

جامعة الفرات

كلية الاقتصاد

التعليم المفتوح

السنة الثالثة

## مقرر المراسلات التجارية باللغة الفرنسية

الفصل الدراسي الأول 2022-2023

*Dr. Mouna ABBOUD*

- La correspondance commerciale.
- L'importance de la correspondance commerciale.
- Les qualités d'une lettre commerciale.
- Les formes d'une lettre commerciale.
- Types de lettres commerciales et règles pour les rédiger.
- Les parties de la lettre commerciale.
- Exemple de mail de relance.
- La rédaction du début de la lettre.

### **La correspondance commerciale:**

Selon Business Dictionary, la correspondance commerciale est "toute communication écrite ou numérique échangée par deux ou plusieurs parties". La correspondance commerciale se présente sous forme de lettres, d'e-mails ou de SMS. La méthode de correspondance dépend du problème traité, ainsi que de la partie qui reçoit le message. La correspondance commerciale est également utilisée pour rassembler une trace papier des événements entre des dates particulières.

### **L'importance de la correspondance commerciale:**

La correspondance commerciale est importante car elle permet à une entreprise de maintenir une bonne relation avec ses parties prenantes et ses clients, explique American Stationary. Les demandeurs d'emploi utilisent également la correspondance commerciale pour communiquer avec les employeurs de manière professionnelle.

Comprendre les principes de la correspondance commerciale est l'une des tâches les plus fondamentales pour tout professionnel. Par exemple, lors d'une recherche d'emploi, l'utilisation de la correspondance commerciale est un excellent moyen de faire un suivi après une entrevue et de créer un réseau de références. De même, les entreprises utilisent la correspondance commerciale pour développer une relation professionnelle avec leurs clients. Également connue sous le nom de correspondance client, cette forme de communication est un moyen efficace de bâtir une clientèle fidèle. Il donne aux entreprises la possibilité de communiquer en permanence avec leurs clients et éventuellement de développer une compréhension de leurs besoins et souhaite obtenir un avantage sur leurs concurrents.

Les lettres commerciales ou administratives suivent des règles différentes par rapport aux lettres personnelles. Elles sont un moyen de communiquer entre personnes physiques, morales, organismes, entreprises ou administrations.

### **Les qualités d'une lettre commerciale:**

Les 5 qualités d'une lettre commerciale sont : Claire, complète, concise, correcte et courtoise:

1. Claire : Afin d'être parfaitement comprise du correspondant et ne pas l'obliger à demander des explications supplémentaires
2. Complète : c'est-à-dire elle doit traiter entièrement le sujet sans rien laisser dans l'ombre, elle doit contenir les réponses à toutes les demandes du correspondant.
3. Concise : la lettre ne doit contenir que ce qui est intéressant, ne pas « noyer » le principal dans un verbiage dont le seul effet est de distraire le lecteur. Cependant, elle ne doit pas écarter la lettre inconsidérément en supprimant des détails importants.
4. Correcte à tous les points de vue : en orthographe, ponctuation, style, présentation, exactitude des faits et argumentation.
5. Courtoisie : Il faut donner à penser au correspondant qu'on a confiance en lui, sauf, bien entendu, si sa mauvaise foi est évidente.

## **Les formes d'une lettre commerciale:**

La lettre commerciale est un moyen de communication utilisé par l'entreprise pour échanger avec ses partenaires commerciaux. Une lettre commerciale peut ainsi prendre plusieurs formes comme: de reconnaissance, de plainte, de demande d'informations, d'ordre et de réponse.

### **1. Reconnaissance :**

Lettre de remerciement suite à un envoi ou à une aide. Ce type de lettre n'est pas indispensable mais toujours apprécié.

### **2. Plainte :**

Envoyer une plainte (formuler une insatisfaction) ou y répondre (pour rétablir une incompréhension ou réparer une erreur). Dans ce cas, on peut informer le correspondant des mesures prises, de la suite qui va être donnée.

### **3. Demande d'informations :**

Sert à obtenir des renseignements sur un sujet ou sur un produit.

### **4. Ordre :**

Commande de matériel ou demande pour réaliser une œuvre ou un travail.

### **5. Réponse :**

Le préalable à ce type de lettre est de bien discerner le sens de la question de votre correspondant pour répondre au mieux à son attente.

Une lettre coûte cher et elle demande du temps (une dizaine d'euros pour une simple lettre de rappel). Il est donc indispensable de réfléchir pour savoir si elle est vraiment utile ou si elle peut être différée ou même ignorée.

## Types de lettres commerciales et règles pour les rédiger:

1. Lettre de demande: Formulez la demande clairement et clairement, de la manière la plus concise possible, en donnant des explications. Il convient de souligner l'intérêt personnel et de remercier à l'avance pour la performance.
2. Lettre de notification: Il est envoyé par courtoisie, en signe de gratitude pour une réponse rapide, en signe de volonté de coopération, etc. ou comme un message d'information spécifique. Sous une telle lettre, il suffit de mettre la signature du référent.
3. Lettre de rappel: Il est envoyé dans les cas où il n'est pas possible de recevoir une réponse par des conversations téléphoniques ou des rencontres personnelles. Il se compose de deux éléments : un rappel pour effectuer une action ; mesures à prendre en cas de non-exécution d'un contrat ou d'un accord conclu antérieurement. La marque "Secondaire" est envoyée lorsque l'expéditeur admet la possibilité que le destinataire n'ait pas reçu la lettre envoyée plus tôt.
4. Lettre de confirmation: Contient un message concernant la réception d'un envoi ou qu'un document précédemment établi reste valide. Vous pouvez également confirmer un fait ou une action. Le plus souvent, il s'agit d'une garantie de promesses précédemment données ou de conditions déjà convenues. Une telle lettre est une expression de courtoisie et de profond respect pour le partenaire.
5. Lettre de réclamation (Lettre de plainte) : Comme un avertissement officiel. Il doit contenir les motifs de dépôt d'une réclamation, les réclamations elles-mêmes et des exigences spécifiques.  
Expédié par courrier recommandé avec l'application de tous les documents justificatifs nécessaires (par exemple, certificats d'examen,

certificats de récupération, connaissements, spécifications, certificats de qualité). Dans ces documents, il doit être fait référence au numéro du contrat et du document de transport. La date du cachet de la poste du lieu d'envoi d'une telle lettre sera considérée comme la date de dépôt de la réclamation. Il est conseillé de joindre votre carte de visite à la lettre, c'est possible avec une brève inscription manuscrite dessus.

6. Lettre de refus: est une réponse à une plainte. Rédigé correctement, il aide à maintenir une relation normale avec un client ou un partenaire, malgré le rejet. Il est préférable de commencer une telle lettre par des informations positives : par exemple, en indiquant ce avec quoi vous êtes d'accord. Et puis vous devez expliquer les raisons du refus. La fin de la lettre doit également être positive.
7. Lettre d'excuse: contient généralement un énoncé des raisons pour lesquelles un accord préliminaire est soudainement violé. Dans certains cas, une telle lettre est envoyée après notification préalable par téléphone.
8. Lettre de garantie: il s'agit d'une forme spéciale d'une lettre qui est envoyée comme une obligation de payer pour un achat, un service rendu, etc. Il doit indiquer le type d'opération à effectuer. La lettre se termine par la phrase "Nous garantissons le paiement" et une indication de notre coordonnées bancaires. Une telle lettre doit avoir deux signatures - le chef et le chef comptable. Elle est rédigée afin de confirmer certaines obligations et s'adresse à une organisation ou à un particulier.
9. Lettres circulaires: Leur but est de véhiculer des informations d'un même contenu à plusieurs destinataires.

10. Lettre de présentation: L'entreprise doit contenir le maximum de données nécessaires sur l'entreprise, y compris sa nomenclature, son historique, etc., ainsi qu'une idée clairement exprimée de ce que l'entreprise attend du destinataire: établir des relations commerciales à l'exportation ou à l'importation, échanger des délégations, organiser une exposition ou y participer, etc. Il est conseillé d'accompagner une telle lettre de présentation d'une pièce jointe de documentation (un livret de l'entreprise, une liste des biens proposés, leurs spécifications, etc.).

11. Lettre d'offre (offre de produits): Il doit contenir les données nécessaires (conditions de l'offre) afin d'avoir une signification juridique pour la maintenance nouvelles négociations à la conclusion d'un contrat de vente. Ces conditions sont alors prérequis contrat à venir.

Ces conditions sont les suivantes : le nom de la marchandise offerte, la quantité de la marchandise, la qualité de la marchandise (peut être précisée dans le cahier des charges ou l'annexe à la lettre), le prix, les conditions de base du lieu de livraison, les conditions de paiement, le délai de livraison, la nature du contenant et de l'emballage, la durée de validité de l'offre. A noter que l'offre peut être ferme ou gratuite. Si la lettre d'offre est ferme, alors elle est exprimée par les mots : « nous offrons fermement », si elle est gratuite, alors : « nous offrons sans engagement ».

12. Lettre d'offre à: une réponse à une demande reçue d'un acquéreur potentiel indiquant les modalités précises d'un futur contrat ou d'un contrat pro forma.

13. Lettre de transmission: Une lettre de motivation est établie lors de l'envoi de documents ou de biens matériels au destinataire. Ce type de courrier se justifie dans les cas où il contient des précisions complémentaires au document joint.

14. Une enquête: Contient presque toutes les mêmes données que la lettre d'offre. De plus, il est conseillé de mentionner pourquoi vous vous adressez à cette entreprise particulière avec cette demande, c'est-à-dire comment savez-vous qu'elle travaille avec ce produit. Le prix n'est pas indiqué dans la lettre de demande. Vous pouvez demander à le préciser dans l'offre, en indiquant la base du lieu de livraison.
15. Lettre-demande d'informations sur l'entreprise: Dans une telle lettre, en plus d'une demande d'envoi de tout matériel qui vous intéresse, quelques informations minimales nécessaires sur votre organisation et pourquoi vous demandez le matériel, c'est-à-dire dans quelle mesure l'entreprise peut être intéressée par vous.
16. Lettre-message: Sous cette forme lettre d'affaires toute information donnée ne nécessitant pas de réponse ou de confirmation de la part à laquelle cette lettre est envoyée.
17. Lettre d'invitation aux négociations: Une telle lettre doit être envoyée au destinataire à l'avance. Il est souhaitable que la lettre contienne des conditions d'arrivée alternatives et plus pratiques pour votre contrepartie. L'objet des négociations à venir, le calendrier, la durée de la visite, la délivrance des visas et, si nécessaire, l'exportation du transport de Moscou vers votre entreprise, l'achat de billets aller-retour, l'hébergement à l'hôtel, le lieu et l'heure de la réunion (à Moscou, dans votre ville et etc.).

Ces lettres sont généralement envoyées au sein de l'organisation et signées par le responsable des affaires générales.

## Les parties de la lettre commerciale:

Quelle que soit la forme de la communication écrite choisie, toutes doivent présenter une certaine cohérence pour permettre au destinataire de la lettre commerciale d'identifier facilement son expéditeur:

1. EN-TETE: Il est situé en haut au centre ou à gauche, Elle indique les informations concernant l'expéditeur de la lettre (entreprise, commerçant, particulier), Le destinataire sait ainsi aussitôt qui lui a écrit.

Les données pour un particulier, Les renseignements obligatoires sont:  
Nom de l'expéditeur, Adresse de l'expéditeur , Numéros de téléphone , Adresse électronique.

Les données pour une entreprise, Les renseignements obligatoires sont:  
Raison sociale de l'entreprise, Siège social de l'entreprise, Numéros de téléphone, Adresse électronique, Numéro d'inscription au Registre du Commerce, Pour une société, il faut indiquer le capital social.

2. SOUSCRIPTION (OU VEDETTE): Elle indique les données du destinataire, Il faut indiquer: nom et adresse (raison sociale et siège social), Cette information est souvent écrite en haut et à droite de la lettre.

3. LA DATE ET LE LIEU D'ÉCRITURE DE LA LETTRE: On la précède souvent par le nom de la ville d'où est écrite la lettre. Les 2 informations sont séparées par une virgule. La date est un élément indispensable comme preuve en cas de contestation.

4. L'OBJET DE LA LETTRE.: Cette mention renseigne rapidement le destinataire sur la nature du courrier. Elle est souvent écrite en gras et soulignée.

5. LES RÉFÉRENCES: elles indiquent les initiales du rédacteur de la lettre (N/réf) ou de la lettre à laquelle on répond (V/réf).
6. OBJET: il indique en bref le contenu de la lettre.
7. APPEL: il indique la personne à laquelle est adressée la lettre (Messieurs: Spett. Ditta; Monsieur; Madame; Monsieur le Directeur) • Soit "Monsieur," soit "Madame,". Lorsqu'on ne sait pas si le destinataire est un homme ou une femme, on écrit "Madame, Monsieur,". On remarque la présence obligatoire d'une virgule après la formule d'appel.
8. LE CORPS DE LA LETTRE: Il est partagé en trois secteurs: - Introduction: c'est la prise de contact - Développement: il y a les détails de la raison pour laquelle on écrit la lettre - Conclusion: on exprime l'attente d'une réponse . Il doit être clair et complet.
9. LA FORMULE DE POLITESSE Elle est obligatoire. C'est une règle de savoir vivre. En voici 3 exemples: a- Je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations les meilleures. b- Je vous prie de croire, Monsieur, en l'expression de mes sincères salutations. c- Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.
10. LA SIGNATURE: La Signature du rédacteur de la lettre (manuscrite dans le courrier; électronique certifiée dans le courriel) Une lettre non signée n'a aucune valeur. On peut écrire son nom au-dessus.
11. LES PIÈCES JOINTES: Elles sont obligatoires si la lettre est accompagnée de documents.

### Exemple de mail de relance

Nom de votre entreprise

Adresse

Téléphone / email

N° de siret

Nom du client ou partenaire commercial

Adresse du client ou du partenaire

Fait à..., le (../../..)

**Objet : lettre de relance pour la facture n°xxxxxxxxxxxx**

Madame/Monsieur (nom du destinataire),

Par courrier daté du (../../..), nous vous demandons de procéder au paiement de la facture n°xxxxxxxxxxxx. Sauf erreur de notre part, nous restons dans l'attente du règlement de cette facture.

Nous vous saurions gré de bien vouloir effectuer le règlement dans les meilleurs délais. Vous trouverez, jointe à ce courrier, une copie de la facture concernée ainsi que du premier courrier.

Dans le cas où votre règlement serait effectué avant réception de ce courrier, nous vous prions de ne pas tenir compte de celui-ci.

Nous vous remercions de bien vouloir entreprendre le nécessaire et restons à votre disposition pour toute question relative.

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

Signature / Tampon de l'entreprise (facultatif) / Prénom et nom ou fonction de l'expéditeur.

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 le ..... mais 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 .....

### **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 de .....je 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 (reconnaissant) 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.... ».

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..... ».

**2- La formule de politesse :**

**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.