

ALAIN DADOUN

L 3.11

M4

6668

Courrier Professionnel

Certificat de travail

Contestation

de licenciement

Démission

Impayés

Lettres

Fax

e-mail

Contentieux

Cautions

Contentieux

Relances

Contestation de licenciement

Impayés

Démission

Relances

70 MODÈLES

025409930

65

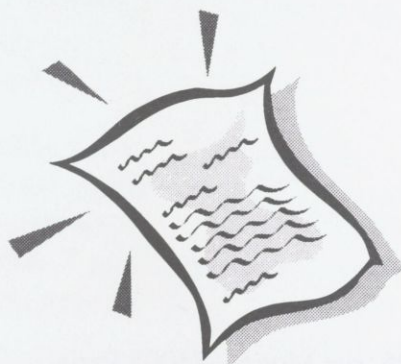
Alain DADOUN

Diplômé expert-comptable
Maîtrise de Sciences économiques
Professeur
Consultant d'entreprise

Jean-Pierre LEHNISCH

Docteur en Droit
Licencié es Lettres
Consultant d'entreprise

Le courrier professionnel : lettres, fax, e-mail



D2

TOP éditions
▲

2000 - 62867

DL- 05.04.2000

14392



ISBN : 2-8773-1171-6

© TOP Éditions 2000 – 25, rue Monge, 75005 Paris.



*Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays.
La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article 40).*

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du droit de copie (20, rue des Grands-Augustins 75006 Paris), constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

Sommaire

Introduction	7
Les 50 règles pour bien rédiger son courrier professionnel	9
I. Emploi/Personnel	15
1 Convocation d'un candidat à un entretien	17
2 Réponse négative au candidat après un entretien	18
3 Demande de renseignements confidentiels sur un candidat	19
4 Lettre d'embauche	21
5 Réponse négative aux candidats non retenus	22
6 Lettre de licenciement	23
7 Lettre de licenciement avec certificat de travail et solde de tout compte	24
8 Certificat de travail	25
9 Reçu pour solde de tout compte	26
10 Contestation d'un licenciement : réponse à une demande de dommages et intérêts	27
11 Lettre de démission	29
II. Relations commerciales	31
12 Lettre annonçant une rupture de stock	33
13 Réponse à une réclamation	34
14 Réponse à une plainte de la clientèle	35
15 Disparition de colis expédiés	37
16 Circulaire	38
17 Lettre d'excuses pour retard de livraison	40
18 Lettre proposant un dédommagement	41
19 Lettre d'excuses pour l'attitude d'un employé	42
20 Réponse à une réclamation injurieuse	43
21 Lettre annonçant la rectification d'une erreur	44
22 Demande de délais de paiement	45
23 Demande d'ouverture de compte	46
24 Refus de crédit-client	47
25 Lettre d'annulation de contrat	48
26 Réponse à une demande d'information	49

17	Confirmation d'un entretien.....	50
18	Annonce d'un nouveau tarif	51
19	Lettre de bienvenue à un nouveau client.....	53
30	Lettre de présentation d'un nouveau représentant	55
31	Lettre de demande de rendez-vous	56
32	Offre spéciale sur une marchandise.....	57
33	Réclamation pour retard de chantier	59
34	Lettre de relance commerciale	61
35	Lettre de recommandation d'une entreprise	62
36	Invitation à une journée « Portes ouvertes »	64
III. Comptabilité/finances		67
	Le paiement : introduction	69
37	Relance pour impayé : première lettre	71
38	Relance pour impayé : deuxième lettre	73
39	Relance avant contentieux	75
40	Mise en contentieux	76
41	Lettre à un client s'appliquant un avantage non fondé	78
42	Demande de renseignements confidentiels sur une entreprise	79
43	Réclamation à sa banque	81
44	Demande de délais de paiement à l'huissier	82
45	Sollicitation de la caution en paiement d'une dette	84
46	Réclamation devant le directeur des impôts	85
47	Requête près du tribunal administratif	86
IV. Divers		87
48	Lettre d'excuses pour un retard	89
49	Déclaration de sinistre à son assureur	90
50	Contestation d'un rapport expertal d'assurance.....	91
51	Réclamation à une compagnie aérienne pour retard de vol	92
52	Note de service pour démentir une rumeur	93
53	Lettre déclinant une invitation.....	94
54	Convocation adressée aux actionnaires	95
55	Lettre de bienvenue à un actionnaire	97
56	Invitation à une conférence de presse.....	99
57	Lettre de sympathie	100
58	Lettre de condoléances.....	101
V. Formulaires et actes		103
59	Protocole d'accord pour régler un litige	105
60	Compromis d'arbitrage pour clore un conflit	106
61	Plainte au procureur de la République	108
62	Plainte au doyen des juges d'instruction.....	109

63	Opposition au paiement d'un chèque.....	110
64	Quittance après paiement ou remboursement.....	111
65	Reconnaissance de dette.....	112
66	Acte de caution.....	114
67	Attestation de témoignage.....	116
68	Mandat, procuration.....	117
69	Révocation d'un mandat.....	118
70	Clause de réserve de propriété.....	119
VI. Le courrier électronique.....		121
	Le fax.....	122
	Internet.....	122
	Rédiger un e-mail.....	123
Index.....		125



1. Introduction	1
2. Objectives of the Study	2
3. Literature Review	3
4. Methodology	4
5. Results and Discussion	5
6. Conclusion	6
7. References	7
8. Appendix	8
9. Glossary	9
10. Index	10
11. Bibliography	11
12. List of Figures	12
13. List of Tables	13
14. Acknowledgements	14
15. Declaration	15
16. Certificate	16
17. Curriculum Vitae	17
18. Statement of Work	18
19. Letter of Recommendation	19
20. Letter of Appreciation	20
21. Letter of Introduction	21
22. Letter of Transmittal	22
23. Letter of Request	23
24. Letter of Reply	24
25. Letter of Confirmation	25
26. Letter of Acknowledgment	26
27. Letter of Appreciation	27
28. Letter of Introduction	28
29. Letter of Transmittal	29
30. Letter of Request	30
31. Letter of Reply	31
32. Letter of Confirmation	32
33. Letter of Acknowledgment	33
34. Letter of Appreciation	34
35. Letter of Introduction	35
36. Letter of Transmittal	36
37. Letter of Request	37
38. Letter of Reply	38
39. Letter of Confirmation	39
40. Letter of Acknowledgment	40
41. Letter of Appreciation	41
42. Letter of Introduction	42
43. Letter of Transmittal	43
44. Letter of Request	44
45. Letter of Reply	45
46. Letter of Confirmation	46
47. Letter of Acknowledgment	47
48. Letter of Appreciation	48
49. Letter of Introduction	49
50. Letter of Transmittal	50
51. Letter of Request	51
52. Letter of Reply	52
53. Letter of Confirmation	53
54. Letter of Acknowledgment	54
55. Letter of Appreciation	55
56. Letter of Introduction	56
57. Letter of Transmittal	57
58. Letter of Request	58
59. Letter of Reply	59
60. Letter of Confirmation	60
61. Letter of Acknowledgment	61
62. Letter of Appreciation	62
63. Letter of Introduction	63
64. Letter of Transmittal	64
65. Letter of Request	65
66. Letter of Reply	66
67. Letter of Confirmation	67
68. Letter of Acknowledgment	68
69. Letter of Appreciation	69
70. Letter of Introduction	70
71. Letter of Transmittal	71
72. Letter of Request	72
73. Letter of Reply	73
74. Letter of Confirmation	74
75. Letter of Acknowledgment	75
76. Letter of Appreciation	76
77. Letter of Introduction	77
78. Letter of Transmittal	78
79. Letter of Request	79
80. Letter of Reply	80
81. Letter of Confirmation	81
82. Letter of Acknowledgment	82
83. Letter of Appreciation	83
84. Letter of Introduction	84
85. Letter of Transmittal	85
86. Letter of Request	86
87. Letter of Reply	87
88. Letter of Confirmation	88
89. Letter of Acknowledgment	89
90. Letter of Appreciation	90
91. Letter of Introduction	91
92. Letter of Transmittal	92
93. Letter of Request	93
94. Letter of Reply	94
95. Letter of Confirmation	95
96. Letter of Acknowledgment	96
97. Letter of Appreciation	97
98. Letter of Introduction	98
99. Letter of Transmittal	99
100. Letter of Request	100



Introduction

De nombreux services de l'entreprise expédient quotidiennement des lettres :

- les services commerciaux : achats, ventes, publicité ;
- le service comptable ;
- le service du personnel ;
- le service du contentieux.

Chacun de ces services doit écrire souvent le même type de lettres, car les mêmes situations se répètent et appellent les mêmes réponses.

Pour toutes ces situations, des lettres peuvent être préparées à l'avance :

- soit sous forme d'imprimés, qui comportent des blancs à compléter. Ce sont souvent des circulaires, personnalisées au dernier moment. Elles correspondent à des cas simples ;
- soit sous forme de modèles, à recopier intégralement ou à adapter selon les besoins. Elles sont regroupées en recueil de formules faciles à consulter.

Dans certaines entreprises, les plans de lettres sont préparés avec une grande précision et doivent être suivis par l'employé qui a, par contre, le choix entre plusieurs types de paragraphes.

Les paragraphes sont très variés et correspondent à toutes les situations possibles. La difficulté consiste à former, avec les paragraphes, un ensemble cohérent.

Le traitement de texte permet aujourd'hui de mécaniser ce courrier.

Chaque paragraphe a un numéro. Pour composer un texte, il suffit d'appeler les numéros nécessaires. Les textes correspondant à ces numéros sont enregistrés sur disquettes. Le travail de composition est alors rapide et parfait. Les lettres peuvent même être rédigées en langue étrangère, sans compétence particulière du personnel en ce domaine. Bien sûr, il est préférable de laisser à chaque rédacteur la possibilité d'inscrire les variables correspondant à chaque destinataire.

Ce livre a pour objectif de vous fournir un catalogue de lettres types. Avec ou sans traitement de texte, servez-vous de ces modèles, en les adaptant si nécessaire à votre cas. Vous verrez qu'en combinant les textes proposés, vous pourrez faire face à toutes les situations.



Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

- Les données de l'ouvrage ;
- Les données de l'ouvrage ;
- Les données de l'ouvrage ;

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Le document sert à l'élaboration de l'ouvrage de l'élève.

Les 50 règles pour bien rédiger son courrier professionnel

.....

- 1** Avant de poser son stylo sur le papier, il faut savoir ce que l'on veut dire : n'arrivez pas « vierge » devant la feuille.
- 2** Cernez votre objectif : que voulez-vous obtenir ?
- 3** Représentez-vous la personne à qui vous écrivez : adoptez le ton juste.
 - Parlez son langage.
 - Respectez son niveau.
 - Respectez sa personnalité.
- 4** Structurez votre lettre : exposez bien le problème, apportez-y des solutions.
- 5** Parlez à votre interlocuteur de lui-même, et le moins possible de vous. « *Vous nous avez demandé* » plutôt que « *Nous sommes fabricant de...* ».
- 6** Faites des paragraphes. Un texte non structuré est indigeste.
- 7** Ordonnez vos phrases : soyez clair, supprimez l'inutile, aérez la présentation.
- 8** Ne promettez rien que vous ne puissiez tenir. Sinon votre lettre fera preuve contre vous.
- 9** Toutes les fois que c'est possible, donnez une touche personnelle à votre courrier : imagez-le, utilisez l'interrogation, mettez-vous à la place de votre lecteur.
- 10** Alternez les phrases courtes et longues.
- 11** N'hésitez pas à rajouter un « P.-S. » (*post-scriptum*). Tous les tests le confirment : le P.-S. est très généralement lu avant le corps même de votre lettre. Alors, utilisez cette possibilité qui vous est offerte, pour rappeler un argument fort de votre courrier.
- 12** N'oubliez pas de signer votre courrier. Trop de lettres sont expédiées avec comme seule signature « La direction » ou « Le service comptable ». C'est insuffisant. La lettre doit être signée personnellement. Inversement, ne croyez pas que plus votre signature sera compliquée, illisible, importante en espace occupé, plus vous impressionnerez le destinataire !

- 13** Votre signature doit être accompagnée de prénom et nom. Si ce dernier est mixte (ex. : Dominique), précisez alors « Mme... » ou « Mlle... » ou « M... ». Sinon, indiquer la fonction peut permettre de déterminer la qualité masculine ou féminine de l'expéditeur : « Dominique Leray, Directrice de clientèle ».
- 14** Précisément, n'omettez pas d'indiquer votre fonction dans une relation épistolaire professionnelle.
- 15** Attention aux mots utilisés. *Parabola volent, scripta manent*, nous rappelle un proverbe latin. Effectivement, les « paroles s'envolent, les écrits restent ». Chaque mot a un sens précis, surtout en milieu professionnel.
- 16** En corollaire du point précédent, n'oubliez pas de confirmer par écrit tout accord ou tout axe de négociation échangé verbalement (en face-à-face ou par téléphone).
- 17** Gardez un double de tout courrier que vous envoyez. Parfois même, selon les méthodes de classement pratiquées par les entreprises, plusieurs doubles sont nécessaires. Pour les dossiers, particulièrement délicats, que vous voulez suivre personnellement, n'hésitez pas à ouvrir une chemise dans laquelle vous classerez (de manière *ad hoc* et informelle) ces doubles de courriers importants.
- 18** Indiquez les mentions « Confidentiel » ou « Important » ou « Urgent » quand votre courrier le justifie. N'abusez pas de ces mentions quand elles ne s'imposent pas vraiment, car elles risquent de décrédibiliser votre courrier.
- 19** Quand votre lettre annonce des « pièces jointes », vérifiez qu'elles sont bien dans l'enveloppe ! Dans le cas contraire, cela fait désordre !
- 20** Pour honorer une relation professionnelle étroite, voire amicale, un petit mot personnalisé et manuscrit peut précéder votre signature.
« Avec mon meilleur souvenir » ou « Avec mes cordiales salutations ».
- 21** Pour faire dactylographier votre courrier par votre secrétaire, optez pour l'une ou l'autre des stratégies suivantes :
- vous lui remettez une ébauche de lettre avec les points forts à développer ;
 - vous déposez sur son bureau la lettre complète et manuscrite ;
 - vous lui dictez complètement la lettre ;
 - vous lui dictez les points forts de votre courrier et vous lui laissez le soin de concevoir la lettre (introduction, liens entre les paragraphes, formules de politesse...).

11 À la signature, si un mot ne vous convient pas, n'hésitez pas à le faire modifier, même si c'est vous qui l'avez dicté. Faire plaisir à sa secrétaire, en lui évitant une rectification dactylographique, peut avoir des conséquences ennuyeuses pour l'entreprise si le mot, par exemple, prête à confusion.

12 Pendant votre absence (congés, déplacements professionnels...), autorisez votre secrétaire ou tout autre collaborateur à réaliser des courriers en votre nom. Une seule condition : le signataire doit clairement s'identifier afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté :

« Sylvie Raison
secrétaire de M. Robert Dubois ».

En effet, ne pas répondre et *attendre* « le patron » est une attitude qui dénote une mauvaise organisation.

14 Répondez rapidement aux courriers reçus. Cette stratégie permet de faire courir parfois des délais pour des actions importantes et rassure le destinataire quant à la bonne gestion et organisation de votre entreprise.

15 Inversement, une solution de non-réponse peut être éventuellement adoptée quand :

- elle est appelée par le destinataire même (« sans réponse de votre part le... je considérerais... ») ;
- elle vous permet de gagner du temps (rassembler une documentation, chercher des renseignements commerciaux sur votre partenaire, nouer des contacts utiles avant de prendre position...).

16 Est-il utile de faire signer la lettre par deux personnes en même temps ? Oui, quand vous voulez donner une certaine solennité à votre courrier et signifier un engagement solidaire de l'ensemble de la direction.

17 Quand vous devez annoncer des nouvelles désagréables pour votre destinataire, écrivez-les simplement avec le plus d'authenticité possible. Inutile de faire appel aux doubles négations et au conditionnel « pour dire sans dire » !

18 Même dans un courrier professionnel, on peut faire montre d'un certain enthousiasme, voire d'une « chaleur » communicative : « Bravo, j'ai beaucoup apprécié votre dernière insertion publicitaire... »

19 Faut-il mettre une enveloppe libellée et affranchie pour la réponse ? Généralement non quand il s'agit d'un courrier professionnel qui appelle, de toutes façons, une réponse sans qu'il soit besoin de mettre de telles incitations ! Pour un courrier d'offres commerciales, l'insertion d'une enveloppe-retour peut en revanche être recommandée.

A

Actionnaire, 95
Annulation de contrat, 48
Arbitrage, 106
Attitude, 42
Avantage client, 78

B

Bienvenue, 53

C

Candidat 17, 18, 19, 22
Caution, 84, 114
Certificat, 110
Chèque, 110
Circulaire, 38
Colis, 37
Compromis, 107
Compte, 46
Condoléances, 101
Conférence de presse, 99
Confidentiel, 17, 79
Conflit, 106
Contentieux, 75
Contestation, 76
Contrat, 48
Convocation, 17
Crédit-client, 47

D

Dédommagement, 41
Délais de paiement, 45
Demande d'information, 49
Démenti, 84
Démission, 29

Dette, 107
Dommages-intérêts, 27

E

E-mail, 124
Embauche, 21
Entretien, 17, 18, 50
Erreur, 44
Escompte, 78
Excuse, 40, 42, 89
Expéditions, 37

F

Fax, 123

I

Image de marque, 13
Impayés, 71, 73
Internet, 123
Invitation, 94

J

Journée « Portes ouvertes », 64
Juge d'instruction, 109

L

Licenciement, 23, 24, 27
Litige, 106

M

Mandat, 117

N

Note de service, 93
Nouveau client, 53

O

Offre spéciale, 57
Opposition, 110
Ouverture de compte, 46

P

Païement, 110, 111
Plainte, 108
Portes ouvertes, 64
Présentation, 55
Procuration, 117
Procureur de la République, 108
Propriété, 119
Protocole, 105
Publipostage, 54

Q

Quittance, 111

R

Réclamation, 34
— injurieuse, 43
Recommandation, 62
Règles, 9
Relance commerciale, 61
— comtable, 71, 73, 75
Remboursement, 111
Rendez-vous, 56
Renseignements, 19, 79
Représentant, 55
Réserve de propriété, 119
Retard de livraison, 40
Rumeur, 93
Rupture de stock, 33

S

Solde de tout compte, 24
Sympathie, 100

T

Tarif, 51
Témoignage, 116

