

<b>Avant-propos</b>	9-10
<b>Partie I – Les règles d’or de la correspondance</b>	11-54
1 Les règles d’or de la correspondance	13-28
1.1 Fond – Forme – Présentation	13
1.2 Critères de qualité d’une bonne lettre commerciale	14-15
1.3 Les règles d’or expliquées et illustrées	16-28
2 Conseils pour bien écrire	29-41
2.1 Ecrire pour être lu	29-30
2.2 Allier efficacité et sobriété	31-41
3 Les règles de présentation	43-54
Usages et conventions	
La mise en page d’une lettre commerciale en trois points	
A. Le papier	43
B. Les caractères	43-44
Présentation d’une lettre commerciale et paramètres généraux de mise en page	45
C. Les éléments constitutifs d’une lettre commerciale	46-54
a. Emetteur (ou expéditeur)	46
b. Récepteur (ou destinataire)	46-48
c. Lieu et date	48
d. Références	49
e. Objet (ou concerne)	49
f. Appel	50
g. Corps de la lettre	50-51
h. Signature	51-53
i. Annexes	53-54
j. Copie(s)	54
k. Post-scriptum et Nota bene	54

## Partie II – Exemples de lettres annotées et conseils pratiques 55-181

4	La correspondance entre clients et fournisseurs	57-93
	Les principales étapes de la correspondance commerciale entre clients et fournisseurs	
	A. La demande d'offre	58-59
	B. L'offre provoquée	60-61
	C. L'offre spontanée	62-65
	D. La demande de contre-offre	66-69
	E. La commande	70-71
	F. La modification et l'annulation de commande	72-74
	Testez vos connaissances en vocabulaire	75
	G. La réponse à une annulation de commande	76-77
	H. Le retard dans la livraison	78-81
	I. La réclamation	82-84
	Testez vos connaissances en grammaire	85
	J. La demande de prorogation d'échéance	86-89
	K. Le recouvrement de créances	90-93
5	La communication de l'entreprise au gré des circonstances	95-110
5.1	Introduction	95-96
5.2	Annoncer	97-99
	A. Ouverture d'un commerce (magasin, entreprise de services)	97
	B. Ouverture d'une succursale	98
	C. Réouverture d'un commerce après transformation / rénovation	98
	D. Remise d'un commerce / cessation d'activité	99
	E. Lancement / présentation d'une nouveauté (produit ou prestation)	99
5.3	Informer	100-102
	A. Changement d'adresse	100
	B. Changement à la direction	100
	C. Décès ou empêchement d'un collaborateur / représentant	101
	D. Nouveau catalogue	101
	E. Nouvelles conditions générales	101

	F. Nouveaux tarifs	102
	G. Nouveau site Internet	102
5.4	Inviter	103-105
	A. Inauguration d'une nouvelle unité de production	103
	B. Journée portes ouvertes	103
	C. Manifestation (foire, exposition, salon, etc.)	104
	D. Demande à une personnalité (femme/homme politique, formatrice/formateur, journaliste, vedette du monde artistique ou sportif, spécialiste,...)	104-105
5.5	Traiter les réclamations et présenter des excuses	106
5.6	Entretenir le lien au gré des circonstances	107-108
	A. Vœux pour la Nouvelle année	107
	B. Remerciements après une invitation (visite d'entreprise, inauguration, réception)	107
	C. Remerciements dans d'autres circonstances (aide, don, renseignements, soutien,...)	108
	D. Félicitations à l'occasion d'un jubilé: 50 <sup>e</sup> anniversaire (y c. remerciements pour la plaquette anniversaire)	108
	E. Renouer le contact avec un ancien client	108
5.7	Répondre aux sollicitations	109-110
6	La gestion des ressources humaines	111-159
6.1	Les principales étapes de la correspondance liées à la gestion des ressources humaines	111
6.2	La recherche et la sélection de personnel	112-127
	A. Réponse négative immédiate	112-113
	B. Accusé de réception et mise en attente du dossier	114-115
	C. Contact ultérieur	116-117
	D. Renvoi du dossier après examen	118-119
	E. Invitation à un entretien	120-121
	F. Demande de renseignements	122-123
	G. Réponse positive	124-125
	H. Réponse négative	126-127

6.3	La procédure d'engagement	128-133
	A. Confirmation d'engagement et envoi du contrat	128-129
	B. Règlement des formalités administratives	130-131
	C. Lettre d'accueil	132-133
6.4	La gestion au quotidien	134-151
	A. Qualifications, promotions, procurations	134-135
	B. Assurances sociales	136-137
	C. Avertissement	138-139
	D. Absence	140-143
	E. Événements de la vie	144-147
	F. Communication interne	148-151
6.5	La fin des rapports de travail	152-159
	A. Résiliation du contrat par l'employeur	152&153
	B. Réponse à la lettre de résiliation par l'employé-e	152&154
	C. Départ à la retraite	153&155
	D. Attestation et certificat de travail	156-159
7	La correspondance entre le particulier et l'entreprise ou l'administration	161-181
	A. Le changement de caisse-maladie pour l'assurance de base	161-163
	B. La résiliation d'une assurance RC véhicule	164-165
	C. La résiliation d'un bail à loyer	166-167
	D. La résiliation d'un abonnement	168-169
	E. L'annulation d'un contrat de voyage	170-171
	F. L'annulation d'une commande	172-173
	G. La lettre de réclamation	174-175
	H. La lettre de réclamation pour retard dans les travaux	176-177
	I. La demande de paiement échelonné	178-179
	J. La demande de congé prolongé	180-181
	Bibliographie	182-183

## Avant-propos

Vous venez d'acquérir ce guide pratique dans le souci légitime de détenir les clés de la communication écrite réussie et de vous conformer au bon usage. Peut-être espérez-vous remédier à la gêne éprouvée devant la page blanche ou l'écran de votre ordinateur, par manque d'assurance ou par crainte d'être jugé-e. Selon votre parcours, vous souhaitez soit vous familiariser avec les rudiments de la rédaction commerciale, soit gagner en efficacité et confronter votre expérience pratique aux impératifs de la correspondance d'aujourd'hui.

Quelle que soit votre motivation, vous confirmez l'importance que vous attachez à la communication écrite et aux lettres en particulier. Malgré l'utilisation de plus en plus répandue de moyens électroniques (téléphone, fax, messagerie électronique), la correspondance – qu'elle soit d'affaires ou qu'elle revête un caractère personnel – garde toute sa valeur. Elle permet la communication entre entreprises, entre entreprises et particuliers ou encore entre particuliers.

La lettre demeure indispensable dans de nombreuses circonstances, notamment celles dictées par la législation. Moins éphémère que le courrier électronique, moins volatile que le téléphone, elle a l'avantage de s'inscrire dans la durée et de donner une dimension plus formelle à la communication.

Alors que les paroles s'envolent, les écrits restent. Ils se révèlent précieux dans tous les cas où le message oral ne suffit pas. En effet, que de confusions et de malentendus évités grâce à une confirmation qui laisse une trace écrite. Pensez par exemple à une commande détaillée ou à une convocation dans laquelle figurent toutes les précisions nécessaires. En cas de différend ou de litige, la lettre se mue en moyen de preuve. Carte de visite de l'entreprise, elle en reflète l'image et contribue à sa réussite.

Bien écrire ne s'improvise pas. C'est le fruit d'un entraînement constant, la conjugaison de multiples compétences:

- **compétences professionnelles**  
par une indispensable connaissance de son secteur d'activité, des produits et des services offerts
- **compétences méthodologiques**  
par la mise en œuvre de techniques de travail éprouvées
- **compétences sociales**  
par une saine compréhension des relations humaines

En effet, la correspondance fait appel à de nombreuses connaissances et aptitudes: maîtrise de la langue et des outils bureautiques, capacité à évaluer toute situation, rapidité de jugement et sens de la psychologie. Ces qualifications doivent par ailleurs s'appuyer sur un bagage minimal en droit, économie, organisation et relations humaines. Il faut savoir pourquoi on écrit, comment on écrit, à qui on écrit et ce qu'on souhaite écrire.

On ne naît pas rédacteur, on le devient par une pratique régulière. Les règles d'or, conseils et exemples réunis dans cet ouvrage vous accompagneront dans cet exercice délicat mais combien valorisant lorsque les écrits sont suivis des effets escomptés.

Les auteurs

Remarque pratique:

Pour des raisons de lisibilité, nous avons rédigé la suite de cet ouvrage sans adopter le langage épïcène. Nous nous adressons bien entendu autant aux lectrices qu'aux lecteurs.

#### **Avertissement de l'éditeur:**

L'éditeur a respecté, dans la mesure du possible, les règles émises par les auteurs en ce qui concerne la mise en page. Il a toutefois décidé, pour garantir une cohérence à sa collection, d'utiliser des standards pour chaque page proposée. Ainsi, les dimensions en centimètres évoquées dans ces pages ne sont visuellement pas forcément respectées dans cet ouvrage au vu de son format; elles correspondent en effet à la pagination d'une lettre sur papier A4. Nous laissons au lecteur le soin d'adapter sa propre correspondance aux mesures indiquées.