

Utilisation du Français en correspondance commerciale

LANGAGE ET STYLE

Le langage doit être

Soigné et courtois	:	pas de mots familiers
Concis	:	pas de phrases trop longues ou trop lourdes
Logique	:	mots de liaison appropriés
Varié	:	pas de répétitions
Clair	:	vocabulaire précis

Conseils

1. **Remplacez des expressions** comme
“C’est urgent ... ” par « Il est urgent ... »
“Ça” par “cela” (ou mieux, précisez plutôt que d’utiliser “cela”)
“Peut-être que” par “il se peut que”
2. Préférez l’**inversion du sujet et du verbe** au “est-ce que”
Exemples : “Serait-il possible ...” ou “Pourriez-vous me renseigner sur ... ”
3. N’utilisez pas “les gens” et évitez le “on”
4. N’employez pas des **mots imprécis** tels que “choses”, “personne” mais précisez ce dont il s’agit
5. Des verbes tels que “faire”, “dire”, “mettre”, “voir”, “aller” peuvent être remplacés suivant le contexte par des **verbes plus précis**
6. /!\ quand vous employez le “**nous**” dans votre lettre, il faut garder le “nous” dans la formule de politesse (Nous vous prions ...)
7. Il faut retenir que le **tact et la courtoisie** ont autant d’importance que les faits eux-mêmes

BIEN DEBUTER, BIEN TERMINER

Commencer la lettre

- Si l’on ne connaît pas la personne ou si l’on entretient des **relations purement formelles**: Monsieur, Madame, etc.
- Si **on connaît déjà la personne**: Cher Monsieur, Chère Madame, etc.
- Si la personne a un **titre**, le mentionner : Monsieur le Maire, Monsieur le Directeur, Monsieur le Député, (Cher) Maître (pour un avocat, (Cher) Docteur (pour un médecin)
- Ne pas mettre le nom de famille, ni le prénom (contrairement au courriel où le prénom est tout à fait possible)

Terminer la lettre

On fait souvent précéder la salutation finale d'une **formule d'usage** se rapportant au sujet de la lettre. En voici quelques exemples:

- En vous remerciant par avance de l'attention que vous voudriez bien porter à cette lettre ...
- Avec nos remerciements anticipés ...
- Dans l'attente ...
- Dans l'espoir d'une réponse favorable ...
- En attendant le plaisir de vous lire ..
- Avec encore nos félicitations les meilleures ...

On doit continuer la phrase finale par les **formules de politesse** suivantes. Ces phrases peuvent être également utilisée sans les formules d'usage citées ci-dessus. Ne choisissez pas au hasard!

/!\ Dans la salutation vous reprenez la formule employée dans l'appellation, donc Monsieur, Madame, Messieurs, Monsieur le directeur, etc).

/!\ Quand vous employez le "nous" dans votre lettre, il faut garder le "nous" dans la formule de politesse (Nous vous prions ...).

Assez neutre et formel

- Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
- Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures / plus sincères.

Formel

- Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de nos sentiments dévoués.
- Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de notre sincère dévouement.

Un peu plus amical, mais toujours formel

- Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués / mes sentiments les plus sincères.
- Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.
- Je vous prie de croire, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.

Plus chaleureux, mais toujours formel

- Je vous prie d'agréer, cher Monsieur, mes salutations les plus cordiales.

Formules plus simples qui peuvent être utilisées occasionnellement

- Salutations distinguées.
- Avec nos sentiments les meilleurs.
- Sincèrement dévoués.

Nous vous conseillons d'éviter l'expression "Sincèrement vôtre", car c'est un anglicisme.

Références

Officielles

- Conformément à (aux) ...
- Ainsi qu'il est stipulé dans le ...
- Me fiant à (aux) ..

Joindre un document

- Veuillez trouver ci-joint / inclus ...
- Nous vous adressons / Je vous adresse sous pli séparé ...

SITUATIONS

Répondre à une lettre

- Suite à votre lettre du , nous ...
- Nous vous remercions de votre lettre du ...
- Nous avons bien reçu votre lettre du ...
- Votre lettre du ... a retenu toute notre attention.
- C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons / j'ai pris connaissance de votre lettre du ...
- En réponse à votre courrier du ...
- Nous vous accusons réception de votre lettre du ...
- Votre lettre du ... nous est bien parvenue et ...

Exprimer sa satisfaction

- Nous sommes (très) heureux (heureuse) de ...
- C'est avec grand plaisir que ...
- J'ai le plaisir de ...

Exprimer son regret

- Nous regrettons (vivement) de ...
- A notre grand regret, nous ...
- Nous sommes dans la pénible obligation de ...
- Il nous est malheureusement impossible de ...
- Nous déplorons le fait de ...
- Nous sommes navré(e) de ...

Exprimer sa surprise

- Nous avons été étonnés d'apprendre, par votre lettre du ...
- Nous sommes surpris de ... / de ne pas ...

S'informer

- Auriez-vous l'amabilité de bien vouloir me / nous renseigner sur ...
- Je me permets de vous écrire pour vous demander quelques renseignements concernant ...
- Nous vous serions reconnaissants de ... / Je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir nous / m'adresser votre documentation sur ...
- Je désirerais avoir de plus amples informations en ce qui concerne ...
- Je prends la liberté de m'adresser à vous pour savoir si ...

Informier

- Nous vous informons que / Je vous informe que ...
- Nous tenons à / Je tiens à vous faire savoir que ...
- Nous vous écrivons / Je vous écris pour vous annoncer que ...

Confirmer / Rassurer

- Nous vous écrivons / Je vous écris pour vous confirmer ...
- Nous sommes toujours disposés à / Je suis toujours disposé(e) à ...
- Nous ferons de notre mieux pour / Je ferai de mon mieux pour ...
- Nous ferons tout notre possible pour / Je ferai tout mon possible pour ...
- Je veillerai à ...
- Soyez assuré que nous ferons de notre mieux pour ...

Réclamer

- Nous vous informons qu'à ce jour nous n'avons toujours pas ...
- Je vous prie de bien vouloir ... dans les plus brefs délais ...
- Veuillez nous faire parvenir au plus tôt ...
- ... En conséquence, nous sommes en droit d'exiger réparation pour ...
- A défaut de recevoir ... (votre règlement) dans un délai de ... (15 jours) nous nous verrons dans l'obligation de ...

S'excuser

- Nous vous prions / Je vous prie de bien vouloir m'excuser de ...
- Je vous présente toutes mes excuses pour ...
- Vous voudrez bien nous / m'excuser de ...

Remercier

- Nous vous remercions / Je vous remercie de ...
- Recevez encore, cher Monsieur, mes remerciements les plus chaleureux.
- En vous remerciant encore, je vous prie d'agréer, Monsieur l'expression de mes sentiments distingués.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma profonde gratitude.