

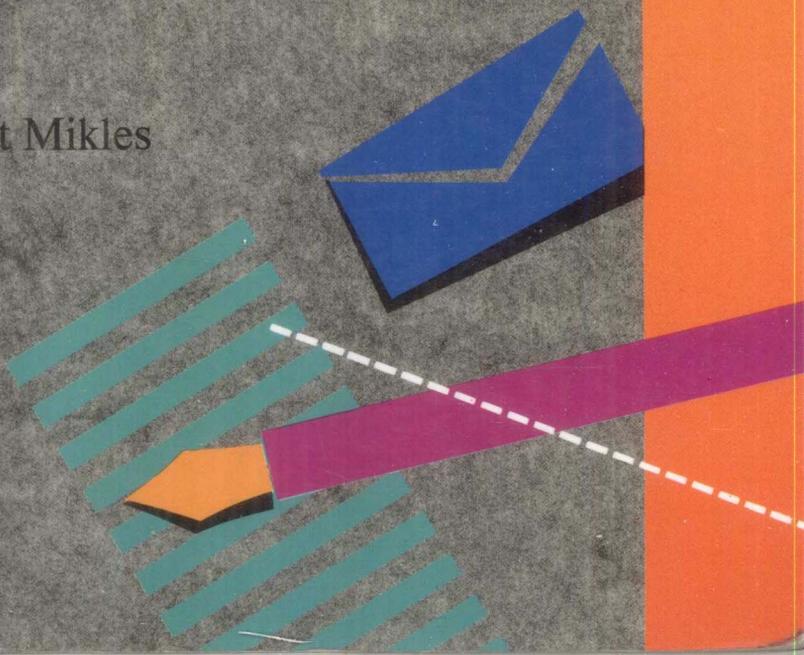
AT JELINE
90.00

La correspondance

personnelle,
administrative
et commerciale

SAVOIR-FAIRE

Odile Grand-Clément Mikles



CLÉ
international

Illustration : Jean-Paul Gruyer
Couverture : Graphir
Composition et réalisation : CND International
Édition : Françoise Lepage

Imprimé en France en juillet 1997 sur les presses de l'Imprimerie Carlo Descamps
à Condé-sur-l'Escaut — N° d'éditeur : 10041650-(VI)-(22,5)-OSBTO 90 — N° d'imprimeur : 97271
Imprimé en France

La correspondance

*personnelle,
administrative
et commerciale*

Odile Grand-Clément Mikles

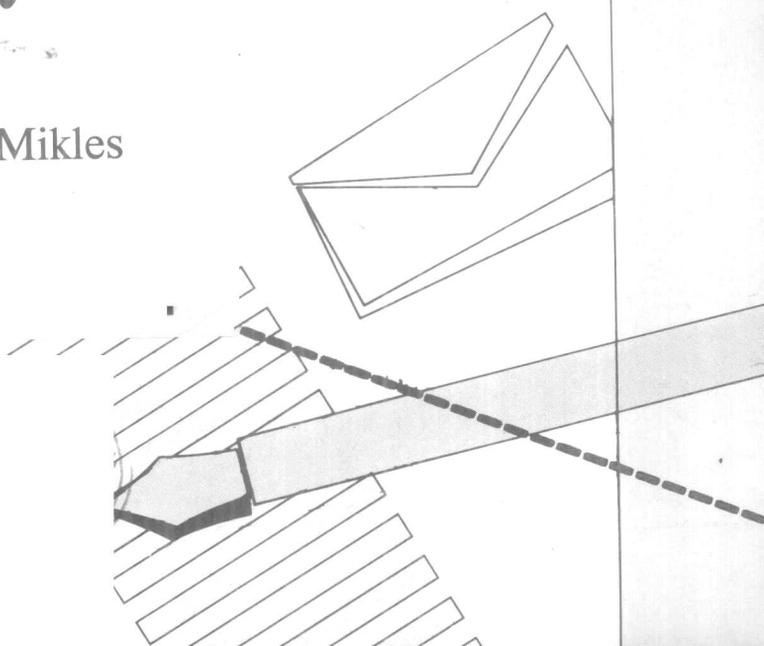
C L E
international

27, rue de la Glacière - 75013 PARIS

Vente aux enseignants :

18, rue Monsieur-le-Prince - 75006 PARIS

SAVOIR-FAIRE



SOMMAIRE

Avant-propos	4
Conseils généraux	5

PREMIÈRE PARTIE : LETTRES PERSONNELLES

RÉDIGER ET PRÉSENTER UNE LETTRE PERSONNELLE	8
ACCEPTER : Accepter une invitation pour le week-end	12
ANNULER : Prévenir des amis de l'annulation d'un séjour	14
CONSEILLER : Conseiller une amie en difficulté	16
DÉCRIRE SES GOÛTS : Écrire à un correspondant français	18
DEMANDER : Demander des idées de cadeaux à l'occasion d'un mariage	20
ÉCLAIRCIR UN MALENTENDU : Se réconcilier avec une amie	22
S'EXCUSER : S'excuser pour un rendez-vous manqué	24
EXPRIMER son amour : Écrire une lettre d'amour	26
FÉLICITER : Féliciter à l'occasion d'une naissance	28
HÉSITER : Hésiter à s'engager dans une relation	30
INVITER : Inviter des amis à une fête	32
PARTAGER LA PEINE : Présenter ses condoléances	34
PRÉSENTER SES VŒUX : Écrire à une amie hospitalisée	36
PROJETER : Annoncer à une amie un projet de séjour en France	38
PROTESTER : Écrire à un magazine pour contester un article	40
RASSURER : Rassurer sur son état de santé	42
RÉCLAMER : Réclamer à un ami de l'argent qu'on lui a prêté	44
REFUSER : Refuser une invitation à une réunion de famille	46
REMERCIER : Remercier pour un séjour en France	48
RENDRE SERVICE : Écrire à un professeur qui veut organiser un séjour dans votre pays	50
REPROCHER : Rompre une relation	52
SITUER : Échanger sa maison pour les vacances	54

DEUXIÈME PARTIE : LETTRES ET DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX

COMPRENDRE UN DOCUMENT ADMINISTRATIF ET COMMERCIAL	58
– Document 1 : Modes de règlement d'une facture de téléphone	58
– Document 2 : Lettre d'un avocat à son client	59
– Document 3 : Rappel d'un loyer à régler	60
– Document 4 : Lettre d'une compagnie d'assurances	61
– Document 5 : Lettre de la caisse d'assurance maladie	62
– Document 6 : Extraits d'un bail locatif	63
Vocabulaire des documents	64
REmplIR UN DOCUMENT ADMINISTRATIF	66
ASSURANCES : Constat amiable	68
ÉTUDES : Demande d'admission préalable à l'inscription en premier cycle dans une université française	70
FISCALITÉ : Déclaration de revenus	72
POSTE : Imprimés de la poste	76
SÉJOUR : Demande de titre de séjour	78
SANTÉ : Feuille de soins assurance maladie	80

RÉDIGER ET PRÉSENTER UNE LETTRE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE	84
– Le style	84
– La présentation	84
– Formules à utiliser	85
ASSURANCES – Déclarer un sinistre à sa compagnie d'assurances	88
– Résilier un contrat d'assurance habitation à son terme	90
– Transférer une assurance automobile	92
ATTESTATIONS – Rédiger un certificat de travail	94
– Établir une attestation ou un témoignage	96
– Reconnaître une dette et s'engager à la rembourser	98
– Autoriser une personne à agir en votre nom	98
BANQUE – Effectuer des opérations bancaires : ordre de virement, versement de chèques, opposition à un chèque	100
COMMANDES – Annuler une commande	102
– Passer une commande par correspondance	104
DEMANDES – Demander une copie de diplôme	106
ÉTUDES – S'inscrire à une université française	108
– Écrire à un professeur : lettre d'excuses pour l'absence d'un enfant, demandes de rendez-vous à un professeur	110
FISCALITÉ – S'excuser pour une déclaration d'impôts incomplète	112
LOCATION – Réserver une location de vacances	114
– Résilier un contrat de location	116
– Obtenir l'accord du propriétaire pour des travaux	118
PAIEMENT – Confirmer un paiement	120
– Contester une contravention	122
– Demander un délai de paiement à son propriétaire	124
TRAVAIL – Répondre à une offre d'emploi	126
– Postuler pour un travail de jeune fille au pair	128
– Donner sa démission	130

TROISIÈME PARTIE : EXERCICES D'ENTRAÎNEMENT

– Analyser la construction d'une lettre-circulaire	134
– Apprendre à organiser une lettre logiquement et à la présenter correctement	135
– Composer une lettre phrase par phrase	136
– Construire une lettre paragraphe par paragraphe	137
– Choisir et classer les idées pour rédiger	139
– Composer des lettres commerciales	141
– Utiliser correctement les modes et les temps des verbes	142
– Utiliser les prépositions adéquates	143
– Employer les verbes appropriés	144
– Employer la formule d'appel appropriée	144
– Employer le mot juste et utiliser les mots de liaison	145
– Respecter les règles de ponctuation et d'accentuation, et l'emploi des majuscules	146
– Éviter les erreurs d'expression	147
Corrigé des exercices	148

INDEX

– Termes d'articulation	152
– Quelques sigles utiles pour la correspondance	154
– Les signes de ponctuation	154
– Mémento de conjugaison	156
– Construction des verbes	158

Avant-propos

Ce livre s'adresse à tous ceux qui veulent apprendre à rédiger des lettres en français dans les situations les plus courantes de la vie quotidienne.

Il est divisé en trois parties :

1. Lettres personnelles classées par «actes de parole», par exemple REMERCIER, REFUSER, S'EXCUSER.
2. Lettres et documents administratifs ou commerciaux regroupés sous des rubriques fonctionnelles, par exemple ASSURANCES, BANQUE, TRAVAIL.
3. Exercices d'entraînement correspondant aux différentes étapes de la rédaction d'une lettre.

Chaque lettre présentée est un exemple, illustrant une situation précise, plutôt qu'un modèle – car comment parler de modèle, notamment pour des lettres personnelles, lorsqu'on connaît les nombreux paramètres qui entrent en jeu dans l'élaboration de ce type d'écrit : statut social de l'expéditeur et du destinataire, relations entre eux, effet recherché, choix du niveau de langue, etc.

Chaque lettre est accompagnée :

- d'un plan descriptif, qui peut servir de canevas pour la rédaction d'une lettre ayant le même objectif que la lettre-exemple ;
- d'une explication du vocabulaire employé, particulièrement utile pour les lettres commerciales et administratives au vocabulaire très spécifique ;
- d'une proposition de choix d'expressions variées adaptées à la situation proposée ;
- d'une rubrique *À noter* sous laquelle sont regroupés conseils, usages sociaux et renseignements pratiques.

Les exercices d'entraînement amènent l'utilisateur à construire une lettre étape par étape, à l'articuler, à choisir les mots ou les expressions appropriés, et enfin à la présenter correctement, selon les règles établies.

Enfin, l'index est un rappel de quelques notions syntaxiques ou lexicales indispensables.

Conseils généraux

Première étape

PRÉPARER LA LETTRE

1. Définissez avec précision l'objectif de votre lettre.

Exemples : exprimer un sentiment (quel sentiment ?) ;
formuler une demande (précisez), etc.

2. Notez les idées, les questions ou les faits que vous voulez exposer et les références que vous ne devez pas oublier de signaler (dates, numéro, sommes, noms, etc.).

3. Classez ces éléments dans un ordre logique pour atteindre l'objectif que vous vous êtes fixé :

Exemple : si vous écrivez pour éclaircir un malentendu, rappelez avec précision les faits chronologiques.

4. Pensez à votre correspondant : sa fonction, sa personnalité (si vous le connaissez personnellement), le temps dont il disposera pour lire votre lettre. Pensez aussi à l'impression que vous voulez produire sur lui. Tous ces éléments vous aideront à trouver le ton de votre lettre (amical, très respectueux, cordial... et en tout cas courtois).

Deuxième étape

RÉDIGER LA LETTRE

1. La formule d'appel

Choisissez-la en fonction du point 4 ci-dessus.

2. Introduction

Elle fait généralement référence :

– soit à un échange de lettres ou de conversations téléphoniques ;

Exemple : *Votre lettre du 5 mars m'est bien parvenue et je...*

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je...

– soit à un fait qu'on veut constater ;

Exemple : *J'ai été très surpris de ne pas avoir encore reçu le montant de votre loyer et j'aimerais...*

– soit à une demande ;

Exemple : *Je me permets de vous écrire pour vous demander quelques renseignements concernant...*

3. Le corps de la lettre

– Développez les différents points de votre lettre en respectant l'ordre que vous avez choisi (cf. Première étape ; point 3).

– Relisez :

- supprimez les répétitions
- trouvez le mot juste

- coupez les phrases trop longues
- reliez entre elles les phrases trop courtes
- articulez les différentes phrases entre elles (mots de liaison)
- vérifiez l'orthographe (n'hésitez pas à consulter le dictionnaire !)
- n'oubliez pas la ponctuation et les accents

4. La conclusion

Elle peut résumer l'objectif de la lettre en une courte phrase ou s'incorporer à la formule finale :

Exemple : *En vous remerciant par avance de l'aide que vous voudrez bien m'apporter dans ma recherche, je vous prie...*

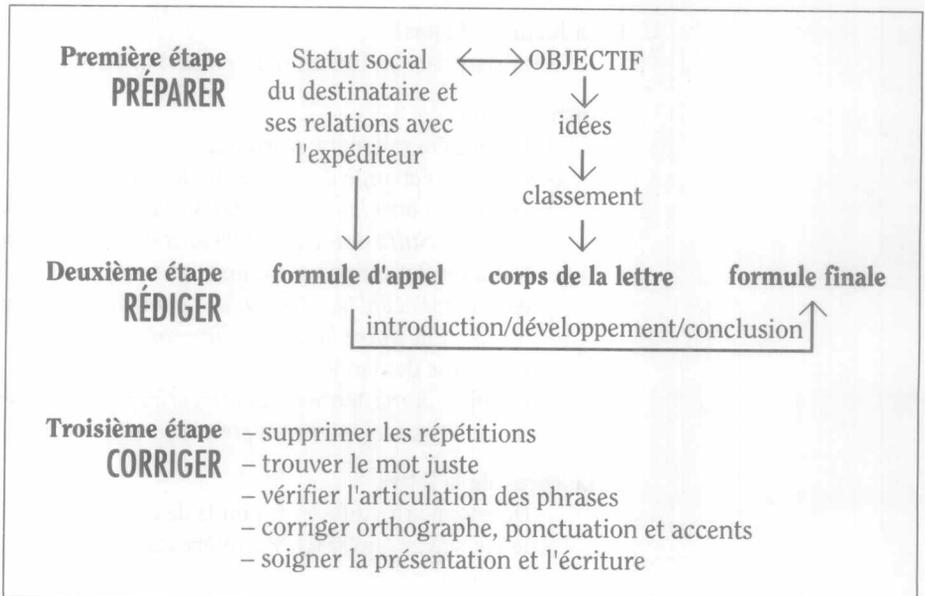
5. La formule finale

Elle dépend de la position sociale de votre correspondant et des relations que vous entretenez (ou non) avec lui et doit évidemment concorder avec la formule d'appel (cf. Choix de formules finales).

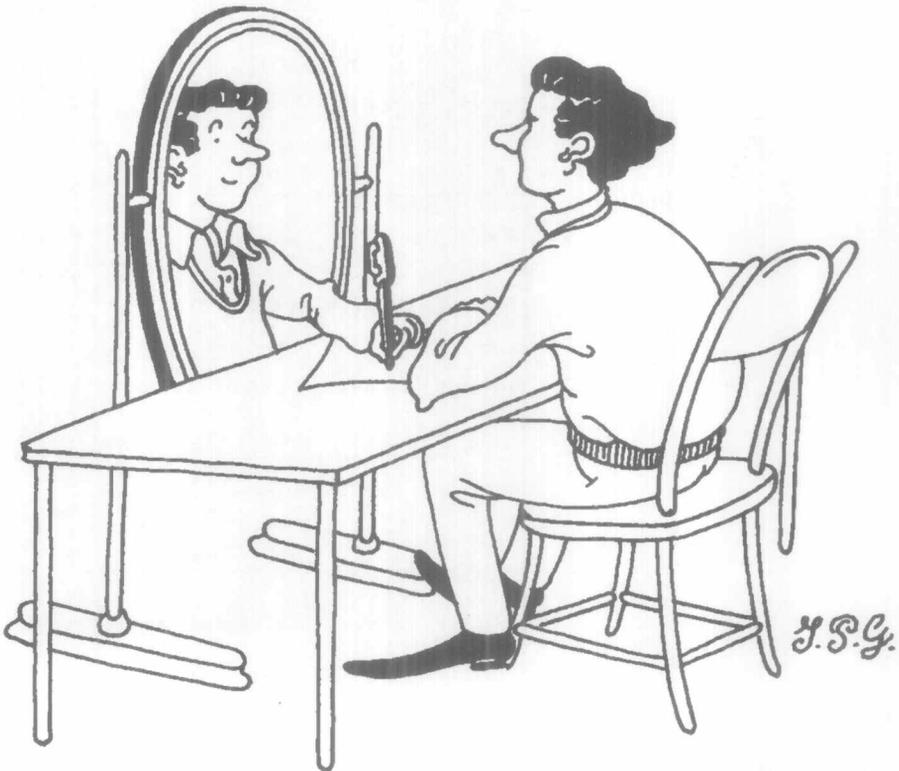
Troisième étape

RECOPIER LA LETTRE

1. Respectez la présentation (cf. p. 8).
2. N'hésitez pas à faire plusieurs paragraphes en sautant une ligne pour marquer les différents développements.
3. Écrivez lisiblement, sans rature ni surcharge, à l'encre noire sur papier blanc et évitez de couper les mots. Les lettres commerciales sont en général tapées à la machine.



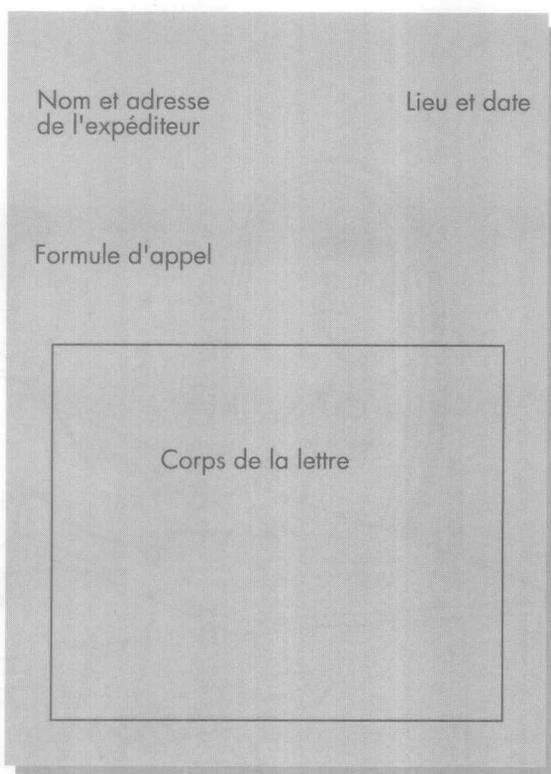
LETTRES PERSONNELLES



Rédiger et présenter une lettre personnelle

Une lettre personnelle est écrite à la main, même si l'utilisation de plus en plus répandue des ordinateurs personnels modifiera peut-être cette habitude. Le papier à lettres est choisi en fonction de vos goûts et de votre personnalité ainsi que de l'effet que vous voulez produire sur le destinataire (papier blanc ou de couleur, classique ou fantaisie, à en-tête ou non).

La présentation d'une lettre personnelle est beaucoup moins codifiée que celle d'une lettre commerciale (cf. 84). Cependant on respecte en général la présentation suivante :



Nom et adresse de l'expéditeur

Ils peuvent être imprimés (papier à en-tête) ou écrits à la main... et même complètement supprimés si vous écrivez à un ami ou un parent qui connaissent bien votre adresse.

Lieu et date

On peut également omettre le lieu et même à la limite simplifier la date (Ex : *Lundi soir...* à éviter cependant sauf pour les intimes ou une correspondance suivie).

Formules d'appel

Les plus classiques sont :

– pour une relation : *Chère Madame, Cher Monsieur, Chère Mademoiselle*, (si vous ne savez pas si la personne est mariée : *Chère Madame*)

Attention ! Ne pas écrire : *Ma chère Madame, Mon cher Monsieur*, ou *Chère Madame Lefranc, Cher Monsieur Dubost* (pas de nom de famille)

– pour un(e) ami(e) : *(Ma) chère / (Mon) cher* + le prénom

Chers amis... et aussi d'autres formules moins conventionnelles selon les relations qui vous unissent à votre correspondant et selon votre fantaisie (cf. exemples dans les lettres personnelles suivantes).

Formules finales

Assez amicales et peu formelles :

Très cordialement.

(Bien) amicalement.

Bien à vous.

(Avec) toutes mes amitiés.

Amicales :

Avec toute mon affection. Je vous / t'embrasse affectueusement / bien amicalement. Bons baisers.

L'enveloppe

Quel qu'en soit le format, la présentation reste la même :

L'adresse

– Écrire en toutes lettres : *Monsieur/Madame* + prénom + nom

– La dénomination du lieu s'il y en a une (résidence..., villa... etc.)

– Le numéro, puis le nom de la rue

Si votre correspondant habite chez quelqu'un, spécifiez-le avant l'adresse : *Chez Monsieur...* ou *Aux bons soins de...*

Au Québec, on écrit : *a/s de Monsieur...* (→ aux soins de)

– Le code postal de la ville : il est composé du numéro du département (il existe 101 départements) suivi du code de la ville ou du village (il y a 36 000 communes) ou, s'il s'agit d'une grande ville, du numéro de l'arrondissement.

Ex : 06140 Vence → 06 = Alpes maritimes ; 140 = code de la ville

75014 Paris → 75 = Paris ; 014 = 14^e arrondissement

Attention à bien barrer le 7 à et écrire correctement le 1

– Le nom du pays si vous écrivez de l'étranger.

On peut écrire le nom et l'adresse de l'expéditeur en haut à gauche, ou au dos de l'enveloppe.

Nom et adresse de l'expéditeur	Timbre
Nom et adresse des destinataires code postal + ville	

Mentions spéciales sur l'enveloppe (à gauche de l'adresse) :

– *Personnel* ou *Confidentiel* pour que le courrier ne soit pas ouvert par une personne autre que le destinataire lui-même.

– *Prière de faire suivre* : vous ne connaissez pas la nouvelle adresse de votre correspondant et lui écrivez à son ancienne adresse dans l'espoir qu'on lui fasse suivre son courrier.

– *Par avion* : si on utilise une enveloppe normale et non dite «par avion».

Cartes de visite

Elles sont rédigées à la 3^e personne (*M. et Mme X vous prient de...*)

On ne signe pas une carte de visite. Elles sont utilisées surtout :

- pour présenter ses félicitations, ses condoléances ou ses vœux à des relations
- pour inviter à une réception ou à un dîner
- pour accompagner un chèque, un cadeau, un envoi de fleurs.

Télégrammes

Rédigés sur un imprimé spécial à la poste ou téléphonés, on les envoie en cas d'urgence (impossibilité de joindre le correspondant au téléphone pour annoncer un décès, annulation d'un rendez-vous, etc.) ou pour faire savoir au correspondant qu'on pense à lui dans une circonstance importante (mariage, examen, etc.). Pour utiliser le moins de mots possible, écrire tout d'abord le message complet puis supprimer les articles, les pronoms, les prépositions, et éventuellement remplacer les verbes par des substantifs :

Ex : *Je ne pourrai pas rentrer lundi parce que je dois assister à une réunion mardi. Je suis désolé et t'embrasse bien fort.* (23 mots)

Impossible rentrer lundi. Dois assister réunion mardi. Désolé. Baisers. (9 mots)

Vérifiez s'il existe un service de distribution spéciale de télégrammes dans la ville de votre correspondant... sinon votre télégramme n'arrivera pas plus rapidement qu'une lettre ordinaire !

À Paris, et dans certaines communes de la banlieue parisienne, il existe des «pneumatiques», lettres distribuées quelques heures après leur dépôt sous certaines conditions (se renseigner auprès des bureaux de poste).

ACCEPTER UNE INVITATION POUR LE WEEK-END

Lyon, le 14 mai 19..

Chers amis,

Votre invitation pour le week-end de la Pentecôte m'a beaucoup touché et je l'accepte avec le plus grand plaisir. La Camargue est une région que j'ai toujours rêvé de connaître et je me réjouis de pouvoir le faire en votre compagnie.

Je prendrai le TGV jusqu'à Nîmes, puis un taxi. Grâce au plan détaillé que vous avez eu la gentillesse de m'envoyer, je n'aurai pas de difficulté à trouver votre maison. Je compte arriver le 31 mai vers 17 heures si cela vous convient.

En attendant le plaisir de vous revoir, je vous adresse mon souvenir le plus cordial.

Peter

M. Yves de Villeneuve

participera avec grand plaisir
à la pendaison de crémaille
à laquelle vous l'avez convié
le vendredi 15 septembre.

M. et Mme Dufour

Vous remerciant de votre
aimable invitation
à laquelle ils auront
le plaisir de se rendre.

PLAN

Formule d'appel amicale

Corps de la lettre

1. Acceptation de l'invitation (rappel de la date) et sentiment qu'elle a suscité (qui tient lieu de remerciement).
2. Expression du plaisir anticipé d'être en compagnie de ses hôtes.
3. Précisions concernant la date, le lieu et l'heure.

Formule finale

Reformulation du plaisir d'accepter l'invitation et expression un peu formelle d'amitié.

VOCABULAIRE

- la Pentecôte → fête chrétienne célébrée le 7^e dimanche après Pâques
- le TGV → le train à grande vitesse
- une pendaison de crémaillère → une réception à l'occasion de l'emménagement dans une nouvelle maison ou un nouvel appartement

ACCEPTER UNE INVITATION

Votre invitation m'a beaucoup touché(e) et je serai heureux(se) de m'y rendre.

C'est avec (grand) plaisir que j'accepte votre invitation...

Nous serons très heureux de nous rendre à votre réception / votre dîner / votre cocktail / votre vernissage, etc.

Je me fais une (grande) joie à l'idée de vous revoir / de dîner avec vous / d'assister à...

Je vous remercie de m'avoir convié(e) à... et serai heureux(se) d'être parmi vous le... / ... ce jour-là.

Nous vous remercions de votre aimable invitation que nous avons le plaisir d'accepter.

ACCEPTER UNE PROPOSITION AUTRE QU'UNE INVITATION

J'accepte de + infinitif / que + subjonctif

Je suis d'accord pour + infinitif / pour que + subjonctif

Je veux bien + infinitif / que + subjonctif

Je consens à + infinitif / à ce que + subjonctif

Je suis disposé(e) à + infinitif / à ce que + subjonctif

À NOTER

Les cartes de visite sont particulièrement pratiques pour répondre à une invitation à dîner, à une réception, un vernissage, un mariage, etc.

Sur un carton d'invitation la formule «R.S.V.P.» («répondez s'il vous plaît») signifie qu'une réponse est attendue. De plus, il est recommandé de répondre aux invitations le plus tôt possible. Rappelez dans votre réponse l'heure et le jour de l'invitation pour éviter tout malentendu.

PRÉVENIR DES AMIS DE L'ANNULATION D'UN SÉJOUR

Dortmund, le 15 juin 19..

Chers amis,

J'ai essayé de vous joindre au téléphone sans succès pour vous annoncer que nous sommes contraints d'annuler notre séjour en France et ceci, croyez-moi, à notre grand regret.

En effet, il y a un mois, la société d'informatique qui emploie Hans a procédé à une réorganisation complète de ses services, ce qui a entraîné quelques licenciements. Heureusement le résultat de ces changements a été au contraire très positif pour lui : une promotion inespérée (mais du même coup un surcroît de travail !). En outre, il y a de fortes chances qu'il soit muté sous peu dans une autre usine en Bavière et que, par conséquent, nous soyons obligés de déménager bientôt. Nous vivons donc dans l'incertitude des semaines à venir en attendant la décision finale.

Pour toutes ces raisons nous avons pris la décision de renoncer à notre voyage, et pourtant nous nous réjouissions tant à l'idée de passer ces vacances près de vous !... L'incertitude de notre situation est telle que nous sommes dans l'obligation de rester sur place. Aussi ai-je déjà fait le nécessaire pour résilier le contrat de location de la maison de Quimper.

Pardonnez-moi de vous prévenir si tard, mais vous comprendrez qu'en aucun cas nous n'aurions pu prévoir ces événements. Je vous tiendrai au courant de l'évolution de la situation. De toute façon je suis sûre que nous aurons l'occasion de nous revoir en France ou en Allemagne où vous êtes toujours les bienvenus.

Nous vous adressons, chers amis, notre affectueux souvenir.

Erika

PLAN

Formule d'appel
collective et amicale

Corps de la lettre

1. Motifs de la lettre : impossibilité de joindre le correspondant au téléphone et annonce de la décision d'annulation.
2. Exposé détaillé des raisons de cette décision.
3. Regret et conséquences du changement de projet.
4. Excuses, réitération du regret et espoir d'une prochaine visite.

MOTS DE LIAISON

en effet, en outre, donc, pour toutes ces raisons, aussi, de toute façon

VOCABULAIRE

- un surcroît de travail → encore plus de travail
- muté → envoyé

ANNULER

Exposer les conséquences d'un événement imprévu

Dans la même phrase :

... [cause] ... <i>si bien que</i>	}	<i>nous ne pouvons pas... nous sommes obligés de...</i>
<i>de (telle) sorte que</i>		
<i>tant et si bien que</i>		

*Je suis tellement / si occupé(e) que je me vois dans l'obligation de...
Nous avons eu de telles difficultés que nous avons décidé de...*

Ou, après le récit de l'événement à l'origine de la décision d'annuler, on peut en montrer les conséquences en utilisant les mots de liaison suivants :

*par conséquent / en conséquence il nous a fallu...
de ce fait / c'est pourquoi nous avons dû...
dès lors, nous avons pris la décision de...
c'est la raison pour laquelle nous sommes obligés de...
pour toutes ces raisons nous ne pouvons pas...
ainsi / aussi a-t-il fallu nous décider à...
d'où / de là notre décision d'annuler...*

VOIR AUSSI «REFUSER» p. 46

À NOTER

Prévenez le plus tôt possible ceux qui sont concernés directement ou indirectement par votre changement de programme.

L'annulation s'accompagne généralement d'excuses (VOIR «S'EXCUSER» p. 24) et de regrets.