

Ecrits professionnels

LECON N° 4 : LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE (1)

INTRODUCTION AU COURS DE CORRESPONDANCE COMMERCIALE

- A-** Intérêt de la correspondance
- B-** Notion d'ordre pratique
- C-** Présentation matérielle d'une lettre commerciale
- D-** Les débuts de lettres commerciales
- E-** Les finales de lettres
- F-** Les formules de politesse de la lettre d'affaires

CHAPITRE 01 : DOCUMENTATION AVANT L'ACHAT

I- LA LETTRE DE DEMANDE D'INFORMATIONS

- A-** Circonstances qui motivent la rédaction de la lettre.
- B-** Structure générale de la lettre commerciale.
- C-** Explication des différentes phases à prendre pour la rédaction d'une lettre.

II – REPONSE D'UNE DEMANDE D'INFORMATIONS

- A –** Les circonstances qui motivent la rédaction de la lettre.
- B –** Lettre entièrement rédigée.

CHAPITRE 2 :

Chapitre 2 : La commande des marchandises.

- I-** Notions générales sur la commande
 - A-** Définition
 - B-** Les modes de règlement
 - C-** Comment peut-on passer commande ?
 - D-** Les caractéristiques d'une lettre de commande ?

- II-** Lettre de passation d'une commande
 - A-** Cas motivant la rédaction de la correspondance
 - B-** Lettre rédigée suivant le cas posé
 - C-** Analyse et commentaire de la lettre

- III-** L'acheteur après avoir commandé désire modifier les termes de son ordre.
 - A-** Cas d'une acceptation pure et simple du fournisseur.
 - B-** Cas où le fournisseur refuse d'annuler l'ordre reçu.

**II- L'ACHETEUR APRES AVOIR COMMANDÉ
DESIRE MODIFIER LES TERMES DE SON ORDRE :**

- A- Les circonstances qui motivent la rédaction de la lettre
- B- Lettre entièrement rédigée.

CHAPITRE 02 : LA COMMANDE DES MARCHANDISES

I- NOTIONS GENERALES SUR LA COMMANDE

- A- Définition
- B- Les modes de règlement
- C- Comment peut-on passer commande ?
- D- Les caractéristiques d'une lettre de commande

II- LETTRE DE PASSATION D'UNE COMMANDE :

- A- Cas motivant la rédaction de la correspondance.
- B- Lettre rédigée suivant le cas posé
- C- Analyse et commentaire de la lettre

**III- L'ACHETEUR APRES AVOIR COMMANDE DESIRE
MODIFIER LES TERMES DE SON ORDRE :**

- A- Cas d'une acceptation pure et simple du fournisseur
- B- Cas où le fournisseur refuse d'annuler l'ordre reçu

A- Intérêt de la correspondance :

La correspondance commerciale constitue l'ensemble des lettres que les commerçants, les sociétés, les entreprises échangent entre eux, ou avec les tiers non commerçants, à l'occasion de leurs multiples opérations d'achat, de vente de transport, de règlement etc.....

C'est grâce à la correspondance que naissent, s'établissent et se concrétisent les relations commerciales ; c'est alors, que nous voyons arriver dans le monde des affaires, des intervenants tels que le fournisseur, le client, le banquier, l'assureur, le transporteur qui ne se connaissant pas entre eux que par le biais de la lettre commerciale qu'ils ont établie entre eux au moment d'une opération donnée.

La lettre commerciale a joué de tout temps un rôle très important dans les relations d'affaires. Ainsi, lorsqu'une opération de vente a eu lieu verbalement, il est d'usage qu'une lettre soit rédigée, afin de transcrire tous les points et tous les détails, cela, va permettre aux deux intervenants de confirmer la nature et la portée de la proposition.

Ainsi, en cas de litige ou de contestation, la lettre est un moyen de preuve que l'on peut faire valoir en toute circonstance. Toutes les correspondances échangées, lors des relations commerciales, ainsi que toutes les copies de lettres envoyées, doivent être classées et conservées pendant une durée de dix années (code de commerce).

B- Notion d'ordre pratique :

L'élève ne s'attendra pas à ce qu'on lui enseigne une théorie préparatoire, Mais on s'attachera davantage à un cas concret, c'est à dire, une situation que l'on rencontre dans la vie de tous les jours dans les relations d'affaires que les entreprises, les sociétés, ou les groupements d'entreprises vivent quotidiennement à l'occasion de leur multiples opérations commerciales.

Les exercices qui vous seront présentés au fur et à mesure des différents chapitres séries sont des applications directes de règles et de formules courantes.

Les différents thèmes qui vous seront proposés, sont rationnellement étudiés, ils comportent une solution rédigée à la portée des connaissances de l'élève.

Nous savons que les cours de correspondance, commerciale, s'adressent aux candidats qui se préparent seuls aux examens. Il est de notre devoir de vous rappeler que chaque solution proposée, est

loin d'être une loi écrite. Ne soyez donc pas figés (ées) ou limités (ées) par les solutions que nous vous proposons dans chaque leçon, car celles-ci n'en sont que des exemples, et n'ont de sens qu'en fonction des circonstances précises qui les ont motivées.

C- Présentation matérielle d'une lettre commerciale :

Habituellement, les lettres commerciales sont rédigées, sur du papier de format normalisé de 210 x 297 mm (norme française).

Le format du papier n'est pas obligatoire. Cependant, il est préférable, et, plus commode de classer des papiers qui sont tous de la même grandeur.

L'enveloppe qui correspond à ce format doit être :

- de 220 x 110 mm si la lettre est pliée en trois (3)
 - de 162 x 114 mm si la lettre est pliée en quatre (4)
- 1- Le haut de la lettre est toujours imprimé, il comprend:
- Le nom ou la raison sociale de l'établissement
 - L'adresse,
 - Le numéro d'immatriculation au registre du commerce (ou au registre des métiers) de la wilaya,
 - Les numéros de téléphone et du télex.
 - L'adresse télégraphique, la boîte postale.

- 1- En dessous à gauche, peuvent figurer des renseignements complémentaires (siège administratif ou agence), tout cela est en principe pré-imprimé.
- 2- A la même hauteur et à droite : on trouve ce qu'on appelle la vedette, c'est à dire, l'adresse du destinataire : nom et titre, rue et numéro, localité, wilaya, code postal. C'est cette vedette qui apparaît dans certaines enveloppes dites à « fenêtre » et par ce procédé, on ne se trompe jamais d'enveloppe.
- 3- 4 cm environ au dessus de la vedette, on écrit la date.
- 4- A la hauteur de la date, à gauche, il est d'usage de porter les indications suivantes :

- Référence de l'expéditeur et du destinataire ;
- L'objet de la lettre ;
- Pièces jointes.

Remarque :

- On doit laisser une bonne marge.
- On commence chaque paragraphe avec un retrait de 2 à 3cm,
- On n'écrit pas au dos de la correspondance, mais on prend une nouvelle feuille, et on numérote chaque page. —

**MINISTERE DES INDUSTRIES LEGERES SOCIETE
NATIONALE DU TRAITEMENT DE CUIR
S – N – T – C**

2, rue Hassiba Ben Bouali 25000 Constantine BP 476 TEL 97-12-88

N/Ref/ N°...../DG/SMG/Secr/

Constantine le, 26/11/2002

Objet : Réponse à votre réclamation

V/Ref : Votre lettre du 09 courant
Ref .1050. DG.

AGENCES

ORAN –10 rue Tarik Ibn Ziad

BLIDA – 03 rue de la Victoire.....

TLEMCEM – 20 rue du 1^{er} NOVEMBRE...

BATNA – 35 Bd Zighout Youcef

SAIDA – 06 Avenue Laskri Ahcène.

A,

Monsieur le Directeur Général de la
SONITEX
15, Boulevard Salah Bouakouir
SKIKDA

Monsieur,

Nous regrettons vivement que la défektivité de la teinture
des piéces :

- Ref. 100 – 01 noir , cuir « supertan »
type simple,
- Ref. 007 – 20 acajou veau, dit
« Velour »,

de notre envoi du 16 Août, ait échappé à nos services de contrôle, et vous prions de bien nous en excuser.

A cet effet, nous vous expédions aujourd'hui même, par avion les pièces de remplacement. Accepteriez – vous, de conserver les pièces défectueuses moyennant un rabais de 50 % sur le prix de notre tarif ?

Si cela ne vous convient pas, voudriez-vous nous renvoyer la marchandise en port dû.

Nous espérons que notre proposition aura votre accord, et vous prions de croire, Monsieur le directeur, à nos sentiments dévoués.

ALI IRATNI
DIRECTEUR TECHNIQUE

D– Les débuts de lettre :

Nous devons vous faire constater que le rédacteur d'une lettre peut se trouver à l'égard de son correspondant dans l'une des situations suivantes :

- a- Il répond à une lettre reçue de ce correspondant.
- b- Il écrit pour la première fois au destinataire, ou bien, sa lettre est la première concernant une nouvelle affaire.
- c- Sa lettre est une suite à une première lettre qui n'a pas eu de réponse, ou bien, il veut en modifier les termes.

La rédaction du début de la lettre obéit à des règles différentes, dans chacun des cas suivants :

Premier cas : Réponse à une lettre :

Il est d'usage d'accuser réception de la lettre à laquelle on répond : on rappelle la date, et si c'est possible, brièvement l'objet de la lettre reçue.

Exemple :

« Nous accusons réception de votre lettre du 10 courant relative au règlement de votre facture du 15 Novembre dernier ».

Pourquoi cet accusé de réception est –il nécessaire en correspondance d'affaire ?

Deux réponses pourraient être données :

- d- Il aide le correspondant à situer (localiser), l'affaire dont –il va être question :
- e- Il établit entre les lettres échangées un lien formel, car la lettre peut constituer en cas de litige un moyen de preuve.

D'autres débuts qui mettent l'accent sur un sentiment, une attitude que l'on tient à exprimer au correspondant, peuvent être préférés ainsi.

« Je suis heureux d'apprendre par votre lettre du »

« Nous vous remercions de l'ordre que nous remet votre lettre du 10 courant ».

« Les termes de votre lettre du nous surprennent ».

Le texte de l'entrée en matière peut être allégé lorsque la date et l'objet de la lettre reçue sont indiqués dans l'en- tête, en regard des mentions spécialement prévues à cet effet.

Exemple :

« Dés réception de votre lettre citée en référence, nous avons donné toute instruction utile..... »

Les débuts de lettre pour les circonstances les plus courantes de la vie commerciale :

a – Pour remercier le correspondant d'un service rendu :

- « Je vous remercie de..... »
- « Je vous serais gré..... »
- « Je vous suis reconnaissant (très reconnaissant, obligé...très obligé...) d'avoir bien voulu..... ».

b– Une lettre du correspondant demandant un service, qu'il est impossible de rendre :

- « Suivant le désir exprimé par votre lettre du..... »
- « Conformément à votre demande du 10 courant, il nous est impossible de vous répondre favorablement ».
- « Nous comprenons parfaitement les raisons qui vous amènent à demander une remise de 20% sur les prix de vente de nos produits ».
- « Toutefois, quelque soit notre désir de vous être agréable, nous ne pouvons à notre grand regret, vous donner satisfaction ».

c – Est- il possible de donner une suite favorable à une proposition ou, à une demande ?

Oui mais pas dans l'immédiat : dans ce cas, là, on ne doit jamais commencer la rédaction par la formule du genre :

- « Malgré mon vif désir de vous être agréable, il m'est pas possible de vous livrer, pour le ».

Dans tous les cas, avant de formuler le refus, il m'est impossible de vous livrer, pour le ».

Le début de la lettre préparera le développement par une tournure du genre suivant :

- « Votre lettre du 10 courant a eu toute notre attention. Nous aimerions pouvoir vous livrer lemais malheureusement, nos machines sont à l'arrêt et ne seront remises en fonctionnement que le début du mois prochain ».

Pour une réponse à une demande de prix, de condition de vente :

- « Nous vous remercions d'avoir bien voulu nous consulter pour la fourniture éventuelle de

Remarque : Fautes à éviter

- 1- **Le style « télégraphique » :**

- « Reçu votre lettre du 10 : D'accord avec vous »
- « Votre lettre du 10 : Pouvons vous fournir ».

2- **Les incorrections, les impropriétés, les lourdeurs :**

- « En main votre honoré (ou votre estimé) du..... »,

Ces termes « honoré », puis « estimé », sont des qualificatifs que l'on réserve habituellement aux personnes.

- Je suis en possession de votre lettre.....

3- **Les tournures puériles**

:

- « Je viens par la présente..... ».

Deuxième cas :

On écrit pour la première fois à quelqu'un ou bien, il s'agit d'une lettre n'ayant pas de lien avec la correspondance déjà échangée avec le même destinataire.

Exemples :

- a- **Pour une commande :**

- Veuillez Je vous prie deje vous serais obligé de, me livrer (envoyer, adresser, expédier.....).

b- **Pour une demande de prix, d'échantillons :**

- « Nous vous prions de nous faire connaître vos prix et conditions pour la livraison (fournitures) éventuelle de).
- « Voudriez-vous avoir l'obligeance de m'adresser, le plus tôt possible, des échantillons de vos diverses sortes de ».

c- **Pour une demande de service de renseignements :**

- « J'ai recours à votre obligeance pour.....
- « Je vous serais obligé (reconnaisant) ou très reconnaissant, de bien vouloir me.... ».

d- **Pour envoi de valeur ou pour un règlement :**

- « Nous vous remettons, sous pli.....
- « Nous vous adressons, sous ce pli séparé, recommandé...

Cas particulier :

Lorsqu'on adresse le même jour, à un correspondant, plusieurs lettres sur le même sujet, il est bon d'établir une corrélation entre-elles :

- « Nous vous référons à notre première lettre de ce jour »,
- « Nous vous avons demandé puis fait savoir,..... par notre première lettre de ce jour.... ».
- « Nous vous confirmons notre première lettre de ce jour.... ».

Si le destinataire reçoit ces lettres par un même courrier, il sera en mesure de déterminer l'ordre dans lequel elles ont été rédigées et de reconnaître celles qui donnent la dernière attitude de l'expéditeur au sujet de la question traitée.

Pour écarter toute confusion ou malentendu, on pourra ajouter à la fin de la rédaction la plus récente :

- L'offre ci-dessus (ces nouvelles dispositions, ce qui précède...) annule les termes de notre première lettre de ce jour...

Troisième cas : On confirme une lettre restée sans réponse, ou on revient sur les termes d'une première lettre :

Lorsqu'une première lettre est restée sans réponse, il faut admettre qu'il n'y a ni négligence, ni mauvaise volonté de la part du destinataire.

Quand on lui écrit à nouveau :

On rappelle dans la nouvelle rédaction les termes de la première lettre :

- « Par ma lettre du, je vous priais de me faire connaître si..... ».
- « Nous vous avons demandé, le..... ».

Ou bien, on joint à la nouvelle lettre un duplicata de celle que l'on confirme, ce procédé est le meilleur :

- « Nous vous confirmons notre lettre du 10 Mai dernier, dont ci-joint copie..... ».
- « Nous vous remettons ci-inclus, la copie, de notre lettre du..... ».

E- Les finales de lettre :

1- La conclusion de la lettre :

Il est presque toujours utile, à la fin de la rédaction d'une lettre d'affaires lorsque les faits, l'argumentation.....ont été exposés, de marquer avec netteté le sens de la lettre, l'intention qui a motivé sa rédaction, le but qu'elle vise, ce que l'on attend du destinataire.

Dans une phrase sans ambiguïté, on appelle l'attention du destinataire sur la, décision qu'on attend de lui, le désir qu'on a d'être fixé sur ses intentions, l'espoir d'obtenir son accord sur la proposition qui lui est soumise.....ou on exprime le regret, de ne pouvoir lui donner satisfaction, qu'il acceptera le refus qu'on doit lui opposer, le plaisir qu'on éprouve de pouvoir lui rendre service.....

2- La formule de politesse :

Traditionnellement, la rédaction de la lettre se termine par une formule de politesse : quelle est son utilité ?

Elle répond à une règle de civilité à l'égard du destinataire

Comment choisir une formule de politesse ?

La formule de politesse varie suivant le destinataire de la lettre (fournisseur, client, à une dame).

Quelques exemples de formules traditionnelles :

a- A un fournisseur :

- « Veuillez agréer (agréez,) Monsieur, mes salutations distinguées ».
- « Veuillez agréer, Messieurs, mes salutations les meilleures ».
- « Veuillez agréer, Monsieur mes cordiales salutations... ». (Selon l'état des relations) ».

b- A un client :

- « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués ».
- « Veuillez croire, cher monsieur, à mes sentiments dévoués ».
- « Je vous prie de croire, cher Monsieur, à mes sentiments dévoués ».

c- A une dame :

- Veuillez agréer, Madame, mes respectueuses salutations.

On remarque de plus en plus de nos jours, l'emploi de formules plus sobres. On se contente de plus en plus d'écrire :

- Vos dévoués,
- Cordialement (amicalement, fidèlement, respectueusement.....) votre.

CHAPITRE 01 : DOCUMENT AVANT L'ACHAT :

I- LA LETTRE DE DEMANDE D'INFORMATION :

A- Les circonstances qui motivent la rédaction de la lettre :

Exemple :

Demandez à un imprimeur de vous faire connaître à quel prix, il se chargerait de l'impression de votre catalogue, saison printemps Eté.

**ETABLISSEMENT CREA MODE
2, BOULEVARD SAID TOUAT
BAB-EL-OUED-ALGER**

Alger le, 20 Octobre 1995

N/REF/N°200/DG/SC/DS

**Objet : Impression de catalogue
Printemps - été**

A

**Monsieur le directeur commercial
imprimerie générale Sud/Ouest
16, Rue de l'indépendance
BISKRA
W. BISKRA**

V/REF/N°.....

Monsieur ;

Nous venons, d'achever la préparation de notre nouveau catalogue Printemps-Eté ; Pour cela nous aimerions que vous nous fassiez connaître, dans le plus court délai possible, quels seraient vos prix pour des quantités de 3 000, 5 000 et 10 000 exemplaires, semblables au modèle ci-joint. Les seules modifications à y apporter étant les suivantes :

- Page 01, dans l'en-tête le numéro de téléphone 59.90.26, remplacera désormais l'ancien numéro (60.16.15).
- Le texte de la page 10 serait à supprimer. Cette page serait réservée à l'illustration.

Au cas, où vous ne disposeriez pas du même papier que celui du modèle, voudriez-vous joindre à votre devis, un échantillon de chacune des quantités que vous nous proposeriez en remplacement.

D'autre part, ces catalogues devraient nous parvenir avant le 30 Mars, en effet, la diffusion de notre catalogue campagne Printemps/Été a une importance considérable.

Quand au règlement, il se fera selon votre convenance.
Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

B- Structure centrale de la lettre commerciale :

On remarquera dans ce premier exemple de lettre une première image, de la structure de la lettre.

Le correspondant écrit, pour s'informer. ET, pour cela, il communique par écrit. On dégage trois (03) phases habituelles de la conversation directe :

- a- On prend contact avec le correspondant.
- b- On expose le sujet ou l'objet de la communication
- c- On prend congé, par la formule de politesse.

C- Explication de chaque phase : ordre suivi pour la rédaction d'une lettre commerciale

Première phase : Prise de contact :

Comme il est d'usage dans toute correspondance, on dit selon le cas : Monsieur, Madame, Mademoiselle.

On dira, lorsqu'il s'agit d'une société ou, d'un groupe : Messieurs, et, lorsque le destinataire a une fonction, on ajoute « Monsieur le Directeur ou « Monsieur le Wali » ou « Monsieur le président » etc.....

Deuxième phase : L'exposé de la communication :

Le sujet de la communication est exposé rapidement et clairement, car l'objet de la lettre ne doit donner aucune ambiguïté. Toute imprécision donnera lieu à des réclamations ultérieures, des discussions, qui amèneront l'expéditeur à préciser sa pensée ou à corriger son expression, d'où des pertes de temps préjudiciables à la bonne marche des affaires.

On apportera grand soin à la ponctuation. Une virgule mal placée, ou mise à la place d'un tiret, peut entraîner des conséquences financières redoutables.

Il est préférable d'aller à la ligne chaque fois que l'on change d'idée.

La lettre commerciale doit être exacte, rapide. On n'annoncera pas par exemple, qu'une marchandise livrée est de qualité supérieure, alors, qu'elle est de qualité normale. Car le client s'en apercevra très vite et n'appréciera pas l'exagération. La lettre commerciale doit se borner à l'essentiel.

Troisième phase : La prise de congé se marque par une formule de politesse : _

Le salut qu'échangent deux interlocuteurs avant de se séparer de politesse, qu'on a l'habitude de retrouver dans toute lettre d'affaire. On utilise des expressions simples, mais qui tiennent compte du caractère du destinataire de la lettre ainsi.

A un client que l'on ne connaît pas :__

- « Agréez, Monsieur, mes salutations distinguées ».

Ou bien,

- « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués».

A un client avec lequel on a des relations amicales :

- « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs ».

Ou bien,

- « Croyez, Monsieur, à mes sentiments les plus amicaux ».

A une dame :

- « Agréez, Madame, mes salutations les plus empressées ».

Ou bien,

- « Je vous prie d'agréer, Madame, mes respectueuses salutations ».

Remarque :

Il est bon d'indiquer, dans la formule finale, que cette lettre préludera à d'autres affaires. Ainsi :

« Espérant avoir la faveur de vos ordres, nous vous prions.... »

Ou encore :

« Nous serions particulièrement heureux de traiter avec vous d'autres affaires, et dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués ».

Dans tous les cas, la phrase de salutations, doit répondre exactement à l'appellation qui a été utilisée dans l'en-tête. Si vous avez commencé par « Monsieur » etcen mettant toujours ces mots entre deux virgules.

Toutefois, une lettre est toujours signée. Le chef d'entreprise, par abondance du courrier, ne signe pas lisiblement, il fait ce que l'on appelle : « un griffonnage » ou un « simple paraphe ». Dans ce cas, et vous aviez d  le remarquer, on ajoute au tampon (cachet) le nom correctement écrit, du signataire.

II- REPONSE A UNE DEMANDE D'INFORMATION :**A- Les circonstances qui motivent la rédaction de la lettre :**

Monsieur BENSACI de Tamanrasset a reçu le 1^{er} Juin 1994 de Monsieur DAHMANI la lettre suivante :

**ETABLISSEMENT SAIDA
SAIDA
13, RUE ZONE INDUSTRIELLE SAIDA WILAYA D ALGER
R.C.B. 405.2
TEL :021.56.87.58
ALGER LE 20 JANVIER2012**

N/REF/N°5

A
Monsieur WITIS SAMY MAISON
DELA Publicité
08, Rue DE DOUERA BABA
HASSEN
ALGER
WILAYA D ALGER

Objet : Demande

Monsieur ;

J'ai l'intention de ramener du Sud (Tamanrasset) par route 10 000 roses de sables et 1 000 plateaux en cuivre « doré » fabrication locale, ainsi que 05 services à thé en cuivre « blanc ».

Voudriez-vous me faire connaître à quelles conditions vous vous chargeriez du transport de cette marchandise ?

Si vous désirez connaître l'importance du chargement nous accueillerons votre représentant le jour qui vous plaira, mon fournisseur a déjà été avisé de votre visite.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

**Réponse de monsieur BENSACI aux établissement
« PRESTIGE » :**

**MAISON BENSACI LAKHDAR
« DECOR »
04, Rue du Houcin dey d'Alger
R.C.500.81
TEL. 021.15.16.00**

Tamanrasset le, 3 Juin 1994

N/REF/N°250/

A

Etablissement « PRESTIGE » DAHMANI
3, Rue BELOUIZDAD ALGER
W.ALGER

Objet : Réponse à votre demande.

V/REF/N°16/

Monsieur ;

En réponse à votre lettre du 20 courant, et à la suite de la visite qui a été effectuée par l'un de nos représentants, nous vous indiquons ci-après les conditions auxquelles nous pourrions effectuer le déplacement de votre marchandise ainsi que le tarif correspondant. La date de livraison est fixée pour le 1^{er} Août, toutes quantités confondues pour un montant global de 3 800,00 DA, les frais du personnel y compris.

Le paiement s'effectuera le jour de la livraison sur présentation de la facture par le transporteur. Aussi, nous nous chargerons de l'opération du déchargement jusqu'à votre dépôt.

Espérant ainsi, vous être agréable, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos sentiments distingués.

CHAPITRE II : LA COMMANDE DES MARCHANDISES

I- NOTIONS GENERALES SUR LA COMMANDE :

Dés que la commande est acceptée ou confirmée, la vente est conclue.

Par la commande, on déclenche l'acte de commerce.

Le fournisseur livre la commande, le client, lui paye le prix.

A- Définition :

La commande est un accord écrit ou oral, concernant l'achat d'une marchandise ou l'exécution d'un service indiquant la quantité, les caractéristiques des biens ou services, les conditions de prix, les délais d'exécution etc.

Enfin, pour que la commande ne soit pas contestée, elle doit donner lieu à une confirmation par écrit.

Il existe de nombreux modes de passation de commande.

- Bulletin de commande : formulaire imprimé que le fournisseur adresse au client.
- Bon de commande : imprimé fait au nom de l'acheteur, on y trouve inscrits tous les éléments nécessaires pour passer correctement une commande.

B- Les modes de règlement :

Le règlement d'une commande donnée, peut avoir lieu soit :

- Au comptant
- A crédit.

1- Dans une vente au comptant :

L'acheteur paie une marchandise, il en prend ou en reçoit, livraison.

On admet que le paiement ne puisse pas se faire immédiatement, et c'est la formule de contre remboursement.

Comment cela se réalise-t-il ?

Le paiement est ajourné à une ou plusieurs dates déterminées, fixées à l'avance.

Les ventes peuvent être faites également :

Vente en port dû :

C'est-à-dire, que la livraison est faite au domicile du vendeur.

La marchandise envoyée à l'acheteur est faite aux frais et risques du client.

La vente en port payé :

C'est à dire que la livraison est faite au domicile de l'acheteur.

Le port est payé par le vendeur, qui sauf stipulations contraires est responsable de la marchandise jusqu'à destination.

C- Comment peut-on passer commande ?

On peut passer commande par :

- Téléphone
 - Télégramme
 - Par bulletin imprimé
 - Par lettre ordinaire
- } Dans les deux cas on confirme par écrit.

D- Caractéristiques d'une lettre de commande. (Que doit elle contenir) :

La commande remise au fournisseur doit être sans erreurs, sans omission, sans clause imprécise ou ambiguë, elle doit contenir toutes les indications dont celui-ci a besoin pour l'exécution de l'ordre telle que :

- Référence et quantité de la commande (ou de l'ordre) ;
- Date et délai de livraison ;
- Mode d'expédition ;
- Rappel du mode de paiement choisi.

La rédaction d'une commande est claire, nette, et précise. Elle ne contient que ce qui est strictement utile au fournisseur.

Il est nécessaire de mettre en relief, dans le texte d'une commande, les points les plus importants de l'ordre remis, d'attirer l'attention du correspondant sur certaines exigences, ou certaines clauses que l'on tient essentiellement à voir respectées.

Exemple :

Caractéristiques de qualité, de dimension, de forme....de l'article commandé, un délai de livraison impératif.

II- LETTRE DE PASSATION D'UNE COMMANDE :**A- Cas motivant la rédaction :**

Monsieur KADDOUR Ali de Constantine, constructeur d'immeubles d'habitation, à demandé à plusieurs entreprises de lui faire connaître à quelles conditions de prix et de règlement elles lui fourniraient un lot de 16 000 m² de faïence de premier choix.

C'est l'entreprise de Relizane qui lui propose de livrer la faïence demandée aux conditions suivantes :

- Prix 100,00 DA le mètre carré. Ce prix s'entend pour la marchandise vendue par les soins du vendeur sur l'un des chantiers du constructeur.
- Et pour 80,00 DA le m², lorsque le client se charge du transport de la marchandise sur les lieux de la construction.
- La faïence est dès maintenant disponible.
- Le règlement aura lieu par lettre de change à 30 jours fin de mois de livraison.

B- Lettre rédigée suivant le cas posé :

Monsieur KADDOUR Ali, accepte ces conditions, et adresse à Monsieur LAKHDARI Omar la lettre de commande suivante :

**ENTREPRISE DE REALISATION
KADDOUR ET FILS
16, RUE DE LA REVOLUTION – CONSTANTINE
R.C. 160. 82
TEL. 95. 16. 15**

Constantine le, 10 Août 1994

N°/REF/N°05/94

Objet / : Commande

V/REF/N°100/du 3 courant

A

**Monsieur LAKHDARI Omar
Entreprise du bâtiment et ses
annexes**

**Route n° 18 – Relizene
W. RELIZANE**

Monsieur ;

Veillez me livrer 16 000 mètre carré de faïence de premier choix, de couleur mauve, aux conditions indiquées dans votre lettre du 03 courant à savoir :

- Prix 80,00 DA le mètre carré,
- L'enlèvement de la marchandise sera à ma charge, et, ce avant le 15 du mois prochain sur mon chantier du Boulevard des Martyrs à Constantine.
- Règlement à 30 jours fin de mois de livraison par lettre de change domiciliée à la B.N.A En vous remerciant à l'avance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

C- Analyse et commentaire de la lettre :**1- L'objet de la lettre :**

Il s'agit d'une décision d'achat bien arrêtée que l'acheteur porte à la connaissance du vendeur.

2- Pourquoi cette lettre est-elle importante ?

Elle est importante, parce qu'elle fait naître pour chacune des parties (le vendeur et l'acheteur) des obligations formelles à savoir :

- Le vendeur devra respecter les clauses insérées dans la lettre portant sur les conditions de vente.
- Tandis que l'acheteur prendra en possession la marchandise et en payera le prix.

Ce sont là, des obligations de vente fixées par la loi en matière de vente.

3- Le contenu de la lettre :

- L'acheteur doit formuler d'une manière précise, et sans équivoque sa décision d'achat. Ainsi, il oit mentionner clairement les conditions auxquelles il entend se porter acquéreur.
- Le vendeur doit trouver dans le texte même de la lettre qu'il reçoit, toutes les informations qui lui sont nécessaires pour assurer et exécuter l'ordre correctement.

III- L'ACHETEUR APRES AVOIR COMMANDE, DESIRE MODIFIER LES TERMES DE SON ORDRE :

Le client qui vient d'adresser un ordre à un fournisseur à la possibilité soit de le maintenir, soit de l'annuler partiellement, ou totalement.

La position du fournisseur est toujours assez forte. C'est à lui qu'appartient le dernier mot.

Entre un refus catégorique et une acceptation sans réserve s'échelonnent des solutions nuancées qui, en fait, tiennent compte notamment :

- De la nature de la marchandise en cause : est-elle d'un type courant, facile à écouler ? A-t-elle été fabriquée spécialement pour l'intéressé ?
- De la personnalité de l'acheteur, client important, client occasionnel.
- De l'importance de la commande.
- De la situation propre de l'entreprise.

A- La fournisseur accepte d'annuler la commande purement et simplement :

Exemple :

Monsieur ;

Nous avons bien reçu votre lettre du et selon votre désir, nous annulons votre ordre (purement et simplement) du 15 courant.

Heureux d'avoir pu vous donner satisfaction, nous vous renouvelons, Monsieur, l'assurance de nos sentiments dévoués.

B- Le fournisseur refuse d'annuler l'ordre reçu :

1- Motif du refus :

Il a fallu constituer pour l'exécution de la commande reçu des approvisionnements spéciaux.

Plan à suivre :

Accuser réception de la lettre du client.

«Nous accusons réception de votre lettre du.....relative à votre ordre du... »

Ou bien

« Votre lettre du...., relative à votre commande du...., a eu toute notre attention. »

2- Raisons qui ne permettent pas de répondre affirmativement :

Exemple :

« Les marchandises que vous aviez commandées, ont été fabriquées spécialement selon vos intentions, Ainsi, les côtes que vous aviez exigées, sont sensiblement différentes de celles qui ne nous permet pas de placer de tels articles auprès de notre clientèle ordinaire ».

Ou alors :

« Etant donné le court délai que vous nous accordez pour la livraison de vos articles de sport, nous avons passé dès la réception de votre ordre, à nos fournisseurs, des commandes spéciales d'approvisionnement. Comme vous ne l'ignorez sans doute pas, ces articles sont d'une utilisation peu courante ».

3- Le refus lui-même :

« En conséquence, nous ne pouvons donner une suite favorable à votre lettre du Nous le regrettons vivement ».

4- Intérêt pour le client à maintenir son ordre :

On doit attirer son attention sur les conséquences qui découleraient en cas d'annulation d'une commande passée.

Exemple :

« Votre ordre est en cours de fabrication. Son annulation nous contraindrait à appliquer la clause de nos conditions générales, relatives aux pénalités prévues en tel cas ».

« Il nous semble, qu'en présence des répercussions de la décision que vous envisagez, il nous paraîtra plus avantageux de maintenir votre ordre, dans les termes où nous l'avons noté ».