

*Par un collectif d'auteurs*

# La communication EN MILIEU PROFESSIONNEL

*« La communication est la base de toute relation. »*

*Sagesse populaire ; recueil d'apophtegmes et axiomes (1855)*

EC Aimée-Stitelmann / [ecol2.com](http://ecol2.com)

---

Version 2015

---

## LA LETTRE

Malgré les différents modes de communication à disposition à l'ère des télécommunications, la lettre conserve un rôle clé dans les échanges commerciaux, administratifs, juridiques, associatifs.

On écrit une lettre pour :

- Demander un renseignement
- Relater un fait
- Exprimer une opinion
- Formuler une réclamation ou une opposition
- Faire ses offres pour un emploi potentiel, répondre à une annonce, solliciter un stage, ...
- Lancer une invitation
- Adresser des remerciements, des félicitations, des condoléances, ...

C'est un acte requis par toutes sortes de circonstances.

**Un écrit reste.** On exprime ainsi tout ce qui ne peut pas être dit de vive voix ou par téléphone.

La lettre tient un rôle essentiel ; elle fixe à jamais un fait.

Ecrire est un exercice difficile qui requiert à la fois de la légèreté et de la profondeur, de l'esprit et du tact, de la finesse et de l'à-propos.

Lorsque l'on écrit une lettre, surtout lorsqu'il s'agit d'une lettre de reproche ou de réclamation, il convient de s'assurer que les termes ne soient ni excessifs, ni blessants ou humiliants. Les propos doivent être mesurés, mais justes ; ils ne doivent pas contenir d'éléments qui pourraient se retourner contre soi ou que l'on pourrait regretter par la suite. Il faut éviter d'écrire sous le coup de la colère.

Chaque entreprise a son propre **style**, fidèle à l'image qu'elle entend donner d'elle.

La **présentation** d'une lettre doit être aérée, elle ne doit pas rebuter le lecteur, au contraire elle doit donner envie de prendre connaissance du contenu.

La **date** est une référence capitale à ne jamais oublier dans la rédaction d'une lettre.

Les **règles de pagination** obligent à n'écrire que sur le recto d'une feuille, jamais au verso. Le texte se poursuit sur une deuxième, troisième, page.

L'**orthographe** doit absolument être respectée. Aucune faute n'est tolérée dans une lettre. La consultation du dictionnaire est vivement conseillée. Le dictionnaire des synonymes est également fort utile. Il ne faut pas négliger non plus la **punctuation** qui revêt toute son importance.

La **signature** s'appose sur la deuxième moitié de la page, à droite. Une signature doit être manuscrite. L'auteur d'une lettre la signe seul s'il peut engager la responsabilité de l'entreprise. Lorsque deux personnes signent une lettre, le supérieur hiérarchique signe à gauche.

Les **formules de politesse** ne s'improvisent pas. Il s'agit de respecter les règles strictes auxquelles elles obéissent, savoir qu'elles n'autorisent pas de fantaisie, encore moins l'irrespect ou l'insolence.

La **formule d'appel** varie en fonction du titre de la personne destinataire. S'adressant à des particuliers, on écrit en toutes lettres « Madame » ou « Monsieur » jamais suivi du nom de famille.

## DÉROULEMENT LOGIQUE D'UNE AFFAIRE

### LE CLIENT DEMANDE ...

**Demande d'offre**  
(précise ou générale)

**Commande**

**Modification**  
*ou*  
**Annulation**

**Réclamation**  
(retard de livraison)

**Réclamation**  
a) erreur de facturation  
b) erreur de livraison  
c) envoi incomplet  
d) qualité médiocre

**Paiement**  
*ou*  
**Demande de prorogation  
d'échéance**

### LE VENDEUR RÉPOND ...

- a) offre spontanée (publicité)  
ou provoquée
- b) offre précise ou générale
- c) aucune offre possible

- a) livraison
- b) confirmation
- c) modification
- d) annulation

Réponse (positive ou négative)

Réponse  
Avis d'expédition (si nécessaire)  
*ou*  
Marchandise + facture

Réponse,  
éventuellement envoi d'une nouvelle  
facture

Réponse (positive ou négative)  
1<sup>er</sup> rappel  
2<sup>e</sup> rappel  
3<sup>e</sup> rappel  
Procédure de poursuite

# EXEMPLE

AGS  
Agence de sécurité Sàrl  
Quai Philippe-Suchard 20  
2000 Neuchâtel

Neuchâtel, le 15 novembre 2014

Fournisseur potentiel de  
vêtements de travail  
Rue et numéro  
NPA Localité

## Demande de documentation

Madame, Monsieur,

Fondée en 1990 à Neuchâtel, AGS Sécurité fêtera son 25<sup>e</sup> anniversaire en 2015.

Cette étape sera l'occasion de renouveler les tenues de nos collaboratrices et collaborateurs et de les adapter aux exigences actuelles.

Nous vous saurions gré de nous envoyer vos catalogues et prix courants pour vêtements de travail consistant en uniformes pour femmes et hommes et en tenues civiles.

Si votre documentation retient notre attention, nous vous inviterons à nous proposer des solutions adaptées aux besoins de notre société.

Dans l'attente de votre envoi, nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

AGS  
Agence de sécurité Sàrl

*signature manuscrite*

ABC, directeur

NOUS

Fournisseur

ENSEMBLE

# EXEMPLE

AGS  
Agence de sécurité Sàrl  
Quai Philippe-Suchard 20  
2000 Neuchâtel

Neuchâtel, le 15 novembre 2014

Les mots communication  
Monsieur Jean-Bernard Vuillème  
Rue Jacob-Brandt 55  
2300 La Chaux-de-Fonds

## Demande de collaboration

Madame, Monsieur,

Fondée en 1990 à Neuchâtel, AGS Sécurité fêtera son 25<sup>e</sup> anniversaire en 2015.

Cette étape sera l'occasion de renouveler l'identité visuelle de notre agence, tant dans les tenues de notre personnel que dans nos dépliants et notre site Internet.

~~Pour marquer notre quart de siècle d'existence~~, nous avons l'intention de publier une plaquette historique illustrée de 24 pages dont nous pourrions vous confier la rédaction. Il s'agirait de retracer l'évolution de notre société par le texte et par l'image.

Les brochures jointes vous renseigneront sur les activités et la charte d'AGS Sécurité. Le soussigné se tient à votre disposition pour tout complément d'information.

Si notre proposition vous intéresse, nous vous saurions gré de nous soumettre un devis approximatif pour la réalisation d'une publication, du premier jet au tapuscrit prêt à être remis au graphiste chargé de la mise en page.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

AGS  
Agence de sécurité Sàrl

*signature manuscrite*

ABC, directeur

NOUS

DESTINATAIRE

ENSEMBLE

## 2. La demande d'offre

### a) Situation

La demande d'offre est souvent exprimée par téléphone ou par courrier électronique. Mais elle peut aussi revêtir la forme d'une lettre. Pour établir leurs demandes d'offres, les entreprises utilisent souvent des formules préétablies qu'elles complètent selon les besoins.

Dans la pratique, parfois où les produits ou les services demandés se prêtent à une formulation standardisée, on recourt à des modèles qu'il suffit d'adapter à chaque situation.

### b) Plan de la lettre

- Indiquer l'objet de la demande
- Choisir un appel neutre (*Madame, Monsieur*) impersonnel si l'émetteur n'est pas encore entré en relations avec une personne précise
- Se référer à la source d'information (par exemple une annonce dans un journal, un prospectus, une recommandation, etc.)
- Donner une description précise de l'article ou des services demandés, ne négliger aucune des informations utiles (N° et désignation de l'article, quantité, exécution, délai et mode de livraison, particularités, etc.)
- Demander l'envoi d'une offre et remercier

## La demande d'offre

**Émetteur**  
Raison sociale  
Rue et numéro  
et/ou case postale  
NPA et localité

**Récepteur**  
Raison sociale  
Rue et numéro  
et/ou case postale  
NPA et localité

Lieu, date (*le mois en toutes lettres*)

### Demande d'offre

Madame, Monsieur,

Votre société nous a été recommandée par l'un de vos clients (*nom, raison sociale*).

Ou :

Votre annonce parue le (*date*) dans (*titre du journal*) a retenu toute notre attention.

Intéressés par vos produits (*les nommer*), nous avons l'avantage de vous demander de nous soumettre une offre pour la fourniture de :

**quantité, description, prix  
délai et mode de livraison**

D'avance, nous vous remercions de votre prochain envoi et nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Raison sociale

*Signature manuscrite*

Prénom Nom

Fonction

# EXEMPLE

Prénom Nom  
Rue et numéro  
2000 Neuchâtel

Neuchâtel, le 15 novembre 2014

Compagnie d'assurance XYZ  
Rue et numéro  
3000 Berne

## Demande d'offre pour l'assurance de base

Madame, Monsieur,

En raison de la hausse constante des primes de mon assureur actuel, j'envisage un changement de caisse-maladie pour 2015.

Je vous prie de me soumettre une offre compte tenu des informations suivantes :

Nom Prénom	Date de naissance	Montant de la franchise	Assurance-accidents	Modèle
Adulte 1				
Adulte 2				
Enfant 1				
Enfant 2				

Vous voudrez bien me communiquer le montant des primes 2015 jusqu'au vendredi 20 novembre 2014. Vous me permettrez ainsi de résilier à temps les polices en vigueur et de vous adresser une éventuelle demande d'affiliation en temps opportun.

Dans l'attente de votre offre, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Prénom Nom  
*signature manuscrite*

Munoz SA  
Chemin de la Gare 22  
2034 Peseux



Probureau SA  
Quai R.-Comtesse 10  
2000 Neuchâtel

Peseux, le 20 octobre 20\*\*

### **Demande d'offre**

Madame, Monsieur,

Votre publicité diffusée sur la radio locale RTN à l'occasion de l'ouverture de votre nouveau magasin, a retenu toute notre attention.

En effet, nous réaménageons actuellement nos bureaux et envisageons de changer les chaises de travail de notre personnel. Par conséquent, nous vous saurions gré de nous soumettre une offre intéressante compte tenu des éléments ci-dessous :

<b>Marchandise</b>	chaise de bureau ergonomique
<b>Quantité</b>	25 pièces
<b>Qualité</b>	en tissu uni ou en cuir
<b>Couleur</b>	noire
<b>Spécificité</b>	avec roulettes, réglable en hauteur et dossier inclinable, avec accoudoirs et soutien lombaire
<b>Prix</b>	CHF 190.- au maximum la pièce
<b>Livraison</b>	dans les 30 jours après passation de la commande
<b>Paiement</b>	net à 10 jours avec escompte de 3 %

D'avance, nous vous remercions de nous soumettre une proposition avantageuse et espérons avoir l'occasion de conclure un contrat avec vous.

Dans l'attente de vos prochaines nouvelles, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Munoz SA

Clémentine Paroz, secrétaire



### 3. L'offre provoquée

#### a) Situation

Comme son nom l'indique, une offre provoquée est motivée par la réception d'une demande d'offre. Selon les domaines d'activité, les offres sont consignées dans des modèles standard. Seules les données variables y sont introduites en fonction de la demande reçue.

En revanche, lorsque le client potentiel émet des vœux particuliers, le fournisseur n'a d'autre choix que de reformuler tout ou partie de l'offre standard pour répondre à une demande précise.

L'offre n'a pas pour seul objectif de satisfaire une demande mais aussi d'exercer une influence sur la décision du futur client. Dans ce cas, elle se mue en lettre publicitaire.

Généralement, une offre provoquée n'est valable que pendant une certaine durée (*notre offre est valable jusqu'au... ou validité de l'offre : 30 jours*).

#### b) Plan de la lettre

- Dans la mesure du possible, adresser l'offre à une personne précise et choisir l'appel correspondant
- Mentionner l'objet de l'offre ou se référer à la demande d'offre
- Accuser réception de la demande d'offre (indiquer la date) et remercier
- Reprendre les éléments de la demande, le cas échéant décliner la demande ou justifier une contre-proposition
- Selon les cas, indiquer les prix, mode et délai de livraison, validité de l'offre, conditions de paiement, garantie, etc.
- Si nécessaire, renvoyer à des annexes (catalogue, prix courant, etc.)
- Par une phrase convaincante, inciter le client potentiel à passer commande

## L'offre provoquée

#### Emetteur

Raison sociale  
Rue et numéro  
et/ou case postale  
NPA et localité

#### Récepteur

Raison sociale  
Monsieur ou Madame Prénom Nom  
Rue et numéro  
et/ou case postale  
NPA et localité

Lieu, date (*le mois en toutes lettres*)

#### Offre ou Votre demande d'offre du (date)

Madame ou Monsieur,

Votre demande du (date) a retenu toute notre attention. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre entreprise / nos produits et nous avons l'avantage de vous soumettre l'offre suivante :

**quantité, description, prix, délai et mode de livraison  
validité de l'offre, garantie, conditions de paiement**

La documentation jointe vous donnera une vue d'ensemble sur notre production. Bien entendu, nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Avec l'espoir que notre proposition correspondra à vos attentes, nous vous remercions d'avance de vos prochaines nouvelles.

Nous vous prions de croire, Madame ou Monsieur, à l'expression de nos sentiments distingués.

Raison sociale

Signature manuscrite

Prénom Nom

Fonction

Annexe mentionnée

## E X E M P L E : offre pour imprimantes couleur

Raison sociale du fournisseur  
Rue et numéro  
NPA et localité

Lieu, le 20 novembre 2014

Raison sociale du client  
Madame ou Monsieur Prénom Nom  
Fonction  
Rue et numéro  
NPA et localité

### Offre pour imprimantes couleur

Madame, ou Monsieur,

En réponse à votre demande du 15 novembre 2014, nous avons le plaisir de vous envoyer par ce même courrier notre dernier catalogue ainsi que le prix courant de nos imprimantes.

Nous attirons en particulier votre attention sur notre nouveau modèle, Colorap, qui devrait répondre aux exigences de votre entreprise. D'un maniement très simple, même pour les non-spécialistes, Colorap imprime fidèlement votre document original en couleur.

Si vous passez commande jusqu'au 10 décembre 2014, vous pourrez bénéficier de notre offre promotionnelle très avantageuse. Nous accordons en ce moment 7 % de remise à nos clients, auxquels s'ajoutent 3 % d'escompte pour paiement comptant.

La livraison se fait sans frais dans un délai de deux semaines dès réception de la commande. Nous livrons à domicile, installons et mettons en marche les appareils. En cas d'incident technique, notre service après-vente se rend chez vous dans les huit heures qui suivent votre appel.

Peut-être désirez-vous, afin de faciliter votre choix, que nous organisions une démonstration de nos appareils dans vos bureaux. Dans ce cas, n'hésitez pas à nous contacter.

A votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous espérons vous compter bientôt parmi nos clients.

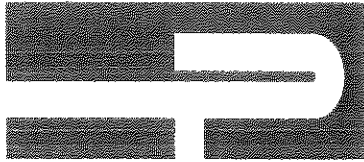
Nous vous prions de croire, Madame, ou Monsieur, à l'expression de nos sentiments dévoués.

Raison sociale du fournisseur  
Service des ventes

*Signature manuscrite*

Prénom, Nom et fonction

**Annexes** : catalogue et prix courant



**MEUBLES PESSE**

**EXEMPLE**

Monsieur et Madame  
André et Emilie Barraud  
Rue Farel 12  
1860 Aigle

Monthey, le 16 janvier 2015

**Salon ISIDORE**

Madame, Monsieur,

Le 6 décembre, lors d'une visite de notre exposition de Monthey, vous avez manifesté un intérêt certain pour un salon ISIDORE couleur bleu nuit.

Pour donner suite à votre demande, nous vous avons fait parvenir quelques jours plus tard, un devis ainsi que des dessins pour une pièce similaire, mais plus petite.

Surpris d'être sans nouvelles de votre part, nous nous permettons de reprendre contact avec vous.

En effet, nous attirons votre attention sur le fait que les conditions d'achat proposées lors de cette entretien sont valables jusqu'au **31 janvier 2015**, soit :

<b>Prix</b>	CHF 4'999.- au lieu de CHF 5'999.-
<b>Paiement</b>	7 % au comptant ou net à 30 jours
<b>Livraison</b>	gratuite avec enlèvement (sans frais) de l'ancien salon
<b>Garantie</b>	5 ans, hors usure normale

Bien entendu, nous nous tenons à votre disposition pour toute information supplémentaire.

Dans l'attente de vos nouvelles, nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Meubles Pesse SA

Jean Moine  
Directeur commercial

Amandine Heytens

## 4. L'offre spontanée

### a) Situation

Le plus souvent présentée sous la forme d'une lettre-circulaire, une offre spontanée s'adresse aussi bien aux entreprises qu'aux particuliers. Puisqu'elle ne répond pas à une demande formelle, elle revêt la forme d'une lettre publicitaire. L'objectif consiste à soumettre une offre, relative à un nouveau produit ou un nouveau service, à des clients potentiels.

Une lettre publicitaire peut se caractériser par une certaine originalité dans le ton et la forme. Il faut cependant veiller à rester dans des limites raisonnables. Mais elle doit toujours être parfaitement adaptée au produit ou au service offert.

Les fonctions du publipostage (mailing) des logiciels de traitement de texte permettent de donner un caractère personnel à ce genre de documents.

Une offre spontanée est en principe assortie d'une des trois limites de validité ci-dessous :

- dans le temps (*offre valable jusqu'au...*)
- sur la quantité (*offre valable dans la limite des stocks disponibles*)
- par rapport au nombre de clients (*les X premiers clients recevront...*)

### b) Plan de la lettre

- Retenir le regard du lecteur, choisir un objet qui attire l'attention
- Choisir un appel personnalisé ou collectif (*Monsieur ou Madame, Monsieur*)
- Décrire les caractéristiques de l'offre spéciale ou du nouveau produit
- Préciser les conditions de livraison : quantité, prix, mode et délai de livraison, limite de validité, conditions de paiement, garantie, etc.
- Inciter le client potentiel à passer commande (proposer un prix de lancement ou une remise spéciale, joindre un bulletin de commande et une enveloppe-réponse affranchie, un échantillon, un bon valable pour bénéficier d'une réduction, etc.)

## L'offre spontanée

### Structure de la lettre

#### Exemples d'objets :

Découvrez nos dernières nouveautés !  
Sortez de chez vous, l'été est arrivé !  
Que pourriez-vous encore vous offrir pour vous faire plaisir ?  
Réalisez des économies grâce à...  
Ce n'est pas Noël tous les jours !  
Connaissez-vous... ?

#### Introduction

Démontrer les besoins ou les attentes du public-cible pour ce nouveau produit ou nouveau service

Expliquer la démarche de l'entreprise qui a présidé à l'étude et à la réalisation du produit ou du service

#### Développement

Présenter le produit ou le service de manière simple et attrayante. Pour les détails d'ordre technique, renvoyer le lecteur à une documentation jointe

Susciter l'intérêt du client potentiel. Mettre en évidence ce qui différencie le produit ou le service de ceux déjà disponibles sur le marché

Proposer des conditions particulières, le cas échéant limitées dans le temps

#### Conclusion

Inviter le client à profiter de cette offre et à passer commande rapidement par exemple au moyen du bulletin joint

#### Salutations

Prendre congé du client par une formule de salutations adaptée à l'objectif

## L'offre spontanée

### Mettez de la chaleur dans votre vie !

Madame, Monsieur,

Dans quelques semaines, l'hiver frappera à votre porte. Imaginez : la nuit vient de tomber. De son grand manteau blanc, la neige a recouvert toits et chemins. Protégés du froid par des bonnets et des écharpes de laine, les passants ont hâte de gagner un endroit chaud.

Et vous ? Entendez-vous le crépitement des bûches dans la cheminée ? Sentez-vous cette douce chaleur vous envahir ? Quoi de plus agréable qu'une soirée douillette au coin du feu ?

Pour que cette sensation devienne bientôt pour vous une réalité, nous vous proposons notre nouvelle gamme de cheminées et de poêles. Dans le catalogue ci-joint, vous découvrirez les nombreux modèles disponibles. Il y en a pour tous les goûts et tous les budgets.

N'hésitez pas à venir visiter notre exposition. Nos spécialistes vous conseilleront volontiers et se feront un plaisir de trouver la solution la mieux adaptée à vos besoins.

Nous nous réjouissons de vous accueillir bientôt et, dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Cheminées romandes SA

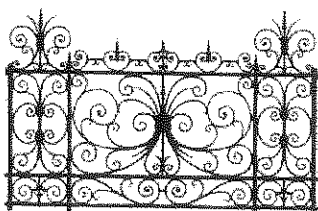
*Signature manuscrite*

Claire Delune

Directrice

**P.-S. :** Nous vous accordons une remise exceptionnelle de 10 % sur toutes les commandes passées avant le 31 janvier 200\*.

**Annexe mentionnée**



**Zürcher & Yersin**

EXEMPLE

Constructions métalliques, tôlerie et ferronnerie d'art  
Chemin du Bosquet 1 - 1030 Bussigny  
021 321 21 20 / office@zurcheryersin.ch

Monsieur  
François Amiguet  
Avenue du Parc-de-la-Rouvraie 20  
1018 Lausanne

N/réf. Françoise Bochatay  
tél. 021 321 21 25  
francoise.bochatay@zurcheryersin.ch

Bussigny, le 19 janvier 2015

### Votre immeuble à Ouchy - offre

Monsieur,

Active depuis 1980 sur la Riviera lémanique, notre société compte actuellement 8 ferronniers professionnels, dotés d'outils modernes et performants pour réaliser les plus belles idées en matière de construction métallique.

Sollicités par vos architectes, MM. Sublet et Lambercy, dans le cadre de la construction de votre immeuble à Ouchy, nous nous permettons de nous recommander pour la réalisation de sa devanture.

En effet, depuis quelques années, la construction des vitrines est devenue l'une de nos spécialités. Nous avons d'ailleurs constitué un vaste catalogue de nos plus belles réalisations, dont nous vous remettons un exemplaire ci-joint. Vous pourrez ainsi vous rendre compte de la qualité et des possibilités que nous pourrions vous offrir.

L'ouvrage pour votre immeuble comporte des profils en bronze nickelé dont l'ajustage exige une main-d'œuvre qualifiée et un savoir-faire particulier, ce dont nous disposons sans aucun doute. Aussi notre entreprise est-elle exactement celle qu'il vous faut pour une exécution irréprochable de vos travaux.

Nous restons bien entendu à votre disposition pour tout renseignement ou souhait particulier que nous pourrions exaucer.

Dans l'espoir d'avoir retenu votre attention, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations distinguées.

Zürcher & Yersin

Françoise Bochatay  
Ventes et administration

Annexe mentionnée

## 5. La demande de contre-offre

### a) Situation

Lorsque le client potentiel ne se déclare pas satisfait de certains aspects de l'offre reçue, il le signale oralement ou par écrit à son auteur. Sa requête doit être claire et elle doit convaincre le fournisseur du bien-fondé d'une nouvelle proposition.

Dans sa réponse, le fournisseur peut accéder aux exigences du futur client ou, au contraire, décliner sa demande. Dans cette seconde hypothèse, il doit s'attendre à ne recevoir aucune commande. En revanche, s'il réserve bon accueil à la demande du client, il pourra indiquer qu'il s'agit d'une offre exceptionnelle. Le cas échéant, il fera dépendre son accord d'une condition particulière.

### b) Plans des lettres

#### Demande d'une contre-offre :

- Indiquer l'objet de l'offre en question
- Choisir un appel adapté au destinataire
- Se référer à l'offre reçue et en remercier l'auteur
- Indiquer les réserves, les justifier, donner des explications
- Demander formellement une contre-offre
- Demander l'accord et/ou la compréhension

#### Réponse à la demande de contre-offre :

- Indiquer l'objet de la réponse
- Adresser la réponse à une personne précise et choisir l'appel correspondant
- Se référer à la demande reçue et en remercier l'auteur
- Se prononcer sur la demande de contre-offre :
  - En cas de réponse positive :**
    - donner son accord
    - préciser les conditions
    - mentionner le caractère exceptionnel
  - mentionner le caractère exceptionnel
  - exprimer des regrets
- Rédiger la formule finale avec soin :
  - inviter à passer commande
  - remercier
- exprimer l'espoir de poursuivre les relations d'affaires

## La demande de contre-offre

Offre N° ... du (date)

Madame ou Monsieur,

Votre offre du (date) relative à (mentionner les produits ou prestations) nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Toutefois, nous devons vous informer qu'une autre société nous propose les mêmes (citer les produits ou prestations) à un prix plus compétitif (éventuellement l'indiquer).

En relations d'affaires avec votre entreprise depuis plusieurs années, nous avons toujours apprécié la qualité de vos services et vos livraisons ponctuelles. C'est la raison pour laquelle nous souhaiterions également vous passer la commande en question.

Dès lors, pourriez-vous revoir vos conditions à la baisse pour les rapprocher de celui d'un concurrent ? Nous espérons que vous serez en mesure de donner une suite favorable à notre requête et nous vous remercions par avance de votre réponse.

Dans cette attente, nous vous présentons, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## La demande de contre-offre Réponse positive

Notre offre N° ... du (date)

Madame ou Monsieur,

Votre lettre du (date) a retenu toute notre attention et nous vous en remercions.

Les prix de nos (*mentionner les produits ou prestations en question*) sont calculés au plus juste. Néanmoins, en vertu de nos anciennes relations d'affaires, nous vous proposons de vous livrer (*énumérer quantité, description, nouveau prix, conditions de paiement, etc.*).

Ainsi, nous espérons que notre nouvelle offre répondra à vos attentes. Dans l'affirmative, nous vous saurions gré de nous renvoyer le bulletin ci-joint.

Bien entendu, nous vous assurons d'une exécution soignée de votre commande et nous vous remercions de votre confiance.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Annexes : un bulletin de commande  
une enveloppe affranchie

## La demande de contre-offre Réponse négative

Notre offre N° ... du (date)

Madame ou Monsieur,

Votre lettre du (date), relative à l'offre susmentionnée, a retenu toute notre attention et nous vous en remercions.

Bien que nous souhaitions venir à la rencontre d'un-e fidèle client-e, nous devons vous informer que nous ne pouvons pas vous proposer nos (*mentionner les produits ou prestations en question*) à des conditions inférieures.

En effet, soucieux d'assurer un service personnalisé et de proposer un large assortiment de produits de qualité à notre clientèle, nous devons faire face à des frais supérieurs à ceux de nos concurrents.

Nous vous remercions de votre compréhension et nous espérons pouvoir vous offrir nos services à une prochaine occasion.

Au regret de ne pouvoir répondre à votre attente, nous vous présentons, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature



## 6. La commande

### a) Situation

Dans la plupart des cas, les commandes se passent par formules standard interposées. Le client prendra la peine d'écrire une lettre dans certaines circonstances telles que : demande de conditions particulières, nécessité de donner des explications, commandes à caractère privé ou semi-professionnel, etc.

### b) Plan de la lettre

- Indiquer l'objet (par exemple *Commande*)
- Choisir un appel adapté à la situation
- Se référer à l'offre reçue ou mentionner les sources d'informations (prospectus, annonce, recommandation, commande passée précédemment, etc.)
- Passer commande / donner mandat; préciser l'objet de la commande (N° d'article, quantité, description, prix, conditions de livraison et autres particularités)
- Mettre en évidence les vœux particuliers, délai de livraison, conditions de paiement, etc.
- Si nécessaire, demander une confirmation de commande

## La commande

### Commande

Madame, Monsieur,

A la suite de votre offre du (*date*), nous avons l'avantage de vous confier l'impression de :

**nombre d'exemplaires**  
**description de l'imprimé**  
**(prospectus, brochure, etc.)**  
**prix**  
**conditions générales**

Comme ces imprimés seront distribués lors de (*exposition, foire, etc.*) qui ouvrira ses portes le (*date*), votre livraison doit nous parvenir jusqu'au (*date impérative*) au plus tard.

Au cas où vous ne pourriez pas respecter ce délai, nous vous prions de nous en informer par retour du courrier.

Nous attendons votre prochaine confirmation et vous remercions d'avance d'une exécution soignée.

Dans cette attente, nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

# EXEMPLE

Maroquinerie Ducommun  
Rue Centrale 6  
1003 Lausanne

Lausanne, le 17 janvier 2014

Etablissements Bocuir SA  
Rue François-d'Alt 1  
1700 Fribourg

## Commande

Madame, Monsieur,

Après consultation de votre catalogue 2015 reçu récemment, plusieurs articles ont retenu notre attention.

Notre vous prions d'enregistrer la commande suivante :

Désignation	Référence	Quantité	Prix unitaire	Montant
Porte-documents	602 N	10	CHF 35.-	CHF 350.-
Valise à roulettes	604 A	6	CHF 110.-	CHF 660.-
Sac polochon	360 D	20	CHF 87.-	CHF 1740.-
Sac à main	103 C	10	CHF 51.-	CHF 510.-

Soucieux d'élargir rapidement notre assortiment, nous souhaiterions que la livraison ait lieu **avant le 20 février**. Serez-vous en mesure d'exécuter cet ordre dans ce délai ? Nous vous remercions de votre prochaine réponse.

Si cette première livraison me donne satisfaction, je ne manquerai pas de vous passer d'autres commandes à l'avenir.

Dans l'attente de votre confirmation, nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Maroquinerie Ducommun

*signature manuscrite*

Roger Auberson, gérant

## 7. La modification et l'annulation de commande

### a) Situation

L'acceptation de l'offre équivaut à la conclusion d'un contrat. Seule une modification ou une annulation dûment justifiée aura peut-être quelque chance de succès. La situation qui prévalait au moment de la commande doit avoir considérablement changé. Il ne faut en aucun cas laisser supposer au fournisseur qu'une annulation de commande découle d'une offre plus avantageuse obtenue ailleurs.

### b) Plan de la lettre

- Se référer à la commande ou à la confirmation de commande (date, objet)
- Exposer les circonstances qui motivent une modification ou une annulation de commande
- Le cas échéant, laisser entrevoir des commandes ultérieures ou offrir une participation aux frais occasionnés, etc.
- Demander une confirmation
- Exprimer l'espoir de rencontrer la compréhension du fournisseur dans cette situation particulière

## 8. La réponse à une annulation de commande

### a) Situation

Dans la situation 1 décrite au chapitre précédent, le fournisseur peut, à bien plaisir, accepter d'annuler la commande de son client. Légalement, il n'y est pas tenu. Mais si certaines circonstances l'exigent, en particulier s'il s'agit d'un client régulier, il peut accéder à sa demande.

### b) Plans des lettres

- Se référer à la demande d'annulation de commande
- Se prononcer sur la demande d'annulation :
  - En cas de réponse positive :**
    - se référer aux raisons invoquées
    - prendre acte de l'annulation
    - le cas échéant, préciser les conditions
  - En cas de réponse négative :**
    - se référer aux raisons invoquées
    - communiquer et justifier le refus
    - annoncer la livraison comme prévu
    - le cas échéant, proposer un compromis
- Rédiger la formule finale :
  - Espérer la poursuite des relations d'affaires
  - En appeler à la compréhension du client

## L'annulation de commande

### Réponse positive

#### Votre annulation de commande du (date)

Madame ou Monsieur,

La demande d'annulation de votre ordre du (date), motivée par (*rappeler le contexte*), nous est bien parvenue et elle a retenu toute notre attention.

A titre exceptionnel, en particulier en vertu de nos anciennes relations d'affaires, nous accédons volontiers à votre demande. En conséquence, nous confirmons l'annulation de votre dernière commande.

Nous espérons ainsi vous avoir donné satisfaction.

Toujours à votre service, nous vous prions d'agréer, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

### Réponse négative

#### Votre annulation de commande du (date)

Madame ou Monsieur,

La demande d'annulation de votre ordre du (date), motivée par (*rappeler le contexte*), nous est bien parvenue et elle a retenu toute notre attention.

Les (*nombre de pièces, description*) viennent de sortir de nos ateliers de production et sont maintenant prêtes à l'expédition. De plus, compte tenu de leur caractère spécifique, nous ne pourrions pas les vendre à d'autres clients.

C'est pourquoi nous regrettons de ne pouvoir répondre favorablement à votre désir d'annuler votre commande. Cependant, compte tenu des circonstances, nous vous accordons volontiers un délai de paiement de 90 jours dès réception de la facture.

D'avance, nous vous remercions de votre compréhension et nous vous prions d'agréer, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## L'annulation de commande

**Situation 1 :** Le client annule spontanément sa commande en raison de circonstances particulières (à préciser). Contraint de demander une faveur à son fournisseur, le client doit adopter le ton adéquat.

**Notre commande du (date)**

Madame, Monsieur,

Le (date), nous vous avons passé commande de (énumérer les articles commandés).

Or, aujourd'hui, nous devons vous informer qu'en raison de (exposer la situation), nous ne sommes plus en mesure de revendre cette marchandise à notre clientèle.

C'est pourquoi nous vous voyons contraints, à regret, de vous demander d'annuler la commande susmentionnée.

Conscients du caractère exceptionnel de la situation, nous vous saurions gré de nous confirmer votre accord quant à cette annulation.

D'avance, nous vous remercions de votre aimable compréhension et nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Signature

## L'annulation de commande

**Situation 2 :** Le client annule son ordre car le fournisseur ne peut livrer la marchandise commandée ou ne peut respecter le délai de livraison convenu.

**Annulation de notre commande du (date)**

Madame, Monsieur,

Par votre lettre du (date), vous nous annoncez que vous ne serez pas en mesure de nous livrer les (indiquer les articles) dans le délai convenu, à savoir le (date), en raison d'une rupture de stock chez votre fournisseur habituel.

Dès lors, prolongé de deux mois, le nouveau délai de livraison proposé ne nous convient pas (exposer la raison).

En conséquence, nous annulons notre commande du (date).

D'avance, nous vous remercions d'en prendre bonne note et nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## Le retard dans la livraison

### Annnonce du fournisseur

#### a) Situation

Le fournisseur doit avertir le client sans délai de tout retard prévisible dans la livraison. Dès l'instant où le délai de livraison convenu n'est pas respecté, le client peut mettre le fournisseur en demeure et lui fixer un nouveau délai.

#### b) Plans des lettres

##### Annnonce de retard dans la livraison :

- Accuser réception de la commande et remercier
- Informer le client de l'impossibilité de livrer la totalité de la marchandise commandée dans le délai convenu
- Présenter des excuses et annoncer le nouveau délai de livraison
- Le cas échéant, proposer au client d'autres articles en stock et lui demander confirmation
- Espérer que cette situation n'altérera pas les futures relations d'affaires

##### Mise en demeure du fournisseur :

- Se référer à la commande, rappeler toutes les indications utiles, en particulier le délai de livraison
- Constaté que le fournisseur n'a ni livré la marchandise ni donné de nouvelles
- Expliquer les raisons pour lesquelles la livraison doit avoir lieu dans un délai impératif
- Indiquer un nouveau et ultime délai
- Le cas échéant, mentionner les conséquences en cas de non-respect du nouveau délai
- Rédiger la formule finale en citant par exemple les bonnes relations d'affaires entretenues jusqu'alors

##### Réponse du fournisseur à la mise en demeure :

- Se référer à la lettre du client
- Exprimer des regrets, présenter des excuses pour ne pas lui avoir signalé le retard de livraison
- Indiquer les raisons de ce retard
- Donner l'assurance que le nouveau délai sera respecté ou offrir une prestation à titre de compensation ou proposer une livraison partielle
- Rédiger une conclusion conciliante

#### Votre commande du (date)

Madame ou Monsieur,

Votre commande du (date), relative à (citer le genre de produits) nous est bien parvenue et nous vous remercions de votre intérêt pour notre société.

Cependant, en raison de difficultés d'approvisionnement consécutives à une grève du personnel de notre fournisseur, nous ne serons pas en mesure de vous livrer la marchandise dans le délai, à savoir le (date).

Dès lors, nous vous prions de ne pas nous tenir rigueur de ce contretemps indépendant de notre volonté et nous espérons pouvoir effectuer cette livraison avant le (date).

Toutefois, nous vous proposons remplacer les (nommer les articles) par un modèle similaire, disponible immédiatement de notre stock. Vous en trouverez la description complète dans la brochure ci-jointe.

Nous vous remercions de votre compréhension et nous espérons que cette situation n'entachera pas nos futures relations d'affaires.

Veillez agréer, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Annexes : une brochure (à nommer)  
une carte de commande

## Le retard dans la livraison

### Mise en demeure du fournisseur

Notre commande du (date)

Madame, Monsieur,

Le (date), nous vous avons commandé (quantité et descriptif des articles). Dans votre confirmation du (date), vous mentionnez un délai de livraison de 20 jours.

Cette échéance est dépassée depuis trois jours et nous sommes sans nouvelles de votre part.

Or, nous avons impérativement besoin de ces articles d'ici au (nouvelle échéance) car (en indiquer la raison).

Faute d'une livraison dans ce nouveau délai, nous nous verrions contraints d'annuler notre commandé.

Nous espérons que vous mettrez tout en œuvre pour vous épargner cette mesure et nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## Le retard dans la livraison

### Réponse à la mise en demeure

Votre commande du (date)

Madame ou Monsieur,

Votre lettre du (date) nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Nous regrettons de ne pas être en mesure de vous livrer les (citer les produits) commandés. En effet, des circonstances exceptionnelles (les indiquer) ont retardé le traitement des commandes. Nous avons pris les mesures nécessaires (préciser lesquelles) pour remédier à cet imprévu.

Dès lors, nous serons à même d'honorer nos engagements dans les meilleurs délais. Notre livraison vous parviendra avant le (date).

Soyez assuré-e que nous mettrons tout en œuvre pour vous garantir à l'avenir des livraisons ponctuelles.

Avec l'espoir que ce désagrément n'altérera pas nos bonnes relations d'affaires, nous vous prions d'agréer, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## EXEMPLE complété

Etablissements Bocuir SA  
Rue François-d'Alt 1  
1700 Fribourg

Fribourg, le 20 janvier 2014

Maroquinerie Ducommun  
Monsieur Roger Auberson  
Gérant  
Rue Centrale 6  
1003 Lausanne

### Votre commande du 17 janvier 2015

Monsieur,

Votre commande susmentionnée nous est bien parvenue. Nous vous en remercions.

**Cependant**, nous **tenons** à vous signaler qu'à la suite d'un afflux de commandes, nous **ne serons pas en mesure** de vous livrer les sacs polochons, référence 602 D, d'ici au 20 février. Ils seront **livrables** dès le 15 mars.

Les autres articles pourront être expédiés immédiatement.

Par conséquent, nous **n'effectuerons** cette livraison qu'avec votre accord.

Nous espérons que, malgré ce **contretemps**, vous nous accorderez toute votre confiance. Soyez assuré que nous apporterons tous nos soins à l'**exécution** de votre ordre.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos sentiments dévoués.

Etablissements Bocuir SA

*signature manuscrite*

Marceline Yerly  
Directrice commerciale



## 10. La réclamation

### a) Situation

A réception de la marchandise, l'acheteur doit s'assurer que la livraison est conforme à sa commande, contrôler les quantités et les articles, vérifier s'ils sont exempts de défaut (art. 201, al. 1 CO). Selon le résultat de son contrôle, il doit immédiatement adresser une réclamation au fournisseur et conserver la marchandise en bon état dans l'attente de sa réponse. Lorsque les partenaires entretiennent des relations d'affaires régulières, il n'est pas rare que le client renvoie les articles défectueux avec sa réclamation.

En cas d'erreur ou de défaut de livraison, l'acheteur doit prendre provisoirement les mesures nécessaires pour assurer la conservation de la marchandise (art. 204, al. 1 CO). Il ne peut la renvoyer au vendeur sans autre formalité.

### b) Plans des lettres

#### Réclamation à propos d'un défaut :

- Accuser réception de la livraison (N°, date, objet) et remercier
- Décrire le(s) défaut(s) ou les lacunes; mentionner les preuves
- Préciser les exigences : demande de réduction de prix ou échange de la marchandise; plus rarement dénonciation du contrat
- Si la marchandise est inutilisable, demander des instructions et une réponse rapide
- Faire état des annexes (moyens de preuve)

#### Réponse à la réclamation :

- Se référer à la lettre (date) et rappeler l'objet
- Exprimer des regrets, présenter des excuses pour la livraison imparfaite
- Expliquer les raisons qui ont conduit à cette situation
- Se prononcer sur les exigences du client ou proposer une solution au problème
- Adapter la conclusion aux circonstances, par exemple assurer au client que de tels défauts ou manquements ne se produiront plus

### c) Note

- ✓ Afin d'éviter une répétition gênante lorsque la formulation *nous vous prions* figure déjà dans le corps de la lettre, libeller la phrase de salutations comme suit : *nous vous présentons ou veuillez agréer, (...), nos salutations distinguées.*

## La réclamation

### Réclamation à propos d'un défaut

Votre livraison du (date)

Madame, Monsieur,

Le (date), nous vous avons commandé (quantité et descriptif de l'article). Votre livraison nous est bien parvenue ce jour et nous vous en remercions.

Après contrôle, nous constatons que (donner une description précise des défauts constatés). Vous trouverez ci-joint (moyens de preuve, par exemple les documents mettant les différences en évidence, échantillons, photographies, etc.).

Afin de remédier à cette situation, nous vous prions de nous adresser dans les meilleurs délais les articles commandés. Nous tenons la marchandise défectueuse à votre disposition.

Nous attendons de vos nouvelles par retour du courrier et nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## La réclamation

### Réponse à une réclamation

Notre livraison N° ... du (date)

Madame ou Monsieur,

Par votre lettre du (date), vous nous avez signalé que (reprendre le motif de la réclamation). Nous regrettons que notre livraison n'ait pas répondu à votre attente et nous vous présentons nos excuses.

Vérification faite, nous constatons que (l'erreur, le défaut, les lacunes, etc.) sont dus à (donner une explication plausible sans accuser formellement une tierce personne).

Soucieux de remédier rapidement à cette situation, nous vous proposons de (formuler de façon précise la suite à donner à la réclamation, par exemple envoyer immédiatement le bon article, annoncer une livraison complémentaire, accorder un rabais, reprendre et échanger la marchandise, etc.).

Soyez assuré-e que nous veillerons à vous épargner tout défaut lors de nos prochaines livraisons.

Avec l'espoir que ce désagrément n'entachera pas nos bonnes relations d'affaires, nous vous prions d'agréez, Madame ou Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

## **Les mots de liaison**

### **Expliquer**

- **En effet**
- **C'est-à-dire** (au sein d'une phrase)
- **C'est pourquoi**
- **Pour cette raison**

### **Expliquer par l'exemple**

- **Ainsi**
- **Par exemple**

### **Additionner**

- **De plus**
- **En outre**
- **De surcroît**

### **Atténuer - contredire - exclure**

- **Toutefois**
- **Cependant**
- **Néanmoins**
- **Mais** (au sein de la phrase)
- **Or**
- **Hormis**

### **Opposer**

- **D'une part ... d'autre part**
- **Tout d'abord ... ensuite**

### **Conclure**

- **Donc** (au sein de la phrase)
- **Aussi**
- **Par conséquent**
- **En conséquence**
- **Enfin**
- **En définitive**
- **Pour toutes ces raisons**
- **Par ailleurs**



## Formules d'introduction

L'introduction de la lettre commence par une formule qui amène rapidement le ou la destinataire à comprendre le pourquoi de la lettre : transmission d'un renseignement ou d'une directive, réception d'un document, réponse à une demande, etc.

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

### Exemples

#### Réception de documents

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

\* La formule *Il me [nous] fait plaisir de...* est à éviter. Cette construction est critiquée, car le sujet de la locution *faire plaisir* doit être soit un être animé, soit une chose, soit les pronoms *cela* ou *ça*, mais pas le pronom impersonnel *il* : *La présidente nous fait plaisir en acceptant notre invitation...*, *Cela me fait plaisir d'y participer...*, *Cette nouvelle me fait plaisir*. Dans la correspondance commerciale, il faut remplacer la formule impersonnelle *Il me [nous] fait plaisir de...* par *J'ai [Nous avons] le plaisir de...*, *C'est avec plaisir que je [nous]...* Toutefois, la formule *Je me ferai [Nous nous ferons] un plaisir de*, dont le sens est différent, est correcte.

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

- À l'occasion d'une conversation téléphonique avec votre adjoint, j'ai...
- Au cours de notre entretien du..., nous...
- Nous confirmons les termes de notre entretien téléphonique du...
- En confirmation de notre appel téléphonique du...,
- À la suite de l'entretien que vous avez eu avec monsieur... le..., nous tenons à préciser les points suivants...
- Pour faire suite à\* nos précédentes lettres vous informant de...

\* La formule *Pour faire suite à* est préférable aux formules *Comme suite à* et *Suite à*, qui relèvent d'un style moins soigné, mais qui sont cependant acceptables.

#### Demande de renseignements ou de documentation

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



## Transmission de documents ou de renseignements

- C'est avec plaisir que je vous adresse la copie demandée...
- Conformément à notre entente, nous vous faisons parvenir copie du contrat...
- À votre demande, je vous envoie la documentation disponible relative à l'objet ci-dessus\*...
- Vous trouverez ci-joint quelques documents qui répondront à vos questions sur le produit mentionné\*\* dans l'objet de cette lettre.
- En réponse à votre demande de documentation relativement à..., nous vous faisons parvenir sous ce pli\*\*\*...

\* Cette formule est préférable à : ... *je vous envoie la documentation disponible relative à l'objet mentionné en rubrique*; en effet, l'objet ne constitue pas une rubrique de la lettre, et la préposition qui introduit le mot *rubrique* est plutôt *sous*.

\*\* Cette formule est préférable à : ... *je vous envoie la documentation disponible relative à l'objet mentionné en rubrique*; en effet, l'objet ne constitue pas une rubrique de la lettre, et la préposition qui introduit le mot *rubrique* est plutôt *sous*. De même, on évitera : ... *le produit mentionné en objet*.

\*\*\* Le mot *pli* a le sens de « enveloppe » et ne s'emploie que dans certaines locutions. L'expression *sous ce pli* signifie donc « dans cette enveloppe ». *Sous pli cacheté* équivaut à « dans une enveloppe à part », et *sous le même pli*, à « dans la même enveloppe ». On n'écrit *sous pli* sans qualificatif que dans la locution *mettre sous pli*. Le mot *pli* est désuet au sens de « lettre, message ».

## Demande d'emploi

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

## Préambule de politesse

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



## Formules de conclusion

La conclusion est la dernière partie du corps de la lettre. Si la lettre est courte, la formule de conclusion peut se souder à la salutation.

### Exemples

#### Dénouement favorable souhaité (réponse, décision ou action)

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

\* La construction *Espérant le tout à votre entière satisfaction...* est à éviter, car elle est trop elliptique (ellipse de la construction *que* et du verbe *être*). Il vaut mieux la remplacer par *Espérant que le tout sera à votre convenance...* ou *Espérant que le tout vous donnera satisfaction...*, ou encore *Espérant que le tout vous satisfera...* Il faut aussi éviter la formule *Espérant que le tout saura vous satisfaire...*, car le verbe *savoir* suivi d'un infinitif n'est un équivalent de *pouvoir* qu'au conditionnel, à la forme négative, par exemple dans *Rien ne saurait me faire oublier votre générosité à mon endroit...* La construction *être à la satisfaction de*, calquée sur l'anglais, est également à éviter; on doit lui préférer le verbe *satisfaire*.

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

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

\* Il s'agit de la locution verbale *savoir gré*, qui a le sens d'« être reconnaissant ». On écrit donc *je vous saurais gré, nous vous saurions gré*, et non *je vous serais gré, nous vous serions gré*.

### Expression de remerciements

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

### Expression de regrets

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

### Invitation à communiquer

- Pour (de) plus amples renseignements, vous pouvez vous adresser au...



- Je demeure à votre disposition pour vous fournir tout autre renseignement utile et je vous prie de...
- N'hésitez pas à communiquer avec moi pour tout renseignement complémentaire...

#### Divers

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



## Formules de salutations finales

La salutation est la formule de politesse qui termine la lettre. Habituellement formée d'une phrase complète, elle reprend la formule d'appel entre virgules et se termine par un point. Toutefois, lorsqu'elle se résume à quelques mots, comme dans les courtes notes impersonnelles ou la correspondance personnelle, on la fait suivre d'une virgule.

### Formules neutres

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

### Formules à caractère plus familier

- Recevez, cher Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, chère Madame, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, chère collègue, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, cher confrère, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, chère consœur, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, cher Maître, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, Madame la Présidente et chère amie, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Recevez, Monsieur le Directeur et cher ami, l'expression de mes meilleurs sentiments.
- Je vous prie d'agréer, chère Madame, mes salutations les plus cordiales.
- Je vous prie de croire, cher Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.
- Veuillez agréer, cher Monsieur, l'assurance de mon meilleur souvenir.

### Formules à caractère officiel ou protocolaire

Pour de plus amples renseignements sur les différentes formules protocolaires, on consultera un guide du protocole.

- Veuillez agréer, Monsieur le Juge, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.
- Veuillez agréer, Madame la Députée, l'expression de ma considération distinguée.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Premier Ministre, l'expression de ma haute considération.





- Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Ambassadeur, l'assurance de ma considération respectueuse.
- Je vous prie d'agréer, Madame la Consule, l'assurance de ma considération respectueuse.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Curé, l'assurance de ma considération respectueuse.
- Je vous prie d'agréer, Monseigneur, l'assurance de ma considération respectueuse.
- Je vous prie d'agréer, Révérende Mère, l'assurance de ma considération respectueuse.

**Formule pour accompagner un envoi**

- Avec les compliments de...



## Exemples de lettre

Les documents suivant ne respectent pas nécessairement la mise en page que nous recommandons; ils sont néanmoins une excellente source d'inspiration pour de nombreuses situations courantes dans le monde des affaires.

- Acceptation d'une invitation
- Accusé de réception (alternative)
- Appel d'offres
- Appréciation
- Appui d'une candidature
- Attestation d'emploi (alternative)
- Avis de départ à la retraite
- Candidature spontanée
- Condoléances
- Condoléances (alternative)
- Confirmation de l'acceptation d'un poste
- Congédiement
- Contestation de congédiement
- Contestation d'un avertissement
- Convocation à une entrevue
- Déclaration de sinistre à un assureur
- Demande d'attestation d'emploi
- Demande de congé à l'occasion d'une naissance
- Demande de congé d'adoption
- Demande de congé de maternité
- Demande de congé de paternité
- Demande de congé parental
- Demande de congé sabbatique
- Demande de prise de retraite progressive
- Demande de renseignements ou de documentation
- Demande d'emploi à la suggestion d'une tierce personne
- Démission
- Envoi d'un questionnaire
- Exigences linguistiques d'une entreprise envers un fournisseur (alternative)
- Félicitations (alternative)
- Invitation à un colloque
- Licenciement
- Mise en demeure
- Offre d'un poste
- Plainte
- Préavis de retour au travail après un congé parental
- Première lettre de recouvrement
- Réclamation pour erreur de facturation
- Recommandation (alternative)
- Référence défavorable
- Refus de commandite
- Refus d'écrire une lettre de recommandation
- Refus d'une candidature
- Refus d'une invitation
- Remerciements (alternative)
- Remerciements pour une commandite
- Réponse à une demande de renseignements (alternative)
- Réponse à une offre d'emploi (alternative)
- Réponse à une plainte
- Réponse à une réclamation
- Réponse défavorable à une demande d'emploi
- Réprimande
- Résiliation de contrat
- Résiliation de contrat avant terme
- Seconde lettre de recouvrement

Source: Office québécois de la langue française

## IV. Difficultés

<b>A</b>	<b>Acception</b>	C'est un vendeur dans toute l' <b>acception</b> du terme. En revanche, on parle de l' <b>acceptation</b> d'une lettre de change.
	<b>Accuser</b>	Nous accusons réception de votre lettre du 10 ct. «Accusez-moi réception» n'est pas incorrect.
	<b>Achalandé</b>	Un magasin bien achalandé est celui dont la <b>clientèle</b> est nombreuse.
	<b>Acheter</b>	Nous achetons à bon marché. Ils vendent cher.
	<b>Acompte</b>	Nous avons dû verser un <b>acompte</b> de 100 francs.
	<b>Ad interim</b>	A la place de; provisoirement.
	<b>A faire</b>	Nous avons à <b>faire</b> un examen délicat.
	<b>Affaire</b>	Vous avez <b>affaire</b> à un client exigeant. Toutes <b>affaires</b> cessantes.
	<b>Afférent</b>	Les articles afférents à cette loi.
	<b>Ailleurs (par)</b>	Par une autre voie.
	<b>Aléa</b>	Les aléas de l'existence.
	<b>Attention</b>	Dans l'adresse, on écrit: A l' <b>attention</b> (A l'att.) de M. A. Ducret, directeur (et non à l'intention).
	<b>Aucun</b>	Cette clause n'occasionnera <b>aucuns</b> frais supplémentaires (frais est toujours pluriel). <b>Aucun</b> élève ne sera puni (forme négative).
	<b>Aussitôt</b>	Aussitôt dit, aussitôt fait!
	<b>Aussi tôt</b>	Il est arrivé <b>aussi tôt</b> que possible.
	<b>Avance (d' ou par)</b>	Nous avons payé <b>d'avance</b> notre prime d'assurance R.C. <b>Par avance</b> , croyez à notre reconnaissance.
<b>B</b>	<b>Besoin</b>	J'ai grand besoin de ce médicament.
	<b>Bimensuel</b>	Deux fois par mois.
	<b>Bimestriel</b>	Tous les deux mois.
	<b>Bisannuel</b>	Tous les deux ans.
	<b>Boni</b>	Mieux vaut des <b>bonis</b> que des <b>déficits</b> .
	<b>Brut</b>	Ces harasses de vin pèsent <b>brut</b> 76 kg.
<b>C</b>	<b>Cas</b>	En <b>tout</b> cas. Le cas échéant.
	<b>Censé</b>	Bien que <b>censé</b> innocent, cet homme <b>sensé</b> a pris un avocat.
	<b>Cent</b>	Cinq cents francs. Trois cent vingt francs. Cent prend la marque du pluriel, sauf s'il est suivi d'un autre nombre.

	<p>Pour cent. Cinq pour cent de dividende est ou sont attribué(s) aux actionnaires.</p>
<b>Cher</b>	Les pierres précieuses sont chères; parmi elles, les émeraudes valent très cher.
<b>Ci-joint, ci-inclus, ci-annexé</b>	<p>Vous trouverez <b>ci-joint</b> copie de cette lettre. <b>Ci-joint</b>, les factures demandées. Vous lirez également la lettre <b>ci-jointe</b>. Vous trouverez <b>ci-jointe</b> une copie de l'acte.</p>
<b>Compte courant</b>	Des comptes courants.
<b>Compte rendu</b>	Des comptes rendus.
<b>Concernant</b>	Relatif à.
<b>Conséquent</b>	Qui est logique; ne pas confondre avec une fortune considérable (importante).
<b>Contre (par)</b>	Mieux: en revanche, du moins, au contraire.
<b>Contretemps</b>	Événement fâcheux, imprévu.
<b>Courant</b>	Le 15 courant, le 15 du mois courant. A fin courant. Courant s'abrège et est valable pour tout le mois en cours.
<b>D</b>	
<b>Demeure (être en)</b>	Etre en retard.
<b>Demeure (mettre en)</b>	Nous vous <b>mettons en demeure</b> de régler votre dette dans les 10 jours (sommation).
<b>Dépens</b>	Ne riez pas à nos dépens.
<b>Desiderata</b>	Vos desiderata sont pour moi des ordres.
<b>Différend</b>	Contestation, désaccord. En revanche: exprès et express sont <b>différents</b> .
<b>Dire</b>	Au dire de son maître de classe...
<b>Discuter</b>	On discute <b>une affaire</b> ou <b>d'une affaire</b> .
<b>Dit, dite</b>	Ledit, ladite, etc.
<b>Doute</b>	Sans aucun doute.
<b>Duplicata</b>	Des duplicata.
<b>E</b>	
<b>Ensuite</b>	Mieux: après, à la suite de.
<b>Entremise</b>	Par l'entremise de notre médiateur.
<b>Entre-temps</b>	Entre-temps, veuillez me faire parvenir votre dernier catalogue = dans cet intervalle de temps.
<b>Espérer</b>	Nous espérons que vous <b>serez</b> satisfait par nos produits. Espérer implique surtout le futur ou le présent.
<b>Etant donné</b>	Etant <b>donné(es)</b> les circonstances.
<b>Excuse</b>	<p>Je vous présente mes excuses. Excusez-nous, si nous ne sommes pas de votre avis. Veuillez m'excuser de mon retard.</p>

	<b>Exprès</b>	Par exprès. Une lettre <b>exprès</b> . Un train <b>express</b> .
<b>F</b>	<b>Fabricant</b>	Un <b>fabricant</b> de machines à écrire.
	<b>Façon (de toute)</b>	Vous recevrez de <b>toute façon</b> un échantillon.
	<b>Facture</b>	Une facture <b>s'élève à, se monte à</b> .
	<b>Final</b>	Des examens <b>finals</b> ou <b>finaux</b> .
	<b>Fondé de pouvoir(s)</b>	Cette entreprise a nommé plusieurs fondés de pouvoir(s).
	<b>Fonds</b>	Un fonds de commerce, un fonds de roulement, mais le fond de la boutique.
	<b>Frais</b>	Des frais supplémentaires. Cette procédure ne vous occasionnera <b>aucuns frais</b> .
	<b>Franc de port</b>	Les soldats reçoivent <b>leurs colis franc de port</b> . Je vous enverrai ces articles <b>franco de port</b> .
	<b>Fût</b>	Des fûts de vin.
<b>G</b>	<b>Germanismes</b>	(Cela nous réjouit d'apprendre que...) <b>Nous nous réjouissons d'apprendre que...</b> (La facture devra nous être envoyée...) <b>Veillez nous envoyer la facture...</b> (Comme que comme...) <b>De toute façon...</b> (Donnez-vous la peine...) <b>Prenez la peine...</b> (Nous voudrions mieux...) <b>Nous préfererions...</b> (de l'ordre de mille francs) <b>d'environ mille francs</b> (se fier sur...) <b>se fier à...</b> (écarter une demande...) <b>rejeter une demande...</b> (en application de...) <b>en vertu de...</b> (sans autre...) <b>sans autre formalité...</b>
<b>H</b>	<b>Hasard</b>	A tout hasard.
	<b>Hebdomadaire</b>	Une fois par semaine.
	<b>Hormis</b>	Excepté. Il étudie facilement les langues, hormis l'allemand.
<b>I</b>	<b>Idem</b>	Identique, de même (évite une répétition).
	<b>Inclus</b>	Une lettre incluse.
	<b>Inform</b>	Nous vous informons <b>de ou que...</b>
	<b>Intérim</b>	Un gérant par intérim = un gérant remplaçant.
<b>J</b>	<b>Jusqu'aujourd'hui</b>	Egalement: jusqu'à aujourd'hui.
<b>K</b>	<b>Kilo</b>	Trente kilos.
	<b>Krach</b>	Des krachs boursiers.

<b>L</b>	<b>Laissez-passer</b>	Recevoir des laissez-passer.
	<b>Lock-out</b>	Des lock-out.
<b>M</b>	<b>Magnat</b>	Un magnat du pétrole.
	<b>Main</b>	En main propre. Une poignée de main. Votre affaire est en <b>bonnes mains</b> . Une <b>mainlevée</b> d'opposition.
	<b>Manière</b>	De toute manière.
	<b>Maximum</b>	Des maximums ou des maxima. Des minimums ou des minima. Les pertes ont été réduites au <b>minimum</b> .
	<b>Mille</b>	Cent mille francs, mais une course de 5 milles et l'an mil cinq cent quinze.
	<b>Modéré</b>	Des prix modérés ou modiques.
	<b>Moins-value</b>	Des moins-values.
<b>N</b>	<b>Net</b>	Ces vases coûtent <b>net</b> six cents francs. Brut pour net.
<b>O</b>	<b>Obligation</b>	Nous avons l' <b>obligation</b> de livrer cette marchandise dans le plus bref délai.
	<b>Obligeance</b>	Ayez l' <b>obligeance</b> de nous communiquer votre décision.
	<b>Outre (en)</b>	En outre, vous avez droit à une remise de 10%.
<b>P</b>	<b>Paiement</b>	Exiger le paiement d'une créance. Paiement est plus usité que payement. La paie des ouvriers. Je paie, nous payons.
	<b>Papier</b>	Papier buvard ; papier carbone ; papier à lettres.
	<b>Pécuniaire</b>	Pécunier est fautif.
	<b>Pléonasmes</b>	<b>S'entraider</b> (mutuellement les uns les autres) <b>Prévoir</b> (d'avance) <b>Trésor</b> (précieux) <b>Se succéder</b> (les uns les autres) (Faux) <b>prétexte</b> <b>Don</b> (gratuit) (Assez) <b>satisfaisant</b> <b>Se suffire</b> (à soi-même) <b>Applaudir</b> (des deux mains) <b>Se surmener</b> (trop) <b>Panacée</b> (universelle)
	<b>Point de vue</b>	Du point de vue ou au point de vue.
	<b>Possible</b>	Mangez le moins de féculents possible!

Préfixes	Les préfixes « <b>anti, auto, co, pré, sub, sur, sus, trans</b> » se joignent au mot directement sans trait d'union: antirusse, copropriétaire, cohéritier, préemption, surestimer, surproduction, susdit, susnommé, susmentionné, transsaharien, etc.
Procès-verbal	Des procès-verbaux.
<b>R</b> Régionalismes	Les comptes (se bouclent) <b>se soldent</b> par un déficit. (Déployer) <b>Produire</b> ses effets. (La dédite) <b>Le dédit</b> . (à défaut) <b>à défaut de quoi</b> .
Regret	Nous sommes au regret de... Mieux: nous regrettons.
Relancer	On peut relancer ses clients.
Remployer	Remployer ou réemployer.
Résigner	On résigne ses fonctions = renoncer volontairement.
Résilier	Le bail doit être résilié pour son échéance.
Réserve	Sans réserve. Sous <b>toutes réserves</b> .
Retourner	Veillez nous <b>retourner</b> ou nous <b>renvoyer</b> les articles non conformes.
<b>S</b> Sans	<b>Au singulier:</b> sans commentaire, sans condition, sans délai, sans difficulté, sans effort, sans exemple, sans inconvénient, sans opinion, sans faute, sans preuve, sans regret, sans réserve. <b>Au pluriel:</b> sans nouvelles, sans plus de façons, sans aucuns frais, sans limites.
Savoir	Je vous <b>saurais gré</b> de..., mais être obligé de...
Semblable	Similaire.
Semestriel	Tous les six mois.
Série	Une série d'articles <b>ont</b> été retenus ou une série de travailleurs a été mise à la retraite anticipée.
Service	Faire ses offres de <b>service</b> . Les entreprises de <b>services</b> .
Solidaire	Des cautions solidaires.
Soussigné	Nous soussignés <b>sommes</b> convenus de... Toutefois: nous avons convenu est également correct.
Spécimen	Des spécimens.
Standard	Des pièces standard
Statu quo	Russes et Américains s'efforcent de maintenir le statu quo.
Suite (de)	L'un après l'autre: il a bu six verres de suite.
Suite (tout de)	Sans délai, sur-le-champ.
Suite (à la)	Mieux: en réponse à... N'est pas à recommander au début d'une lettre.

<b>T</b>	<b>Tiers</b>	Une tierce personne.
	<b>Timbre</b>	Des timbres-poste.
	<b>Totalité</b>	La totalité des fruits est avariée.
	<b>Tout à fait</b>	Pas de trait d'union.
	<b>Tout entière</b>	<b>Tout</b> reste toujours invariable.
	<b>Trait d'union</b>	<b>Avec</b> : avant-hier, avant-propos, après-midi, arrière-caution, au-delà, au-dessus, entre-temps, dommages-intérêts, main-d'œuvre, non-paiement, nue-propriété, porte-parole, quote-part, soi-disant, timbre-poste. <b>Sans</b> : ayant(s) droit, ayant(s) cause, compte(s) courant(s), compte(s) rendu(s), état civil, fondé de pouvoir(s), moyen âge, non conforme, prix courant(s), tout à fait, vice versa. <b>En un seul mot</b> : contredire, contresens, entracte, mainlevée, porte-feuille, passeport.
	<b>Trimestriel</b>	Tous les trois mois.
<b>U</b>	<b>Urgent</b>	Ne doit pas être précédé d'un adverbe qui le renforce. Ne pas écrire: un envoi très urgent.
<b>V</b>	<b>Vacant</b>	Une place vacante.
	<b>Vice versa</b>	Réciproquement. Je le remplacerai pendant ses vacances et vice versa.
	<b>Vingt</b>	Quatre-vingts articles, mais cent vingt francs. Règle identique à celle de cent.
	<b>Vrac (en)</b>	Sans emballage: les céréales sont transportées en vrac.

Les auteurs recommandent vivement l'usage d'un manuel beaucoup plus complet: Dictionnaire des difficultés de la langue française, par V. Thomas (Larousse).