainte de modifier les conditions de vente
	16. Annulation de la commande par impossibilité de livrer
	17. Relance suite à un retard de livraison
	18. Recommandations adressées à un client sur les mesures à prendre pour réceptionner des marchandises
	19. Réserves effectuées lors d'un constat d'avaries ou de manquants
	20. Mise en demeure de livrer
	21. Demande de dédommagement
	22. Accusé de réception de livraison

Autour de la facturation	23. Édition de facture
	24. Réclamation à la suite d'une édition de facture
	25. Refus d'une contestation portant sur le montant d'une facture
	26. Demande de prolongation des délais de paiement
	27. Acceptation de prolongation des délais de paiement
	28. 1 ^{re} lettre de rappel
	29. 2 ^e lettre de rappel
	30. 3 ^e lettre de rappel
Autour de la gestion du personnel	31. Demande de service à un cabinet de recrutement
	32. Convocation à un entretien d'embauche
	33. Réponse négative à une candidature spontanée (conservation du CV)
	34. Réponse négative après un entretien d'embauche
	35. Réponse positive adressée à un salarié démissionnaire souhaitant ne pas effectuer son préavis
	36. Convocation à un entretien en vue d'un licenciement
	37. Lettre de licenciement
	38. Certificat de travail
	39. Formulaire de reçu pour solde de tout compte
Autour des réservations	40. Réservation de billets d'avion et de train
	41. Réservation d'hôtel
	42. Réservation d'un stand lors d'une exposition ou d'un salon
Autour des échanges avec les banques	43. Erreur sur un relevé de compte
	44. Opposition à un chèque et émission d'un autre chèque de remplacement
	45. Demande de règlement d'une facture étrangère
	46. Confirmation de passation d'un ordre de Bourse
Autour des situations liées aux assurances	47. Demande d'assurance d'un nouveau local
	48. Demande ponctuelle d'assurance de matériel ou de marchandises à expédier
	49. Demande de révision d'un contrat
	50. Dégagement de responsabilités après contestation de la compagnie d'assurances
	51. Déclaration de sinistre
	52. Résiliation de contrat

Autour des relations administratives	53. Médecine du travail : déclaration d'embauche d'un nouveau salarié
	54. Urssaf : demande d'échelonnement de paiement
	55. Impôts : contestation d'un commandement à payer
	56. Ministère : réponse à un appel d'offres
Autour des relations humaines	57. Félicitations pour une élection
	58. Félicitations pour une distinction honorifique
	59. Félicitations pour une naissance
	60. Remerciements après une visite réussie
	60 bis. Remerciements pour une intervention en notre faveur