



CORRESPONDANCE OFFICIELLE & COMMERCIALE

Document élèves

SOMMAIRE

Introduction à la correspondance.....	2
Le style commercial.....	3
Introduction.....	3
Les principes généraux.....	3
La présentation.....	4
Diverses règles.....	4
Les abréviations.....	8
Le fond.....	9
«... Prête-moi ta plume, pour écrire un mot ... »	11
Énoncé d'exercice final.....	12
Canevas à placer derrière une feuille blanche	14

INTRODUCTION À LA CORRESPONDANCE

Un problème - accident, maladie, etc. - dans votre vie privée ou professionnelle ?

Bien souvent, vous allez devoir faire appel à une compagnie d'assurance pour lui annoncer - par écrit - ce qui vous arrive !

Voici quelques exemples - authentiques - de ce que cela peut donner (orthographe partiellement corrigée !). A vous de juger et d'en tirer vos conclusions !

- Je n'avais pas vue la voiture arrivée et quand je l'ai vue je n'est plus rien vue.
- Je suivais la voiture qui me précédait qui après que je l'ai dépassée m'a suivie, c'est alors, qu'elle m'a choquée en plein derrière, et ma forcée par là à choquer moi aussi le derrière de celle qui était devant.
- Pour vous dire tous les détailles que vous m'avez demandés au téléphone, le point d'un pacte sur ma voiture se trouve juste à l'endroit que le choc s'est produit.
- Vous dites que je suis responsable pour la priorité, mais j'ai lu des lois et voilà ce qui en dérive : « Quand il y a un croisement entre deux routes dont l'une ne traversant pas l'autre, celle qui est la plus petite doit s'arrêter la première. » Donc il n'y a pas de priorité.
- Je vous envoie un certificat de mariage et deux enfants. L'un est une erreur comme vous pouvez le voir.
- Voulez vous bien noter mon adresse qui est maintenant dans la rue juste à côté de celle d'avant.
- Monsieur le Directeur, mon mari est mort. Dites-moi comment le faire sortir de la caisse.
- Arrêtez de m'envoyer des feuilles, de toutes façons je n'y comprends rien, il y en a plein le tiroir du buffet et ma femme dit qu'elle veut plus en entendre causer.

LE STYLE COMMERCIAL

Introduction

La langue professionnelle est le royaume de l'uniformité, de l'absence d'originalité, du style banal par excellence. Il est donc possible à chacun et chacune d'accéder à cette écriture car sa qualité provient de l'apprentissage de formules standards et d'un vocabulaire commercial précis ! Un style trop recherché n'a pas cours dans ce domaine.

Le but recherché est le MESSAGE à transmettre et non pas l'originalité de l'auteur.

Les principes généraux

- Phrases courtes axées sur la communication du message.
La phrase moyenne de langage professionnel dépasse rarement 2 ou 3 lignes !
- Absence d'originalité, de sentiment, d'humour, d'argot.
- Chaque phrase possède toujours un verbe conjugué.
- L'objectif est surtout de ne pas surprendre, de ne pas choquer celle ou celui qui lit :
Le code ne doit pas détourner du message.
- Le style commercial est souvent le reflet du langage parlé.
Les temps considérés comme difficiles sont abandonnés.
On évitera le passé simple, le subjonctif imparfait, etc.
On utilisera essentiellement le présent, le subjonctif présent et le passé composé !
- Le langage commercial est précis.
Vous devrez apprendre un certain nombre de tournures standards et un vocabulaire commercial.

LA PRESENTATION

Il existe plusieurs manières de mettre en page une lettre commerciale ou lettre d'affaires. L'essentiel est que votre mise en page soit équilibrée et que la présentation soit belle.

Souvenez-vous : un produit bien emballé est déjà à moitié vendu !

Diverses règles

1. Les marges

A l'ordinateur, laisser 3 cm de chaque côté.

2. L'en-tête

La plupart des entreprises utilisent du papier, dont l'en-tête préimprimée, est disposée en haut de la feuille, sur tout ou partie de sa largeur.

Si vous dactylographiez un en-tête vous devez respecter les principes suivants :

- la mention "Madame, Monsieur, ..." ne doit jamais figurer
- le prénom se met toujours avant le nom
- tous les éléments de la donnée doivent être repris (prénom, nom, profession (facultatif), rue, ville ...)

Exemples :

Berthe Amusa
Vendeuse
Rue du lac 6
1213 Onex

Librairie Augustin & Fils
Rue de la Cité 1
1005 Lausanne

Garage Pouêt-pouêt
Impasse du Vilebrequin
1217 Meyrin

Exercice :

Ecrivez votre propre adresse :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. La date

Elle se place en regard de la 1ère ligne de l'en-tête (ou après le/la destinataire).

La date s'écrit en tous chiffres (pour le jour et l'année) et en toutes lettres (pour le mois), sans majuscule (influence latine).

Exemple :

Vernier, le 13 février 2010

Exercice :

Indiquez le lieu et la date du jour comme vous le feriez au début d'une lettre.

.....

4. Le ou la destinataire

On applique les mêmes règles que pour l'expéditeur. Toutefois, on indiquera la mention "Madame, Monsieur, ...".

Si l'on écrit à une entreprise, à une société, on pourra préciser le nom du ou de la destinataire précis par "A l'attention de ..." ou "à l'intention de ...".

Exemples :

Madame Berthe Amusa
Vendeuse
Rue du lac 6
1213 Onex

Librairie Augustin & Fils
Rue de la Cité 1
1005 Lausanne

Garage Pouêt-pouêt
A l'att. de Monsieur Jules
Impasse du Vilebrequin
1217 Meyrin

Exercice :

Ecrivez l'adresse de destination pour un courrier au directeur de l'école :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Le titre

- La présence du mot "Concerne" n'est plus nécessaire.
- Il n'est pas forcément obligatoire lorsqu'il s'agit d'une réponse, mais peut aider à la compréhension
- pour son destinataire, si l'on se réfère à une correspondance antérieure.
- Il est souligné ou mis en gras dans une lettre rédigée à l'ordinateur.
- Il doit être COURT ET PRECIS et comporte généralement un chiffre ou un nom.
- Pas de ponctuation à la fin d'un titre.

Exemples : Réf. :

Votre lettre du 12 avril Votre facture n° 12'455

Notre entretien avec Monsieur Blanc

6. Les références

Exemple : Réf. : police d'assurance n° 066783001

Commentaires :

- Un numéro de référence utile pourra précéder l'objet, voire le remplacer.
- Les lettres « Réf. » se soulignent.

7. L'interpellation

Ils sont généralement étroitement liés au destinataire. Si le nom est CONNU, on utilisera « Monsieur, » ou « Madame, ». Dans le cas où le nom n'est PAS CONNU (ex. S.A.), on écrira « Madame, Monsieur, ».

8. Le texte

Il comporte toujours au minimum trois paragraphes !

une INTRODUCTION

un EXPOSE DES FAITS

des SALUTATIONS

9. Les formules de salutations

- Formule simple et passe-partout

Formules } - Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.
Brèves } - Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.
 } - Recevez, Monsieur ; mes sincères salutations.

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

- Formule de cordialité

(Utilisée pour des personnes que l'on connaît vraiment bien ; exemple : bon client)

- Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations les meilleures.

- Vos dévoués.

- Par avance, je vous remercie de votre réponse et vous présente, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués.

- Nous vous remercions de votre ordre et vous présentons, Monsieur, nos salutations empressées.

- Formule de respect

- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments respectueux.

- Veuillez agréer, Monsieur le Préfet, l'assurance de ma considération distinguée.

- Veuillez agréer, Madame la Conseillère, l'assurance de ma plus haute considération.

ATTENTION

- Dans le doute, utiliser de préférence une formule passe-partout !
- On n'oubliera pas de replacer l'interpellation, prise entre deux virgules, au milieu de la formule de salutations (entre le verbe et les salutations).

10. La signature

Elle se dispose habituellement de la façon suivante :

- | | |
|--|--------------------------|
| a) la raison sociale | BUREX S.A. |
| b) la signature manuscrite | <i>G. Augustin</i> |
| c) la signature dactylographiée
(parfois suivie du titre) | G. Augustin
Directeur |

11. L'annexe

Elle mentionne les documents joints à la lettre. On ne met pas de ponctuation à la fin de l'annexe (sauf s'il s'agit d'un mot abrégé comportant un point).

Exemples :

Annexes : 1 curriculum vitae ou **Annexe** : 1 curriculum vitae
 1 photocopie du CFC

Parfois, si les annexes ont déjà été mentionnées dans la lettre, on se contentera de :

Annexes : ment.

Remarque

Le recommandé.

- a) On indique "recommandé" au-dessus du ou de la destinataire, en le soulignant, quand le pli est effectivement envoyé en recommandé (résiliation de bail, renonciation à un contrat lié au démarchage à domicile dans un délai de 7 jours), comme moyen de preuve.
- b) Le terme "recommandé" figurera donc aussi sur l'enveloppe, de même que le nom de celui ou celle qui expédie la lettre.

LES ABREVIATIONS

a.c.	de l'année courante	N.B.	notez bien
al.	alinéa	no	numéro
arr.	arrondissement	nos	numéros
av.	avenue	n/ réf.	notre référence
bd	boulevard	n/v	notre ville
c/c	compte courant	O/	ordre
c.-à-d.	c'est-à-dire	p.	page
ccp	compte de chèques postaux	pp.	pages
cf.	conferre (comparez avec)	§	paragraphe
chap.	chapitre	p.a.	pour adresse
ch.	chemin	p.ex.	par exemple
Cie	compagnie	p.c.c.	pour copie conforme
c/o	care of (aux bons soins de)	P.D.	port dû
et	courant	pl.	place
et.	centimes	p.o.	par ordre
Dr	docteur	p.pon	par procuration
dz	douzaine	P.-s.	post-scriptum
&	et (& Cie)	réj.	référence
esc.	escompte	rte	route
etc.	et caetera	S.A.	société anonyme
ex.	exemplaire	S.à r.l.	société à responsabilité limitée
exp.	expéditeur	St	Saint
fco	franco	sté	société
fr. (ou Fr.)	francs	s.v.p.	s'il vous plaît
h	heure	té 1.	téléphone
M.	Monsieur	télégr.	télégraphe
Me	Maître (avocat-avocate)	val.	valeur
Mme	Madame	v.	voir
Mmes	Mesdames	v/réf.	votre référence
MM.	Messieurs		

TSVP ou /.. tournez la page SVP

ATTENTION

L'abréviation ne prend pas de point lorsque la dernière lettre du mot abrégé y figure.
Exemple : ct (courant), mais ct. (centimes).

LE FOND

La lettre contiendra au minimum 3 paragraphes qui correspondent à 3 parties :

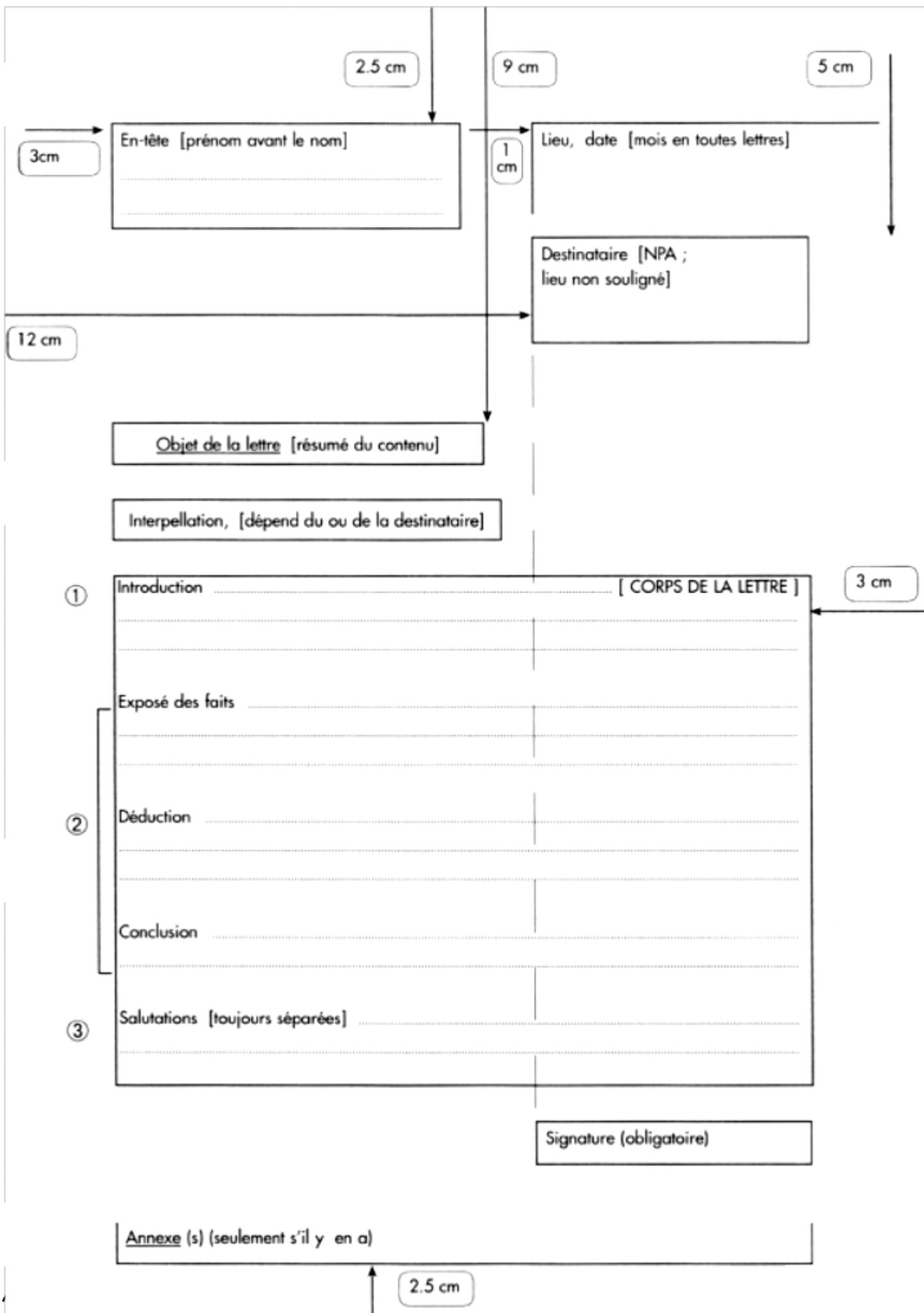
- a) Introduction : voilà pourquoi je vous écris
- b) But : voilà ce que je veux
- c) Salutations

Chaque paragraphe contiendra une idée et une seule !

Elle peut aussi se décomposer de manière plus distincte et précise, en 5 parties, selon le schéma ci-dessous :

<p>Introduction:</p> <p>on part de ce qui est connu de son interlocuteur</p> <ul style="list-style-type: none"> - accusé de réception - situation générale - correspondance antérieure - annonces, catalogue, . . . - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - J'accuse réception de votre lettre du ... et vous en remercie - Je me réfère à votre dernière lettre dont le contenu a retenu toute mon attention - Pour faire suite à votre annonce parue dans la Tribune, je ... - ...
<p>Exposé:</p> <p>l'auteur expose son problème, les faits, ses arguments</p> <ul style="list-style-type: none"> - exposé en détail des faits - raisons - arguments - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Il s'avère que ... - Les faits sont les suivants: . . . - J'ai le regret de vous informer . . - C'est pourquoi j'ai le plaisir de vous faire part de ... - ...
<p>Déduction:</p> <p>c'est la partie essentielle de la lettre, son BUT</p> <ul style="list-style-type: none"> - une demande - un ordre - une réponse - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Auriez-vous l'amabilité de ... - Veuillez avoir l'obligeance de me faire savoir ... - Je vous saurais gré de me faire connaître ... - En conséquence, j'ai pris la décision de ... - ...
<p>Conclusion:</p> <ul style="list-style-type: none"> - on envisage la suite - on se met à disposition - on exprime une dernière fois un désir - on se recommande à la bienveillance de son correspondant - on remercie - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans l'espoir d'une réponse favorable de votre part, nous ... - Je puis vous assurer que je me tiens à votre entière disposition au cas où ... - J'espère que vous comprendrez ma requête et que ... - J'espère que vous pourrez me soumettre des propositions intéressantes ... - ...
<p>Salutations:</p> <p>ce paragraphe ne doit contenir aucune indication importante.</p>	

Correspondance officielle & commerciale



«... PRETE-MOI TA PLUME, POUR ECRIRE UN MOT ... »

Fax, téléphone :

Les nouvelles règles de la communication

Avec l'arrivée, hier, du fax et du courrier électronique aujourd'hui, les règles du savoir-vivre de l'écriture ont subi des modifications de style. Mais elles sont toujours aussi importantes et à respecter impérativement.

A l'ère de la surinformation, le ou la destinataire à moins de temps pour lire son courrier, déchiffrer ses e-mails ou répondre au téléphone. Résultat : on ne dispose que d'une à deux minutes de lecture pour expliquer le motif de son courrier et faire passer son message.

Mont-Blanc ou pointe BIC en main ou dix doigts posés sur un clavier, c'est à vous de jouer et d'écrire désormais vite, juste et bien. Pour être lu et entendu.

Le fax

Il privilégie la spontanéité et la rapidité dans la transmission d'une information brute.

Feu vert et à faire

- plus simple et plus concis qu'une lettre, le fax admet un style plus télégraphique et des abréviations telles que «De :», «A :», «Concerne :».
- les formules de politesse sont allégées. «Amitiés», «Avec mes salutations les meilleures». On peut même écrire «Bonne réception», une formulation propre au fax.
- indiquez toujours le nombre de pages qui ont été faxées.

Feu rouge et à ne pas faire

- envoyer des informations confidentielles
- écrire au stylo à encre claire
- utiliser un papier couleur (risque de mauvaise réception)

Un coup de fil, c'est facile ; mais téléphoner, cela s'apprend !

Au téléphone, il n'y a que la voix qui communique. Mais elle est suffisante pour pouvoir dévoiler tous vos sentiments.

Feu vert : à faire quand on reçoit un appel

- dès que vous entendez la première sonnerie du téléphone, préparez-vous physiquement et mentalement pour répondre. La personne qui téléphone est en effet semblable à celle qui frappe à la votre porte et attend que vous la receviez avec le sourire.
- souriez-donc. C'est la première chose à faire avant de parler. Le sourire rend votre voix plus chaleureuse et exprime bien votre caractère accueillant.
- écoutez votre interlocuteur ou interlocutrice. Faites des signes qui confirment votre écoute. Il ou elle a en effet besoin de savoir que vous comprenez et suivez leurs paroles. Envoyez de temps à autre des ; «Oui, oui ... je comprends ... Ah, bon ... Ensuite ... C'est pas vrai !... » En anglais on appelle cela : faire des bruits sympathiques.

Feu vert et à faire quand c'est vous qui téléphonez.

- Avant de téléphoner, prenez l'habitude de noter sur un papier les mots-clés de la communication que vous voulez faire passer. Puis en téléphonant, gardez vos notes devant vous pour [être sûr-e de] ne rien oublier.
- Lorsque votre interlocuteur ou interlocutrice décroche le téléphone pour répondre à votre appel, assurez vous qu'il ou elle est disponible pour quelques minutes. Demandez-lui par exemple : «J'espère que je ne vous dérange pas ?» ou «Est-ce que vous pouvez me consacrer deux ou trois minutes de votre temps?».

ÉNONCÉ D'EXERCICE FINAL

Vous effectuez un apprentissage d'employé de commerce chez *Kirghiz-Art Trading*, petite société qui importe des objets de luxe d'Asie centrale et tient un magasin à Genève. En dehors de vous, les autres employés sont MM. Abdullah et Ben Ouyoucef, deux pakistanais, vendeurs au magasin, M. Deng, chinois et comptable, Mme Anastieva, originaire de Sibérie et secrétaire, et enfin, le patron, M. Gulgut Ekmatar, kirghiz, ayant effectué ses études à Téhéran puis à Londres. La langue de travail est principalement l'anglais mais tous ont appris un peu le français. Néanmoins vous êtes le seul à avoir appris véritablement cette langue.

Cette société vendait jusqu'à maintenant principalement des tapis afghans. La situation politique a fait chuter le chiffre d'affaire et rendu impossible ce commerce. M. Ekmatar s'est donc résolu à diversifier sa marchandise et a donc investi tout ce qui lui restait d'argent dans un lot de vases chinois et de tapisseries sibériennes, pour lesquelles il a déjà des commandes fermes. Malheureusement le bateau qui amenait ces marchandises, un vieux cargo russe mal assuré, a fait naufrage en mer du Japon.

En raison des problèmes d'assurances, M. Ekmatar n'a pas encore été remboursé, et il ne peut donc plus payer le loyer et les salaires. C'est donc la faillite s'il ne trouve pas rapidement un prêt en attendant d'être remboursé par l'assurance. Hélas, les banques habituelles pensent que l'assurance russe du bateau ne payera jamais et donc ne veulent pas lui accorder un prêt.

Le dernier espoir est une banque privée, la *Banque Larousse et Bordas*, créée par deux anciens membres de l'Académie Française, qui sont des collectionneurs d'art asiatique et quelque peu philanthropes. En leur écrivant une lettre en bon français et bien argumentée, M. Ekmatar pense qu'ils l'aideront. Le seul dans son entreprise à pouvoir le faire, c'est donc vous. Il vous a en conséquence préparé une lettre et vous demande de la corriger afin qu'elle plaise à ces banquiers.

Allez-vous sauver l'entreprise ou vous retrouver au chômage ?

L'avenir est entre vos mains....

LETTRE

Monsieur,

Je m'excuse de vous embêter mais j'ai un grave problème que je souhaite vous exposer à vous.

Je sais que vous êtes de grand amateur d'art et espère que comme client vous avez été content des marchandises que vous avez achetées à nous. Je dois néanmoins vous informer qu'un malheureux revers de fortune risque de nous obliger à cesser nos activités.

En effet, notre dernière cargaison s'est abîmée en mer, nous laissant sans liquidités jusqu'au remboursement par l'assurance de l'armateur. Un prêt de 100'000 franc nous permettra de poursuivre nos activités et ainsi continuer à vous fournir nos magnifiques pièces d'art orientales. Mon magasin a toujours été rentable, et sans cet incident de marchandises pour lequel j'avais des fermes commandes, notre entreprise réaliserait un chiffre d'affaires positif.

Sachant que la disparition d'un échange culturel aussi précieux vous attristerait autant que moi, et sûr que notre activité a de l'avenir, je sollicite votre banque pour ce prêt et tiens à votre disposition tous les documents nécessaires pour votre évaluation de notre situation financière.

Certain que nos maux vous touchent et que vous avez le cœur de nous aider, je prie vous, monsieur, de recevoir mon salut.

Kirghiz-Art Trading

M. Gulgut Ekmatar

> Corrigez l'orthographe et la syntaxe, puis vérifiez les tournures de phrases et améliorez le style de cette lettre

Critères d'évaluation	Points attribués	Points obtenus
1. Les différents éléments sont placés correctement. a. Marges b. En-tête c. Adresse destinataire d. Date e. Titre/références f. Interpellation g. Salutations h. Signature i. Annexes	9 points	
2. L'enchaînement des différents paragraphes est logique	6 points	
3. Orthographe	6 points	
4. Syntaxe, construction des phrases, vocabulaire	6 points	
5. Phrases logiques et cohérentes au niveau de la langue	6 points	
Total des points	33 points	

