



**ROYAUME DU MAROC**

---

**مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل**  
**Office de la Formation Professionnelle et de la**  
**Promotion du Travail**  
**DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION**

---

**RESUME THEORIQUE**  
**&**  
**GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

**MODULE N°13 : CORRESPONDANCE COMMERCIALE**  
**EN LANGUE FRANCAISE**

**SECTEUR : TERTIAIRE**

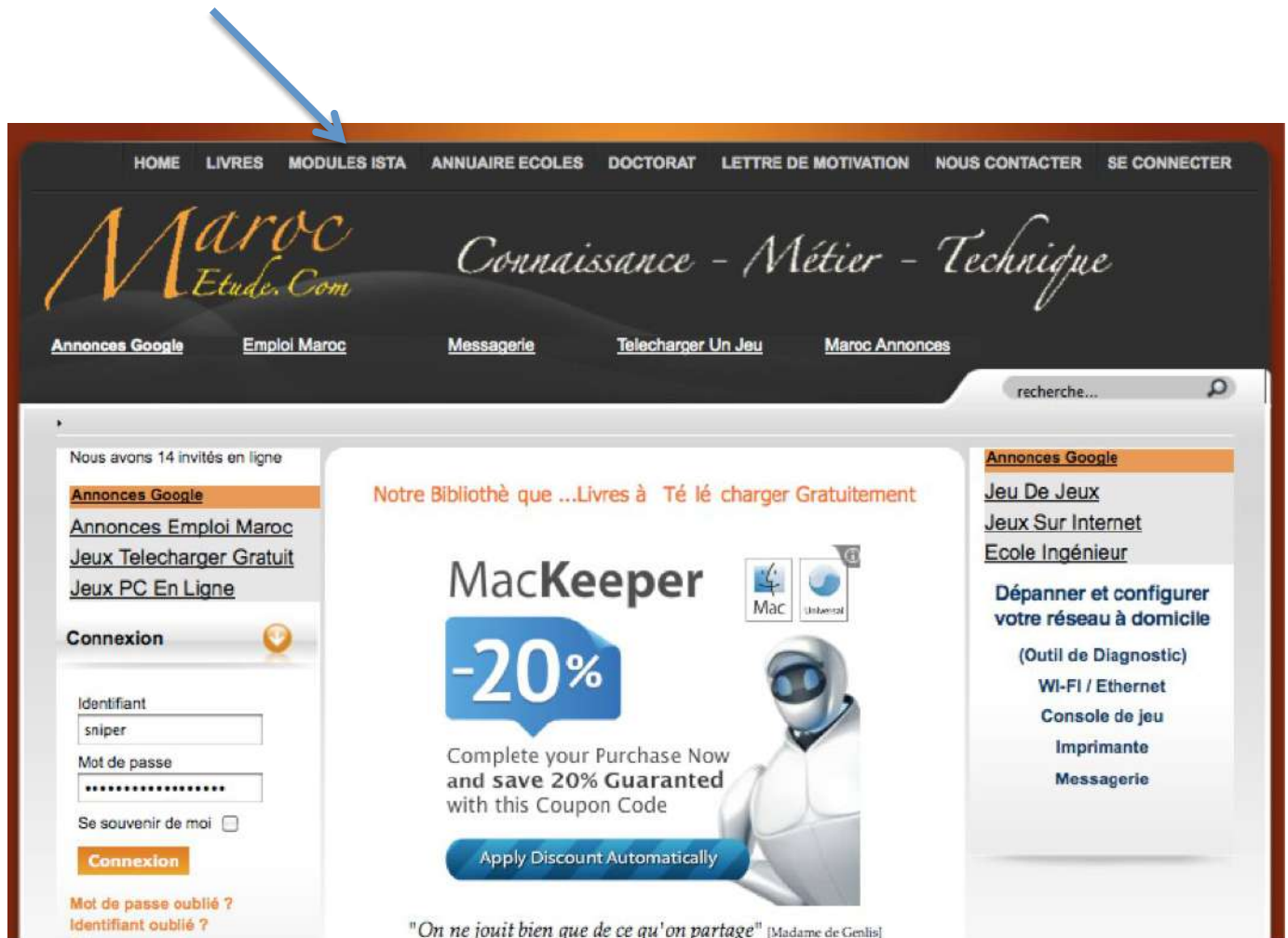
**SPECIALITE : TSB & TSSD**

## PORTAIL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE AU MAROC

Télécharger tous les modules de toutes les filières de l'OFPPT sur le site dédié à la formation professionnelle au Maroc : [www.marocetude.com](http://www.marocetude.com)

Pour cela visiter notre site [www.marocetude.com](http://www.marocetude.com) et choisissez la rubrique :

[MODULES ISTA](#)



The screenshot shows the website's interface. At the top, a navigation bar contains the following links: HOME, LIVRES, **MODULES ISTA**, ANNUAIRE ECOLES, DOCTORAT, LETTRE DE MOTIVATION, NOUS CONTACTER, and SE CONNECTER. Below the navigation bar is the site's logo, "Maroc Etude.Com", and the tagline "Connaissance - Métier - Technique". A secondary navigation bar includes links for "Annonces Google", "Emploi Maroc", "Messagerie", "Telecharger Un Jeu", and "Maroc Annonces". A search bar is located in the top right corner.

The main content area features a central advertisement for MacKeeper. The ad includes the text "Notre Bibliothèque que ...Livres à Télé charger Gratuitement", the MacKeeper logo, a "-20%" discount badge, and the text "Complete your Purchase Now and save 20% Guaranteed with this Coupon Code". Below the ad is a blue button labeled "Apply Discount Automatically". At the bottom of the ad, there is a quote: "On ne jouit bien que de ce qu'on partage" [Madame de Genlis].

On the left side of the page, there is a sidebar with a login section titled "Connexion" and a search bar. The login section includes fields for "Identifiant" (containing "sniper") and "Mot de passe", a "Se souvenir de moi" checkbox, and a "Connexion" button. Below the login section are links for "Mot de passe oublié ?" and "Identifiant oublié ?".

On the right side of the page, there is a sidebar with a search bar and a list of links under the heading "Annonces Google": "Jeu De Jeux", "Jeux Sur Internet", "Ecole Ingénieur", "Dépanner et configurer votre réseau à domicile", "(Outil de Diagnostic)", "Wi-Fi / Ethernet", "Console de jeu", "Imprimante", and "Messagerie".

**Document élaboré par :**

**Nom et prénom**  
JENANE ZOHRA  
  
ZAHER KHADIJA

**EFP**  
ISTA SALA AL  
JADIDA  
ISTA SALA AL  
JADIDA

**DR**  
DRNO 1  
  
DRNO 1

### **Révision linguistique**

-  
-

**Nom et prénom**  
ABIDI Nadia

**Fonction**  
Formatrice Animatrice

**DR**  
DRGC

### **Validation**

-  
-

**Nom et prénom**  
ABIDI Nadia

**Fonction**  
Formatrice Animatrice

**DR**  
DRGC

-

## SOMMAIRE

Présentation du Module ..... 7

### CHAPITRE 1

#### LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE

#### LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE NOTIONS GENERALES

I/ DEFINITION :	8
II/ ROLE :	8
Economique :	8
Juridique :	8
III/ REDACTION :	8
IV/ PRESENTATION :	9
CONCLUSION :	13
EXEMPLES DE LETTRES	15

### CHAPITRE 2

#### LA DOCUMENTATION DE L'ACHETEUR

I/ GENERALITES :	22
II/ LA DEMANDE DE DOCUMENTATION :	22
III/ L'ENTREE EN RELATION :	23
EXEMPLES DE LETTRE D'ENTREE EN RELATION	24
III/ L'APPEL D'OFFRES :	26
IV/ LA REPOSE DU FOURNISSEUR :	27
V LES CONTRES PROPOSITIONS DE L'ACHETEUR :	30

### CHAPITRE 3

#### LA VENTE

I / LE CONTRAT DE VENTE :	32
II / LA COMMANDE :	32
III / LA LIVRAISON :	38

### CHAPITRE VI

#### LES RECLAMATIONS

1. DEFINITION DE LA RECLAMATION :	41
2. OBJECTIF DE LA RECLAMATION :	41

### CHAPITRE 5

#### LE PAIEMENT

I/ LE PAIEMENT CHEZ LE DEBITEUR :	54
II/ LE PAIEMENT CHEZ LE CREANCIER :	57

### CHAPITRE 6

#### LES RELATIONS AVEC LA BANQUE ET LE C.C.P.

1. LA BANQUE.....	60
2. LA POSTE.....	64

### CHAPITRE 7

#### RELATIONS AVEC LES TRANSPORTEURS

Relations du destinataire des marchandises avec le transporteur :	67
Articles présentant des avaries .....	68
Retard de livraison .....	68

**MODULE :**

**CORRESPONDANCE COMMERCIALE EN LANGUE FRANCAISE**

**Durée : 80 H**

**20% : théorique**

**60% : pratique**

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT**

**COMPORTEMENT ATTENDU**

- Pour démontrer sa compétence la stagiaire doit  
Produire de la correspondance en langue française  
Selon les conditions, les critères et les conditions qui suivent :

**CONDITIONS D'EVALUATION**

Travail consistant à :

- rédiger en français tout type du courrier professionnel
- disposer l'écrit en respectant les règles de grammaire et d'orthographe
- saisir l'écrit sur micro-ordinateur
- classer la correspondance reçue et les doubles de celle envoyée

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- application des règles de rédaction et de disposition
- respect des règles d'utilisation de l'équipement et de l'outil bureautique
- maîtrise de l'utilisation des fonctions de traitement de texte
- souci de la qualité

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT**

<b>PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU</b>	<b>CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE</b>
<p><b>A-</b> Définir la correspondance : la lettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le fond</li> <li>- la forme</li> </ul>	<p>Connaissance des mentions d'identification de la lettre ; leur rôle et leur utilité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de leur disposition sur le papier à lettre par référence aux modèles de disposition : normalisé, français et américain</li> </ul>
<p><b>B-</b> Rédiger la correspondance entre acheteur et vendeur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la lettre de demande de renseignements / de prix</li> <li>✓ la réponse à la demande de renseignements</li> <li>✓ la lettre contre proposition</li> <li>✓ la commande</li> <li>✓ la livraison et les documents l'accompagnant</li> <li>✓ la réception</li> <li>✓ le transport et ses modalités</li> <li>✓ le règlement et ses modalités</li> <li>✓ le rappel de règlement</li> <li>✓ la correspondance avec les transporteurs</li> <li>✓ la correspondance avec les banques</li> </ul> <p>la correspondance avec les assurances</p>	<p>Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production</p> <p>Interprétation juste des idées générales fournies</p> <p>Etablissement des liens appropriés entre les idées</p> <p>Application correcte des règles de rédaction (orthographe, grammaire, plan, ponctuation et disposition)</p> <p>Utilisation de la terminologie appropriée</p>
<p><b>C-</b> Saisir les correspondances rédigées</p>	<p>Réglage de tous les paramètres sans fautes de frappes</p> <p>Présence de toutes les parties de la correspondance</p> <p>Atteinte d'une vitesse de saisie de 30m/mn</p>
<p><b>D-</b> vérifier les contenus des correspondances</p>	<p>Utilisation des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux</p>

## **OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU**

*LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :*

### ***Avant d'apprendre à organiser son travail (A) le stagiaire doit :***

1. différencier le contenu de chaque correspondance
2. expliquer le rôle de chaque correspondance
3. expliquer l'enchaînement logique qui existe entre les correspondances
4. connaître et appliquer les règles et les modèles de disposition des lettres

### ***Avant d'apprendre à classer la correspondance commerciale (B), le stagiaire doit :***

1. . expliquer les raisons motivant la prise de copies de sécurité des documents ayant une valeur juridique.

## **Présentation du Module**

*Malgré l'existence de moyens de communication plus modernes et rapides, la lettre commerciale est largement utilisée par l'entreprise car elle est à a fois :*

- *un moyen simple et familier de communication et en fait le seul utilisable si l'un des correspondants ne possède pas d'autres moyens de dialoguer par écrit (télex...);*
- *un moyen de preuve sûr admis par les tribunaux. Tous les modes de preuve sont admissibles en matière commerciale mais la lettre a une forme probante supérieure aux autres moyens ;*
- *un moyen de publicité : bien présentée et bien rédigée, la lettre commerciale permet à l'entreprise de se faire connaître et de se mettre en valeur.*

*Moyen de preuve pour l'entreprise, la lettre commerciale doit comporter au moins 3 types d'informations :*

- 1- des informations obligatoires;*
- 2- des informations utiles à son traitement et en cas de litige ;*
- 3- un message.*



# CHAPITRE 1

## LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE

### LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE NOTIONS GENERALES

#### **I/ DEFINITION :**

La correspondance commerciale est l'ensemble de lettres que les commerçants échangent entre eux à l'occasion de leur commerce. C'est un échange de lettres qui peut se faire également avec les tiers non commerçants.

#### **II/ ROLE :**

##### **Economique :**

Malgré les moyens de communications modernes mis à la disposition de l'entreprise (téléphone, télex...), la lettre conserve un rôle économique important :

- Elle supprime les déplacements inutiles : gain de temps et d'argent ;
- Elle permet de toucher un correspondant à quelque endroit qu'il se trouve ;
- Elle confirme et prolonge un entretien direct ;
- Elle est la carte de visite de l'entreprise.

##### **Juridique :**

C'est un mode de preuve sûr, admis par les tribunaux, elle doit obligatoirement être conservée.

#### **III/ REDACTION :**

La lettre commerciale représente donc, pour l'entreprise, un engagement grave, pouvant jouer pour ou contre elle, en cas de contestation.

De ce fait, sa rédaction n'en est pas aisée : elle demande un temps de réflexion plus ou moins long ; il ne suffit pas d'écrire, il faut aussi se faire comprendre.

Une lettre commerciale, correctement rédigée, répond à trois exigences :

- Traiter exactement le sujet : elle doit renseigner complètement le destinataire ;
- Etre compréhensible : elle doit utiliser un langage simple et concis ;
- Etre objective : elle ne doit pas laisser paraître les sentiments personnels du rédacteur.

#### **IV/ PRESENTATION :**

Une lettre est jugée par ses correspondants sur la qualité du courrier qu'elle envoie. On apportera donc autant de soin à l'esthétique de la présentation qu'à la formulation du texte.

La mise en page doit être claire et attrayante pour le lecteur, et c'est pour cette raison que le courrier commercial et administratif n'est jamais écrit à la main.

Le format le plus utilisé pour la lettre commerciale est le format « normalisé » (c'est la norme française N.F.Z. 11 001, format A4).

#### **L'EN-TETE :**

Les entreprises ont en général du papier portant un en-tête imprimé ou gravé à l'avance. Il se compose des mentions jugées les plus utiles pour les correspondants :

- logo
- nom et adresse de l'entreprise
- forme juridique et montant du capital
- numéro d'immatriculation au registre du commerce
- intitulé du compte postal
- numéros de téléphone, de télex et de télécopie
- boîte postale
- etc...

## **LA DISPOSITION DU TEXTE :**

Nous vous donnons des indications courantes à ce sujet. Il est bien entendu qu'il existe plusieurs solutions et que chaque service ou secrétaire choisit celle qui lui convient.

### **Expéditeur :**

La plupart des entreprises possèdent un papier à en-tête. Dans le cas contraire, il suffit d'indiquer le nom et adresse de l'expéditeur en haut et à gauche du document.

### **La date :**

En haut et à droite. Un document sans date n'est pas considéré légalement comme une lettre. Mentionner le lieu d'où l'on écrit, puis la date : quantième en chiffre, mois en toutes lettres, 4 chiffres de l'année. On n'indique pas le nom du jour.

### **Nom et adresse du destinataire :**

Plus bas et à l'alignement de la date. On n'abrège pas les mentions Monsieur, Madame, Société, etc. Le code postal se met avant le nom de la localité.

### **Initiales :**

On inscrit deux groupes de majuscules séparées par une barre oblique : d'abord les initiales de la personne qui a conçu le texte, puis celles de la personne qui l'a dactylographié.

### **Références :**

On indique souvent le numéro d'enregistrement donné à la lettre à laquelle on répond.

### **Marges :**

Respecter un équilibre de la mise en page. La marge de gauche doit toujours être assez large.

## **Objet de la lettre :**

C'est un résumé en quelques mots du sujet de la lettre, que l'on souligne. Il fait gagner du temps au lecteur et simplifie par la suite les recherches dans les dossiers.

## **Corps de la lettre :**

Le corps de la lettre comporte 4 parties essentielles et indépendantes :

- 1- Introduction
- 2- Développement
- 3- Conclusion
- 4- Formule de politesse

## **INTRODUCTION :**

3 cas à citer :

**Les réponses :** il faut exprimer 3 idées :

- 1- Accuser de réception de la lettre.
- 2- Donner la date ou sa référence chronologique.
- 3- Rappeler son objet (possibilité d'exprimer en plus, la surprise, le plaisir, le regret)

## **EXEMPLE :**

- Votre lettre de réclamation (1) du 5 écoulé (2) relative.....  
Objet de notre livraison de maïs, a retenu toute notre attention (3)

- Nous venons d'enregistrer votre commande (1) n° 999 (2) relative à la  
fourniture de bureau et nous vous en remercions (3).

**Les confirmations** de lettre restées sans réponses :

Il faut exprimer 3 idées :

- 1- Rappeler le premier courrier.
- 2- Sa date, ou sa référence chronologique.
- 3- Son objet, (selon l'importance de la lettre joindre une photocopie)

### EXEMPLE :

- Nous vous renouvelons notre demande (1) du 23 écoulé (2) relative à nos remboursements des m / ses non conformes que nous vous avons retournée le 2 du même mois (3)
- Nous vous confirmons notre correspondance (1) du 6 mai (2) dont photocopie ci-jointe, relative à la réparation de la machine à écrire (3) A2 33 456

#### **Les autres** sortes de lettres :

- Il faut entre directement dans le sujet et exposer ce qui permet à la lettre d'être écrite à ce correspondant et non pas à un autre.

### EXEMPLE :

Lors de notre visite au SICOB, nous avons eu l'occasion d'apprécier la qualité et la variété des machines à écrire présentées à votre stand.

N.B : en début de phrases les formules suivantes :

- Suite à
- Nous sommes en possession de votre lettre
- Au reçu de votre lettre
- En main votre courrier du

### DEVELOPPEMENT

Son rôle est de faire connaître de façon précise et détaillée :

- **L'objectif** de la lettre
- Son **but** véritable

Pour ce faire, il faut :

- **exposer** les faits dans l'ordre chronologique
- **développer** toujours, et au préalable, les raisons d'une attitude positive ou négative.
- **Utiliser** les mots de liaison de début de paragraphe ; ils sont nécessaires à l'enchaînement des arguments (en conséquences, de ce fait, de plus, à cet effet, etc.)

## EXEMPLE

Votre lettre de réclamation du 6 écoulé relative à la conformité du mode de règlement de notre facture n° 999 a retenu toute attention.

En conséquence, nous avons procédé à une vérification qui a mis en évidence...

## **CONCLUSION :**

Elle représente le final de la lettre et indique l'action souhaitée par l'expéditeur.

La conclusion et la formule de politesse doivent être indépendantes.

La conclusion se doit donc :

- d'**insister**
- de **résumer**.

## **Exemple :**

Nous espérons que vous ne nous tiendra rigueur de cet incident.

## **Exemple :**

Nous souhaitons que cette livraison vous donne toute satisfaction.

- être assuré – être convaincu – être sûr – être persuadé.

## **Exemple :**

Soyez assuré que des directives sévères ont été données au service.

## **RETENEZ :**

Si la conclusion est courte, on peut exceptionnellement la relier à la formule de politesse en utilisant ET.

## **Exemple :**

Je reste dans l'attente de vous lire et je vous prie d'agréer, Monsieur, mes sincères salutations.

## **Une lettre a pour but :**

1. d'**informer** : c'est-à-dire transmettre des renseignements ou réponse à une demande ;
2. d'**expliquer** : c'est-à-dire développer les raisons qui motivent telle action ou telle décision ;
3. d'**argumenter** : c'est-à-dire exposer que la solution proposée ou retenue est la meilleure ou la seule possible ;

## **Changement de feuille :**

Des points de suspension en fin de page, quelques interlignes au-dessous du texte indiquent le passage à la page suivante. Numéroté en haut les pages suivantes.

## **Signature :**

Elle doit toujours bénéficier d'un grand espace. Penser à interrompre assez tôt un texte pour prendre une seconde feuille. Dactylographier le titre du signataire, puis laisser la valeur de cinq à sept interlignes, et enfin inscrire son nom en majuscule.

## **Post-scriptum :**

Il est toujours rédigé au-dessous de la signature et annoncé par les initiales P. S.

## **Pièces jointes :**

Elles ont pour but de signaler au lecteur qu'il trouvera des documents accompagnant la lettre qu'il reçoit, et sont toujours indiquées au bas de la première page, précédées des initiales P. J.

## EXEMPLES DE LETTRES

### 1<sup>er</sup> exemple :

LOGO ET EN-TÊTE

Expéditeur

Paris, le 25 novembre 2000

V/Réf. : 302

N/Réf. : 3554/88

CM/BR

Monsieur Jacques LEGRAND

Société MORANEX

23, rue Delanges

Objet : A. G. du 10.01.2000

75010 PARIS

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre du 22 novembre dernier et vous envoyons photocopie des documents qui vous intéressent.

Bien entendu, nous ne manquerons pas de vous adresser une convocation pour notre assemblée générale qui se déroulera le : lundi 10 janvier prochain à 18 h 30.

D'ici là, et si vous souhaitez me rencontrer, vous pouvez me contacter à mon bureau pour convenir d'un rendez-vous.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Directeur,  
Christian MORANT

P. J. : 3 P. C.



## 2eme Exemple :

LOGO ET EN-TÊTE

Expéditeur

Paris, le 25 novembre 2000  
Monsieur Jacques LEGRAND  
Société MORANEX  
23, rue Delanges

75010 PARIS

V/Réf. : 302  
N/Réf. : 3554/88  
CM/BR  
P. J. : 3 P. C.

Objet : A. G. du 10.01.2000

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre du 22 novembre dernier et vous envoyons photocopie des documents qui vous intéressent.

Bien entendu, nous ne manquerons pas de vous adresser une convocation pour notre assemblée générale qui se déroulera le : lundi 10 janvier prochain à 18 h 30.

D'ici là, et si vous souhaitez me rencontrer, vous pouvez me contacter à mon bureau pour convenir d'un rendez-vous.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Directeur,  
Christian MORANT

## **QUELQUES FORMULES TOUTES FAITES** **POUR GAGNER DU TEMPS**

Un service commercial expédie souvent des courriers semblables. On emploie dans ce cas certaines phrases qui sont toujours les mêmes. Nous les avons regroupées selon trois catégories :

1. les formules d'introduction,
2. les formules qui situent l'objet de la lettre,
3. les formules de politesse.

### **LES FORMULES D'INTRODUCTION**

#### **Pour accuser réception :**

- « Nous accusons réception de votre courrier du... »
- « Votre lettre du.....nous est bien parvenue... »
- « Nous avons pris bonne note du désir exprimé par votre lettre du... »

#### **Pour confirmer :**

- « Nous vous avons informé par notre lettre du..... »
- « Comme suite à notre conversation téléphonique de ce jour »
- « Nous vous confirmons notre lettre du.....courant par laquelle... »

#### **Pour passer commande :**

- « Pourriez-vous m'expédier le plus tôt possible... »
- « Veuillez nous adresser par retour du courrier.... »
- Nous vous prions de prendre note de la commande suivante... »

#### **Pour répondre à une commande :**

- « Nous acceptons les conditions proposées dans votre lettre... »
- « En réponse à votre lettre du .... nous vous prions de trouver ci-joint... »
- « Nous avons bien reçu votre commande du..... et vous en remercions »

## **LES FORMULES QUI SITUENT L'OBJET DE LA LETTRE**

### **Pour demander un renseignement :**

« Pourriez-vous me faire savoir... »

« Nous vous serions obligés de nous indiquer.... »

### **Pour réclamer un paiement :**

« L'examen de votre compte montre que vous restez redevable de la somme de.... »

« Sauf erreur de notre part, nous vous rappelons que notre facture.... »

### **Pour envoyer des fonds :**

« Vous trouverez ci-joint un chèque bancaire (ou chèque postal ou mandat lettre) n°...F, et nous vous serions obligés pour la bonne règle de nous en accuser réception »

« En règlement de votre facture, nous vous prions de trouver... »

« En règlement de votre relevé de compte du..., j'ai fait virer à votre compte n°... à....., la somme de..... »

### **Pour reconnaître une erreur, s'excuser, refuser :**

« Nous regrettons vivement l'erreur qui s'est glissée... »

« Nous avons le regret de vous informer... »

## **LES FORMULES DE POLITESSE**

La règle veut que l'on reprenne exactement le titre dans la formule de politesse. Signalons que cela n'est plus toujours respecté dans les circulaires publicitaires, qui ont adopté un ton plus léger. On y trouvera par exemple le titre de « Chère Madame », puis la lettre s'achèvera par « A bientôt ! ».

Parmi les plus courantes, on peut citer :

« Sentiments distingués », formule passe-partout employé pour les personnes que l'on ne connaît pas.

« Sentiments les meilleurs », formule plus familière employée d'égal à égal ou par l'échelon hiérarchique supérieur.

« Sentiments dévoués », de fournisseur à client, d'employé à employeur.

« Respect » de plus jeune à plus âgé.

« Très haute considération », réservée à des lettres solennelles, pour un haut fonctionnaire, un ministre, etc.

## **QUELQUES RAPPELS POUR UN STYLE PLUS LEGER**

### La ponctuation :

Elle est là pour aider le lecteur à suivre le fil de votre pensée, elle rythme votre texte, il faut donc la respecter.

### Les alinéas et paragraphes :

Ne craignez pas d'aller souvent à la ligne, votre lettre sera plus agréable à lire. Rappelez-vous la règle suivante : un sujet par alinéa ou par paragraphe, selon les cas.

On peut les multiplier et leur donner un titre ou un numéro, afin d'offrir à une lettre longue et compliquée le maximum de clarté.

Pour répondre à un courrier de ce type, on reprend le numéro ou le titre de chaque alinéa ou paragraphe.

### **EVITEZ**

- De commencer une lettre par « je » ou par un participe présent, quand cela est possible.
- De prendre un style qui se veut « commercial ».
- De confondre langage parlé et langage écrit : « ça fera l'affaire » pour « cela conviendra ».
- Les phrases longues, l'accumulation d'adverbes, les pronoms relatifs nombreux.
- Les termes techniques, compliqués, ou qui prêtent à confusion.
- Les périphrases : « vous n'êtes pas sans savoir » pour « vous savez ». Elles aboutissent souvent à un contresens comme : « vous n'êtes pas sans ignorer » pour « vous savez ».

## QUELLES SONT LES ETAPES QUE NOUS DEVONS FRANCHIR POUR FAIRE UN PLAN ?

Quand le plan sera fait, vous pourrez vous reporter aux formules introductives, pré-finales et finales, qui vous permettront d'adapter votre style au destinataire, aux circonstances.

Dans les pages qui suivent, nous vous proposons un certain nombre de lettres qui vous aideront à rédiger des cas couramment rencontrés dans la vie professionnelle.

La plupart des lettres évoluent selon un plan chronologique allant du passé vers le futur.

	Appellation	Messieurs,
Tourné vers le passé	1 <sup>er</sup> paragraphe Rappel des faits	Nous avons bien reçu votre lettre du 12 courant et nous signalons le retard de livraison de votre commande de matériel de bureau, référence 580 A.
Tourné vers le présent	2 <sup>ème</sup> paragraphe Les circonstances actuelles	Après vérifications auprès de notre service « expédition », nous constatons que cette commande a été retardée en raison d'un afflux de demandes liées au dernier salon professionnel.
Tourné vers le futur	3 <sup>ème</sup> paragraphe Les conséquences	Cependant, nous l'avons expédiée, ce jour, par l'intermédiaire de notre transporteur qui vous la livrera sous huitaine.
Formule pré-finale	4 <sup>ème</sup> paragraphe La conclusion où apparaît très nettement le ton de la lettre	Nous souhaitons vivement, que cet incident, indépendant de notre volonté, ne perturbe pas le rythme de vos ventes.
Formule de politesse		Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos sincères salutations.

## **CHAPITRE 2**

# **LA DOCUMENTATION DE L'ACHETEUR**

### **I/ GENERALITES :**

Avant de décider d'un achat, le commerçant doit réunir les documentations des principaux fournisseurs, afin d'opérer une sélection en fonction :

- de la présentation et de la qualité du produit,
- du prix demandé,
- des conditions de paiement proposées,
- du mode et du délai de livraison.

Il peut demander l'envoi de catalogue, échantillon, dessins, voire la visite d'un représentant qui compléteront son information.

Une fois toutes les offres reçues, il procède à une comparaison et peut alors passer commande au fournisseur dont la proposition est la plus intéressante.

### **II/ LA DEMANDE DE DOCUMENTATION :**

La lettre sera courte mais précise ; l'acheteur doit :

- donner des renseignements détaillés sur le service ou le produit désiré,
- préciser le service attendu du fournisseur : envoi de catalogue, passage d'un représentant, essai gratuit,
- indiquer très nettement le nom de la personne à qui le fournisseur devra d'adresser.

### III/ L'ENTREE EN RELATION :

#### LE CLIENT DEMANDE DES RENSEIGNEMENTS

#### OBJECTIF

Recevoir des renseignements dans le but de faire un choix.

<b>Plan de la lettre</b>	<b>Proposition de lettre</b>
<b>Appellation</b>	<b>Messieurs,</b>
<b>Donner les références</b>	<b>Votre annonce, parue dans la revue « Le Bricolage », nous a vivement intéressés. En effet, votre offre exceptionnelle, appliquée aux moquettes synthétiques, pourrait correspondre aux besoins de notre clientèle.</b>
<b>Exposer les faits</b> <b>Renseignements désirés :</b> <b>Prix</b> <b>Conditions de livraison</b> <b>Mode de règlement</b> <b>Date de livraison</b>	<b>Nous vous serions obligés de bien vouloir nous faire connaître, sans engagement de notre part, vos prix et conditions concernant une livraison éventuelle de moquette réf. GHJ. Veuillez, en outre, nous indiquer le mode de paiement et le délai de livraison.</b>
<b>Demander une réponse</b>	<b>Par ailleurs, il nous serait agréable de recevoir une réponse dans les meilleurs délais.</b>
<b>Achever par une formule de politesse</b>	<b>Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.</b>



## **EXEMPLES DE LETTRE D'ENTREE EN RELATION**

### **Lettre n°1 :**

**Monsieur,**

**Nous vous serons grès de recevoir votre catalogue et liste des prix des produits électriques fabriqués en vos usines ainsi que des brochures explicatives des méthodes de s'en servir, vos termes de vente et de règlement.**

**Veillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations.**

### **Lettre n°2 :**

**Monsieur,**

**Un coffre-fort portant votre marque de fabrication a attiré notre attention lors d'une visite aux bureaux d'un de nos clients. Nous avons demandé de ce client de nous donner votre adresse complète.**

**Nous vous prions de bien vouloir nous expédier une copie de votre catalogue de coffres-forts ainsi que la liste des prix, termes et conditions de vente et de règlement. Nous sommes intéressés aux coffres-forts qu'on peut utiliser dans les bureaux.**

**Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.**

### **Lettre n°3 :**

**Monsieur,**

**Je dirige mon propre magasin spécialisé à la vente d'appareils électriques de genres divers. Votre annonce parue dans les journaux locaux concernant les fours ménagers m'a particulièrement intéressé.**

**Je vous prie de bien vouloir m'adresser votre catalogue illustré de ces fours ainsi qu'autres catalogues de vos produits accompagnés par les listes de pris et conditions de vente et de règlement.**

**Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mon profond respect.**

**DEMANDE DE DOCUMENTATION**

<b>Ou</b>	<b>Objet : Demande de documentation</b>
	<b>Objet : Visite d'un représentant</b>
<b>Ou</b>	<b>Mademoiselle,</b>
<b>Ou</b>	<b>Madame,</b>
<b>Ou</b>	<b>Monsieur,</b>
<b>Ou</b>	<b>Votre annonce publicitaire parue dans le journal nous a vivement intéressés.</b>
	<b>Vos publicités qui ont été diffusées dernièrement sur les ondes ont retenu toute notre attention.</b>
<b>Ou</b>	<b>Votre dernière publicité a suscité tout notre intérêt.</b>
	<b>Aussi, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous</b>
	<b>Faire parvenir une documentation complète de vos articles</b>
	<b>ainsi que vos conditions de vente.</b>
<b>Ou</b>	<b>Aussi, nous souhaiterions que votre représentant puisse nous rendre visite afin de nous donner des indications plus précises sur vos articles et vos conditions de vente.</b>
<b>Veillez agréer, ....., nos salutations distinguées.</b>	

### **III/ L'APPEL D'OFFRES :**

L'appel se fait :

1° Par voie d'annonces dans les journaux ou revues spécialisées si l'article cherché n'est pas vendu par les fournisseurs habituels.

#### **Exemple :**

Comptoir d'Importation et d'Exportation

15, rue des Ouled Ziane - Casablanca

Faire offres, échantillon ou étiquettes concernant emballages pour papier journal, papier impression, carton ...

Ce moyen est très pratique :

- il touche un grand nombre de personnes,
- il économise du temps à l'entreprise : pas de recherches dans les annuaires et pas de multiples correspondances.

2° Par lettre Circulaire adressée aux fournisseurs dont on possède l'adresse dans des répertoires.

#### **Exemple :**

Messieurs,

Dans le but d'aménager un service de documentation, nous souhaitons acquérir le mobilier de bureau dont vous trouverez, ci-joint, l'état descriptif.

Tous les meubles demandés devront être de même couleur, dans des tons sobres et neutres comme le gris ou le vert métallique.

Les fichiers seront livrés avec tout le matériel nécessaire à leur complète utilisation.

Nous désirons recevoir, dans les meilleurs délais, le détail des prix correspondant à chacun de ces articles ainsi que vos conditions de vente.

La livraison devra avoir lieu au plus tard 2 mois après réception de notre accord par votre société.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

P. J. : 1 état descriptif

## **IV/ LA REPONSE DU FOURNISSEUR :**

### **1° Cas d'une annonce :**

Le fournisseur peut répondre :

- directement, si le correspondant a précisé son adresse dans l'annonce,
- au journal qui transmettra si l'annonce est domiciliée,
- en passant lui-même une annonce dans le journal.

### **2° Cas d'une lettre :**

La réponse à une demande de documentation doit être faite sans délai ; le correspondant est un client en puissance : tarder à lui répondre, c'est faire le « jeu des concurrents » auxquels il n'a certainement pas manqué d'écrire.

Outre l'envoi de catalogue ou d'échantillon demandés, le fournisseur adresse à l'acheteur éventuel une lettre dans laquelle il :

- accuse réception de la demande et remercie,
- annonce l'envoi de la documentation demandée,
- présente son entreprise,
- décrit le produit, objet de la demande,
- énonce les conditions de vente,
- argumente judicieusement pour inciter le client à acheter,
- se met à la disposition de celui-ci, pour toute information dont il aurait besoin.

Il peut proposer le passage d'un représentant ou la visite d'un technicien.

### **3° Le devis :**

Quand la demande porte sur un article nettement défini, le fournisseur peut juger utile de remettre un devis au correspondant.

### **4° Les conditions de vente :**

Dans sa réponse, le fournisseur doit préciser les conditions auxquelles il peut fournir le bien ou assurer le service.

Les conditions de vente doivent toujours être formulées nettement ; le vendeur se met ainsi à l'abri des contestations ou réclamations de l'acheteur. Ce dernier sait immédiatement à quoi il s'engage.

En général, ces conditions sont mentionnées dans la lettre ou la documentation ; il arrive même qu'elles soient imprimées sur le papier commercial, au verso.

Elles portent sur :

- le prix,
- le paiement,
- le délai de fabrication et de livraison,
- la garantie,
- le transport,
- l'emballage,
- les litiges.

<b>REPONSE A UNE DEMANDE DE DOCUMENTATION</b>	
<b>Ou</b>	<b>Monsieur Messieurs, Madame, Mesdames, Mademoiselle,</b>
<b>Ou</b>	<b>Nous vous remercions de votre lettre du..... par laquelle vous nous demandez une documentation sur.....</b>
<b>Ou</b>	<b>La revue vient de nous faire parvenir votre demande de documentation sur.....</b>
<b>Ou</b>	<b>Nous vous remercions de la visite que vous avez rendue à notre stand, lors de l'exposition, au cours de laquelle nous avons pu vous montrer une partie de notre fabrication.</b>
<b>Ou</b>	<b>Au cours de notre conversation téléphonique du..... vous avez souhaité recevoir une documentation sur.....</b>
<b>Ou</b>	<b>Nous vous remercions de l'excellent accueil que vous avez bien voulu réserver à notre collaborateur.</b>
<b>Ou</b>	<b>Le catalogue et tarif, ci-joints, vous donneront toutes indications sur les différents modèles susceptibles de vous intéresser.</b>
<b>Ou</b>	<b>La fiche technique ci-jointe vous donnera toute précision sur le modèle qui a retenu votre attention.</b>
<b>Ou</b>	<b>Ainsi que vous le souhaitez, notre collaborateur M..... vous rendra visite le.....</b>
<b>Ou</b>	<b>Afin d'étudier efficacement votre problème et de répondre au mieux à vos besoins, nous vous proposons de rencontrer à nos bureaux notre collaborateur M..... au jour et à l'heure que vous souhaitez.</b>
<b>Ou</b>	<b>Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire que vous pourriez souhaiter.</b>
<b>Ou</b>	<b>Nous restons à votre disposition pour tout renseignement supplémentaire.</b>
<b>Ou</b>	<b>Nous vous prions d'agréer, M..., nos salutations distinguées. Veuillez accepter, M..., nos sincères salutations.</b>

**SOCIETE ZORALI**  
**18, Avenue des Champs-Élysées**  
**75008 PARIS**

**Société FLORE DECOR**  
**145, AVENUE Félix Faure**  
**75015 PARIS**

**Paris, le 26 octobre 2002**

**Objet : Réponse à votre demande de documentation.**

**Monsieur,**

**Votre lettre de demande de documentation du 16 octobre nous est bien parvenue.**

**Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre matériel.**

**Vous trouverez sur le dépliant, ci-joint, tous les détails techniques concernant notre machine de traitement des déchets végétaux ainsi que nos conditions de vente.**

**Nous vous informerons que notre conseiller technique (M. Charles MENEZ, Tél. 331.28.92, poste 28) se tient à votre disposition au sein de nos locaux en vue d'une démonstration de nos appareils.**

**Je vous prie de recevoir, Monsieur, nos respectueux hommages.**

**P. J. : un dépliant.**

## **V LES CONTRES PROPOSITIONS DE L'ACHETEUR :**

L'acheteur peut :

1. accepter purement et simplement l'offre du fournisseur : il passe commande ;
2. demander des explications, complémentaires sur un ou plusieurs points de l'offre et essayer d'obtenir des conditions plus avantageuses.

Dans les deux cas, il écrira au fournisseur pour obtenir satisfaction.

### **Exemple :**

Objet : votre lettre du 5 juillet

Monsieur,

Les échantillons de tissus demandés ainsi que vos nouveaux tarifs nous sont bien parvenus.

Nous serions disposés à vous passer une commande assez importante, en particulier de velours très apprécié de notre clientèle.

Toutefois, il nous serait agréable de pouvoir effectuer le règlement non par traite à 60 jours fin de mois de livraison (comme prévu dans vos conditions de vente), mais  $\frac{1}{4}$  comptant et le solde par traite, à 90 jours fin de mois de livraison.

Compte tenu des excellents rapports que nous entretenons depuis de nombreuses années avec votre société, nous espérons que vous répondrez favorablement à notre demande.

Nous attendons votre réponse pour vous passer une commande ferme et vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos meilleurs sentiments.

### **EXERCICES D'APPLICATION :**

#### **EXERCICE N° 1**

Monsieur Talbi, 230 bd Mahamed V à Rabat, spécialisé dans la vente d'articles en cuir, décide de renouveler son stock d'hiver en verstes, jupes et sacs.

Il écrit à la société COGECUIR 21, rue Macon Bourgogne à Casablanca, pour lui demander une documentation complète relative à l'ensemble de ses articles.

Travail à Faire :

Rédigez la lettre de Mr TALBI adressée à la société COGECUIR.

#### **EXERCICE N° 2**

Mr TAZI parfumeur à MEKNES a appris qu'un commerçant M. SALAM que la maison « AUX PARFUMS DE France » 675 bd Mohamed V à Casablanca. Etant réputée pour vendre des parfums de bonnes qualités et à des prix avantageux.

Il a écrit à ce fournisseur pour lui demander des échantillons, ses prix courant et ses conditions de vente.

## **EXERCICE N° 2**

La société TUBOLUX, 45 bd de la Résistance Casablanca a reçu le 18 janvier une demande de documentation de l'établissement DAOUDI situé à 66 rue de Jura Casablanca concernant les meubles de jardin CX 136.

Dans sa réponse la société TUBOLUX envoie son catalogue, présente les articles intéressant directement le client et propose :

- Un escompte de 3 % pour le paiement au comptant.
- Règlement par traite à 30 jours fin de mois.



## CHAPITRE 3

### LA VENTE

La vente est régie par les principes du Code Civil même si elle est commerciale.

Le Code de Commerce règle le problème de la preuve.

#### **I / LE CONTRAT DE VENTE :**

La vente est un contrat par lequel le vendeur s'oblige à livrer une chose et l'acheteur à en payer le prix.

Le contrat peut donner naissance à de nombreuses contestations.

En effet, la vente est parfaite entre les parties, aux termes du Code civil, dès qu'on est convenu de la chose et du prix ; même si la chose n'a pas été livrée ni le prix payé, la requête en est acquise de droit à l'acheteur à l'égard du vendeur.

Or, la vente est précédée d'appel d'offres de la part de l'acheteur et / ou de propositions de prix de la part du vendeur. Le contrat résulte, le plus souvent, de cette correspondance : le vendeur est engagé par l'offre qu'il a faite ; l'acheteur est lié par la lettre de commande.

Les litiges qui s'élèvent entre les parties, peuvent porter soit sur la validité de l'accord, soit sur l'exécution de la convention, les pénalités ou sanctions de son inexécution totale ou partielle, soit sur l'objet ou le prix.

C'est dans les lettres échangées que le juge ou l'arbitre recherchera les éléments de sa décision.

#### **II / LA COMMANDE :**

##### **DEFINITION :**

La commande est un contrat par lequel :

- Le vendeur s'engage à livrer un produit ou un service aux prix et conditions qu'il propose.
- L'acheteur s'engage à prendre livraison du produit ou du service au prix prévu.

## **La passation de la commande :**

La passation d'une commande peut s'effectuer par les moyens suivants :

1. Par téléphone,
2. Par fax,
3. Par lettre de commande,
4. Par bulletin de commande,
5. Par bon de commande.

## **Les différentes présentations de la commande :**

- La lettre de commande : est un document de plus en plus rare. En effet, elle n'est utilisée que par de petites entreprises ou dans des cas très particuliers.
- Le bulletin de commande : est imprimé par le vendeur et accompagne généralement une documentation.
- Le bon de commande : est établi par l'acheteur qui l'envoie au vendeur pour passer commande. Il est fait en plusieurs exemplaires. Chaque service concerné en reçoit un et peut ainsi prendre les décisions nécessaires tout en restant en coordination avec les autres services.
- Le téléphone : quand ? Pour une raison d'urgence, la commande est passée par téléphone, elle doit être confirmée par écrit.
- La commande par fax : le télex devenu, grâce à sa rapidité de transmission, l'outil indispensable de toute entreprise. Dans la plupart des cas, il contient de nombreuses abréviations dont certaines sont même systématiquement employées.

## **La confirmation de la commande :**

- Par client : la confirmation écrite de la commande est effectuée généralement par le client quand il a commandé par téléphone.
- Par le fournisseur : il arrive parfois que le fournisseur confirme la commande dans le but de rassurer un client, inquiet d'une rupture de stocks.

## **Les modifications ou annulation de la commande :**

Il arrive qu'un client soit amené à demander une modification de commande.

Quelles sont les réponses du fournisseur ?

- Il accepte : - s'il s'agit d'un client important. Pour le garder, le fournisseur accepte la modification ou l'annulation. Dans la lettre, il mettra en évidence que l'acceptation est liée aux excellentes relations commerciales qu'il entretient avec son client. S'il s'agit d'un nouveau client. Pour le garder, le fournisseur accepte. Dans la lettre, il soulignera que cette modification est acceptée à titre exceptionnel.
- Il refuse : s'il s'agit d'un client important, mais l'annulation de cette commande met en danger la situation financière de l'entreprise à cause de l'importance de la dite commande. Le fournisseur refuse. Dans la lettre, il expliquera le motif du refus par exemple : « la commande a exigé un approvisionnement important de matières premières ».

S'il s'agit d'un client coutumier de ce genre de demande, le fournisseur mettra en évidence les problèmes qu'entraînent les annulations de dernières minutes.

COMMANDE SIMPLE ET SOUS CONDITIONS

**Monsieur,  
Madame,  
Messieurs,  
Mesdames,  
Mademoiselle,**

**En réponse à votre offre du..... nous vous prions de nous expédier les articles suivants :**

**Ou**

**Nous faisons suite à notre communication téléphonique du .....et vous prions de nous faire parvenir les marchandises suivantes :**

**Ou**

**Nous avons bien reçu votre catalogue et vous prions de prendre note de la commande suivante :**

**Cependant, veuillez ne procéder à l'expédition que s'il vous est possible d'assurer la livraison pour le.....**

**Ou**

**Toutefois, veuillez ne procéder à l'expédition que dans le cas où vous nous accordez un délai de paiement de.....**

**Compte tenu de l'importance de notre commande, nous souhaiterions bénéficier d'une remise de .....**

**Ou**

**Compte tenu de l'ancienneté de nos relations, nous souhaiterions bénéficier d'une remise de.....**

**Nous espérons qu'il vous sera possible d'accéder à notre demande.**

**Ou**

**Nous vous remercions d'apporter tous vos soins à l'expédition de notre ordre.**

**Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.**

**ACCUSE DE RECEPTION DE COMMANDE  
SIMPLE OU AVEC PROBLEMES**

<p><b>Monsieur et Cher Client, Madame et Chère Cliente,</b></p>
<p><b>Nous avons bien reçu votre lettre de commande citée en référence et nous vous en remercions.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous avons bien reçu votre bon de commande ci-dessus référencé et nous vous en remercions.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous avons enregistré la commande que vous avez passée par téléphone le..... et nous vous en remercions.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous vous remercions de la commande que vous avez confiée à notre représentants le.....</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous accusons réception de votre commande n°..... du ..... et vous en remercions.</b>  <b>Ou</b>  <b>Votre commande citée en objet nous est bien parvenue ; nous vous en remercions.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous avons bien enregistré votre commande ci-dessus référencée et vous en remercions.</b></p>
<p><b>Afin de faire le point avec vous, nous en rappelons le contenu :</b>  <b>(désignation ou référence – unité – prix – quantité)</b></p>
<p><b>Vous recevez ces produits comme convenu dans un délai de .....</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous procédons, à la date prévue, à l'expédition de tous les articles.</b>  <b>Ou</b>  <b>Comme vous l'avez souhaité, nous annonçons l'expédition en express de ces articles.</b>  <b>Ou</b>  <b>Malheureusement, vous ne pourrez recevoir à la date prévue l'article.....car ce produit a connu un vif succès et un délai de réapprovisionnement de .....qui s'impose.</b>  <b>Cependant, nous sommes dans l'impossibilité de pouvoir satisfaire pleinement votre demande.</b>  <b>Ou</b>  <b>Toutefois, le tarif indiqué sur votre commande n'est pas celui qui est en vigueur actuellement.</b>  <b>Ou</b>  <b>Cependant, nous ne pouvons satisfaire entièrement votre ordre, en effet, nous avons arrêté de distribuer.....</b></p>
<p><b>En remplacement, nous vous proposons de vous expédier.....</b>  <b>Ou</b>  <b>Dans le cas où toute attente serait préjudiciable, nous vous proposons.....</b>  <b>Ou</b>  <b>En effet, nous commercialisons au prix de..... le produit suivant : .....(ci-joint notre nouveau tarif).</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous vous rappelons que le règlement est à effectuer par chèque à réception de la facture.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous vous rappelons que le paiement s'effectue par traite à .....</b></p>
<p><b>Pouvez-vous nous faire savoir si vous maintenez votre ordre aux conditions que nous vous proposons ?</b>  <b>Ou</b>  <b>Pouvez-vous nous faire connaître votre décision.</b></p>
<p><b>Nous sommes désolés de ce contretemps et restions à votre entière disposition pour mieux vous servir.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous nous efforcerons de vous donner entière satisfaction.</b>  <b>Ou</b>  <b>Nous ferons tout notre possible pour exécuter votre ordre avec soin.</b></p>
<p><b>Veillez agréer,....., l'expression de nos sentiments dévoués.</b></p>

## **ELECTRONICO**

15, RUE SANCER 6 59000 LILLE

TEL. : 20-78-30-91

RADIO CREUSE

M. BLANC

4, rue Masséna

23000 GUERET

V/Réf. : DB

N/Réf. : AM/PL

Objet : AR de commande

Monsieur,

Nous avons pris bonne note de votre ordre du 20 octobre dernier :

- 3 coffrets AT 24 R2F. 25 6523 à 126,00 DH,
- 50 connecteurs mâle cordon capuchon plastique rouge Réf. 25 5794 à 250 DH,
- 35 connecteurs BNC mâle cordon à souder UG88U Réf. 25 0403 à 1 300 F,
- 20 prolongateurs SC 53 – 2 femelles PL 258 Réf. 25 0412 à 1 400 DH.

Nous vous informons que les articles commandés vous seront livrés sous huitaine.

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

### **III / LA LIVRAISON :**

L'avis d'expédition des marchandises peut être :

- Un imprimé joint à l'envoi et remis par le transporteur au client ; il lui permet de vérifier que la livraison correspond bien à sa commande ;
- Une carte-lettre réimprimée précisant la date d'envoi des colis ;
- Une lettre d'avis d'expédition.

#### **1. la lettre d'avis d'expédition :**

Plan :

- annoncer l'envoi des marchandises,
- préciser le mode de transport, éventuellement la date d'expédition et la date probable de livraison.

Monsieur,

Sauf avis de votre part, nous vous livrerons le jeudi prochain, par l'intermédiaire des transports BOUEY (adresse) :

- les 6 chambres référence CR 5, objet de votre commande du 23 janvier.

Nous vous rappelons que notre facture de 15 000 DH est payable par traite acceptée à 90 jours fin de mois de livraison, soit fin juin.

Nous vous souhaitons bonne réception de ces meubles et espérons avoir le plaisir de vous conseiller pour vos futurs achats de mobilier.

Veillez agréer, Monsieur, nos dévoués salutations.

#### **2. La livraison partielle :**

Lorsque le fournisseur ne peut exécuter intégralement la commande ou lorsque la livraison est retardée, il doit en aviser le client.

Plan :

<b>Livraison retardée</b>	<b>Livraison partielle</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Annoncer le retard en précisant les raisons (panne de machine, sinistre, grève...);</li><li>• Présenter des excuses et communiquer une nouvelle date de livraison (approximative, éventuellement);</li><li>• Si le retard est trop important, proposer le cas échéant une réduction de prix ;</li><li>• Assurer que le maximum sera fait pour livrer rapidement les marchandises et renouveler les excuses.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser de l'expédition des marchandises ;</li><li>• Indiquer les raisons pour lesquelles on ne peut livrer le solde ;</li><li>• Présenter des excuses et préciser la date de livraison eu solde. Eventuellement proposer un article de remplacement ;</li><li>• Renouveler les excuses et saluer.</li></ul>

Monsieur,

Nous avons le regret de vous annoncer qu'en raison de la grève générale de la semaine dernière, il ne nous est pas possible de vous livrer dans les délais prévus, les :

- 500 terrines pour jardin japonais, réf. 11, qualité ordinaire,
- 500 pots grès flammé pour cactus, réf. 76,
- 1 000 pots en terre décorée avec soucoupe, réf. 13,

Objet de votre commande n° 220.

En effet, les matières nécessaires à leur fabrication nous seront seulement livrées dans le courant de la semaine prochaine.



## EXERCICES D'APPLICATION :

### Exercice n° 1

RADIO CREUSE



LE 30/05/2002

URGENT

Après offre du 10 courant, commandez un NAGRA A 21 B5 à la société PROFESSIONNA avenue du Capitaine LAJOIE à Cannes.

Demandez un délai de paiement de 40 jours sinon pas d'expédition (impossible de la régler avant).

---

**Rédigez la lettre demandée par votre patron, Monsieur BLANC.**

### Exercice n° 2

Vous êtes secrétaire aux établissements BELARBI et vous êtes chargée de passer la commande ci-dessous suivant le catalogue concernant les sièges de bureau que vous a expédié la Maison BUREAU MODEL :

- 5 chaises « secrétaire », réf. 54 121 à 250 DH l'un  
Soit .....
- 1 fauteuil « directeur », réf. 121 R à 980 DH l'un  
Soit .....
- 2 fauteuils « cadre », réf. 132 à 600 DH l'un  
Soit.....

Livraison : à domicile, sous 15 jours par CTM.

Paiement : à 30 jours fin de mois, par CCP.

### Exercice n° 3

La maison BUREAU MODEL a reçu la commande des établissements BELARBI. Elle a écrit à son client pour lui accuser réception de son ordre.

# **CHAPITRE 4**

## **LES RECLAMATIONS**

### **1. DEFINITION DE LA RECLAMATION :**

**Dans tout courrier de réclamation, il faut toujours approprié, tabler sur la bonne foi de celui qui a commis l'erreur (ce qui est d'ailleurs le cas le plus général) donc faire un courrier correct, qui peut être néanmoins ferme.**

**On essaie de trouver une solution aimable. Si les parties n'arrivent pas ensuite à se mettre d'accord, l'affaire pourra alors prendre un caractère contentieux.**

#### **Exemple :**

**Cet appareil ne marche pas. Adressez une réclamation au fabricant, fait lui savoir que tu n'est pas content et que tu veux obtenir votre droit (réparation, remplacement...)**

### **2. OBJECTIF DE LA RECLAMATION :**

**L'objectif de la lettre de réclamation c'est obtenir la réparation du dommage et si la qualité des marchandises reçues ne correspond pas à celle des articles commandés, donc le client doit avertir son fournisseur sous délai.**

**Le vendeur est tenu de la garantie, à raison des défauts cachés de la chose vendue.**

**Il y a plusieurs sortes de réclamations : réclamation d'acheteur pour non respecte du délai de livraison, réclamation suite à une erreur dans la marchandise livrée, réclamation suite à une erreur de facturation etc....**

**Exemple :**

Le client signale une livraison non conforme

**Objectif de la lettre de réclamation : obtenir la réparation du dommage.**

<b>Plan de la lettre</b>	<b>Proposition de lettre</b>
<b>Accuser réception de la commande</b>	<b>Monsieur,</b> <b>Votre envoi du 7 mars dernier vient de nous parvenir et nous vous en remercions.</b>
<b>Exposer le problème :</b> <b>La marchandise livrée est :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Non conforme</li><li>• Endommagée</li><li>• Défectueuse</li></ul>	<b>Toutefois, lors du déballage du matériel, nous avons eu la surprise de constater qu'une partie de la livraison n'était pas conforme à notre commande.</b>  <b>Nous avons, en effet, commandé la série de casseroles n° 87. Or, vous nous avez livré la série n° 67.</b>
<b>Demander la réparation du dommage</b>	<b>Nous vous prions de nous adresser les articles demandés dans les meilleurs délais.</b>  <b>Quant à la marchandise non conforme, nous la tenons à votre disposition.</b>
<b>Demander une réponse</b>	<b>Par ailleurs, nous vous saurions gré de bien vouloir nous faire connaître la date de livraison des articles manquants.</b>
<b>Achever par une formule de politesse</b>	<b>Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos respectueuses salutations.</b>

Le fournisseur répond à la réclamation

**Objectif : présenter des excuses et satisfaire la clientèle**

<b>Plan de la lettre</b>	<b>Proposition de lettre</b>
	<b>Monsieur,</b>
<b>Accuser réception de la réclamation et présenter des excuses</b>	<b>Nous avons bien reçu votre lettre du 2 septembre relative à notre livraison de casseroles du 28 août dernier. Nous vous prions de nous excuser de l'erreur commise lors de l'expédition.</b>
<b>Proposer une solution pour donner satisfaction au client</b>	<b>Les casseroles, conforme à la commande, viennent de vous être adressées, par l'intermédiaires du transporteur « les Mouettes ». Elles devront donc vous parvenir sous 48 heures. De plus, celui-ci se chargera d'enlever la marchandise non conforme.</b>
<b>Présenter à nouveau des excuses et exprimer l'espoir que les relations futures ne s'en ressentiront pas</b>	<b>Nous vous prions d'accepter nos excuses pour cette erreur et espérons que cet incident n'affectera pas nos bonnes relations commerciales.</b>
<b>Achever par une formule de politesse</b>	<b>Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de nos meilleurs sentiments.</b>

Exercice de rédaction

**Vous êtes employé en qualité de secrétaire à la société « Drugstore du Centre ». Ce jour, votre chef de service Monsieur PIERRONT Paul, vous remet la note suivante :**

**Mademoiselle,**

**Veillez écrire à la société Delbare afin de leur signaler l'erreur intervenue dans leur livraison de ce jour. (Voir documents en annexes 1 et 2).**

**Leur demander ce que nous devons faire des articles reçus par erreur.**

**Je signerai cette lettre ce soir.**

**Merci Pierraut**

**Travail à faire : Rédiger cette lettre.**

Annexe 1 :

DROGSTORE DU CENTRE

SOCIETE DELBARE

référence	désignation	unité	quantité	Prix unitaire hors TVA	Montant hors TVA	observation
K12	Parapluie femme motifs assortis	PAR	70	150		
B 42	Parapluie «Jean »	PAR	40	165		
O 25	Parapluie homme télescopique coloris noir	PAR	50	140		
F 15	Parapluie homme télescopique coloris gris perle	PAR	50	140		

ANNEXE 2 :

Bon de commande

Expéditeur : société DELBARE

Destinataire : DROGSTORE DU CENTRE

MARQUE	NOMBRE	NATURE DES MARCHANDISES	POIDS
<u>K12</u>	<u>70</u>	Parapluie femme motifs assortis	
<u>B 42</u>	<u>40</u>	Parapluie «Jean »	
<u>T 25</u>	<u>50</u>	Parapluie homme télescopique coloris beige	
<u>F 15</u>	<u>50</u>	Parapluie homme télescopique coloris gris perle	

Le client demande des explications au sujet d'un retard de livraison

**Objectif : le client demande des explications sur le retard de livraison et exige la livraison dans les meilleurs délais.**

Plan de la lettre	Proposition de lettre
	Monsieur,
Rappeler la commande	Le 10 janvier dernier, nous vous avons passé une commande de 10 éléments de salles de bains qui devaient nous être livrés avant le 16 février à notre chantier de Tours.
Rappeler l'engagement pris par le fournisseur	Le 18 janvier, vous nous avez donné votre accord par retour de l'accusé de réception correspondant.
Constater le retard de livraison	Or, à ce jour, nous sommes très surpris de ne pas avoir reçu livraison de la marchandise.
Exposer les conséquences qui résultent du retard	Un plus long retard compromettrait le déroulement des travaux et nous empêcherait de respecter les délais convenus avec les autres corps de métiers.
Demander une livraison dans les meilleurs délais	Par conséquent, nous comptons sur une prompt intervention de vos services.
Achever par une formule de politesse	Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le fournisseur répond à la réclamation :

**Objectif : reconnaître ses torts et conserver le client malgré le retard.**

<b>Plan de la lettre</b>	<b>Proposition de lettre</b>
<b>Accuser réception de la réclamation et présenter des excuses</b>	<b>Monsieur,</b>  <b>Faisant suite à votre lettre du 6 juin dernier, nous vous prions de nous excuser de ne pas avoir livré à la date convenue les marchandises faisant l'objet de votre commande n° 4234.</b>
<b>Exposer les raisons du retard</b>	<b>Nous regrettons de n'avoir pu observer le délai de livraison prévu. En effet, un afflux de commandes, exceptionnel à cette époque, nous a empêchés de respecter notre engagement.</b>
<b>Proposer une solution ou une date</b>	<b>Cependant, nous pensons qu'il sera possible de vous donner satisfaction sous huitaine.</b>
<b>Espérer que le retard ne portera pas préjudice au client</b>	<b>Nous souhaitons que ce retard ne vous portera pas préjudice auprès de vos clients.</b>
<b>Achever par une formule de politesse</b>	<b>Veillez agréer, Monsieur, nos sentiments dévoués et respectueux.</b>



RETARD DE LIVRAISON  
LETTRE DU CLIENT

**Nous vous rappelons notre commande ci-dessus référencée livrable dans un délai d'un mois.**

**Ou**

**Nous sommes surpris de ne pas avoir reçu notre commande citée en objet dont la livraison était prévue pour le.....**

**Ou**

**Nous vous rappelons notre commande n°..... du ..... qui ne nous est pas encore parvenue à ce jour.**

**Or, malgré notre appel téléphonique du..... et votre promesse de nous faire parvenir les articles le..... au plus tard, la livraison n'a toujours pas été effectuée.**

**Ou**

**Malgré nos rappels successifs, nous n'avons toujours pas réceptionné les articles à ce jour.**

**Ces articles nous font défaut et tout retard supplémentaire nous causerait un préjudice important.**

**Ou**

**Ce retard nous cause un préjudice certain car notre stock est épuisé.**

**Nous sollicitons un envoi rapide des marchandises.**

**Ou**

**Nous vous demandons l'envoi de la commande dans les brefs délais.**

**Ou**

**Nous avons un besoin urgent de cette marchandise. C'est pourquoi, nous vous prions de nous l'expédier dans un délai impératif de 48 heures.**

**Ou**

**Par conséquent, veuillez nous faire parvenir la commande sous 48 heures au plus tard.**

**En cas de livraison partielle, de manquant ou de problème de qualité :**

**D'ores et déjà, nous vous informons que la facture est mise en instance de règlement jusqu'à régularisation de la situation.**

**Ou**

**Dans le cas où la marchandise ne nous parviendrait pas sous huitaine, nous serions contraints de refuser la livraison.**

**Ou**

**Dans le cas où la marchandise ne nous parviendrait pas sous 48 heures, nous serions contraints d'exiger le versement de dommages et d'intérêts pour compenser le préjudice subi.**

**Ou**

**Nous émettons toutes réserves quant au préjudice que nous causerait un retard supplémentaire. Nous nous verrions donc dans l'obligation de vous demander une indemnisation.**

**RETARD DE LIVRAISON  
REPONSE DU FOURNISSEUR**

**Nous accusons réception de votre lettre de réclamation du.....relative à votre commande n°.....**

**Ou**

**Nous regrettons d'apprendre par votre communication téléphonique de ce jour que la livraison ne vous est pas parvenue.**

**Ou**

**Par votre lettre du....., vous nous signalez ne pas avoir réceptionné la livraison relative à votre commande citée en référence.**

**Veillez nous excuser pour ce retard dû à un accroissement considérable des ventes.**

**Ou**

**Veillez nous excuser pour ce retard dû à des difficultés d'approvisionnement auprès de nos propres fournisseurs.**

**Ou**

**Veillez nous excuser pour ce retard dû à une machine de la chaîne de montage.**

**Nous vous assurons qu'aujourd'hui même les marchandises vous seront expédiées en régime express.**

**Ou**

**Nous vous annonçons l'envoi des articles dans un délai de 48 heures.**

**Ou**

**Nous vous annonçons l'envoi des marchandises pour le.....**

**Nous vous assurons qu'un tel incident ne se reproduira plus.**

**Ou**

**Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce retard.**

**Ou**

**Nous espérons cependant conserver votre confiance malgré ce retard.**

Le client constate une erreur de facturation

**Objectif : demander la rectification de l'erreur.**

<b>Plan de lettre</b>	<b>Proposition de lettre</b>
	<b>Monsieur</b>
<b>Accuser réception de la facture ou du relevé de facture</b>	<b>Votre lettre du 5 juin dernier, nous faisant parvenir notre relevé de compte, nous est bien parvenue.</b>
<b>Décrire l'erreur et donner le prix exact</b>	<b>Or, il était convenu, d'après notre échange de correspondance que vous nous accorderiez un escompte de 10 %. Le prix aurait du être de 990 F au lieu de 1 100 F.</b>
<b>Renvoyer la facture ou le relevé</b>	<b>Nous vous renvoyons donc le relevé de factures erroné afin que vous puissiez le rectifier.</b>
<b>Proposer une solution</b>	<b>Toutefois, nous joignons à cette lettre le règlement, déduction fait de l'escompte omis.</b>
<b>Achever par une formule de politesse</b>	<b>Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.</b>

Le fournisseur reconnaît avoir commis une erreur de facturation

**Objectif** : présenter des excuses et envoyer une nouvelle facture afin d'obtenir le règlement dans les meilleurs délais.

<b>Plan de lettre</b>	<b>Proposition de lettre</b>
	<b>Monsieur,</b>
<b>Accuser réception de la lettre</b>	<b>Notre service comptable a pris connaissance de votre lettre du 5 mai dernier relative à une erreur de facturation. Après vérification de nos écritures, nous reconnaissons le bien-fondé de votre réclamation et annulons notre facture n° 456.</b>
<b>Annoncer l'envoi d'une nouvelle facture</b>	<b>Vous trouverez, ci-joint, une nouvelle facture.</b>
<b>Présenter des excuses</b>	<b>Veillez nous excuser d'avoir, lors de l'établissement de la facture, omis de tenir compte de l'escompte de 2 %. A l'avenir, nous veillerons à ce que de telles omissions ne se reproduisent pas.</b>
<b>Achever par une formule de politesse</b>	<b>Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sentiments respectueux.</b>

## Exercice sur la réclamation pour retard de livraison :

Tél. : 54.48.21.60 C.C.P. la Source 8 543005

**Sté Flèche** ↑↑↑↑↑↑↑↑

Route de Paris 41000 BLOIS

S.A.R.L. au capital de 150 000 F

R.C.S. Blois B 451 528 021

**Gil Boutique**  
**30, rue Réaumur**  
**75002 PARIS**

V. Commande n° 420

Du **24 janvier**

Blois, le **27 janvier 2002**

**Messieurs,**

Nous vous remercions pour votre commande enregistrée dans nos services sous le numéro cité en référence.

La livraison et le règlement s'effectueront aux conditions habituelles :

- **Livraison par route dans les 15 jours ;**
- **Règlement par vos soins à 30 jours fin de mois.**

Vos bien dévoués.

**B. Ménard**



<b>GIL BOUTIQUE</b>	<b>APPEL TELEPHONIQUE</b> Le 13 février à 9 h 30	<b>GB</b>
<b>De Gilbert Kham</b>	<b>Service : Ventes</b>	<b>Le 21 février</b>
<b>A Sté Flèche</b>	<b>Tél. : 16.48.21.60</b>	<b>livraison Sté Flèche non effectuée</b>
<b>Adresse Blois</b>		<b>Ecrire à GK</b>
<b>Objet : N/Commande d'imperméables au 24/1</b>		
<b>Articles non reçus</b>		
<b>Besoins urgent (stock épuisé)</b>		
<b>Suite donnée : promesse livraison sous qq. jours</b>		

# CHAPITRE 5

## LE PAIEMENT

En général, la correspondance relative aux règlements se borne à l'envoi de documents spécifiques.

Le fournisseur adresse au client une facture accompagnée d'une lettre de change ou d'un mandat, ou bien avise son débiteur de la mise en circulation d'une traite.

Parfois, le client prend l'initiative du paiement et, dès réception de la facture ou du relevé de factures, envoie un chèque ou un billet à ordre.

Cependant, des difficultés peuvent naître quand débiteur et créancier ne sont pas d'accord sur le montant de la facture ou quand le client ne peut faire face à ses engagements au moment du règlement.

### **I/ LE PAIEMENT CHEZ LE DEBITEUR :**

#### **1° Les lettres de règlement :**

Il s'agit d'un simple avis de la part du débiteur.

##### **a) Paiement par chèque :**

La formule générale peut être la suivante :

Monsieur,

Vous trouverez, ci-joint, un chèque n° ..... sur ..... (Nom de la banque), d'un montant de ..... DH en règlement de votre facture (ou relevé de factures) n° ..... du .....

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

P. J. : 1 chèque

##### **b) Paiement au moyen d'effets : lettre de change, billet à ordre.**

#### **Lettre de change :**

Monsieur,

Nous vous remettons, sous ce pli, ..... F représentés par les effets suivants, endossés à votre ordre :

1° effet n° ..... sur ..... de ..... DH à fin avril.  
2° effet n° ..... sur ..... de ..... DH au 15 mai.

(Tous les effets sont énumérés dans leur ordre d'échéance).

Veuillez agréer, Monsieur, .....

P. J. : ...effets

#### **Billet à ordre :**

Les lettres d'accompagnement du billet à ordre et du chèque sont identiques.

**c) Paiement par l'intermédiaire de la poste :**

Les formules sont fournies par l'administration, dans la partie réservée à la correspondance, on inscrira les références du paiement.

**2° Les désaccords sur le règlement :**

Les désaccords portent soit sur le montant de la facture, soit sur le mode ou la date de règlement.

**a) Sur le montant de la facture :**

Des erreurs peuvent se produire dans l'établissement de la facture ou de la lettre de change.

Objet :

V/relevé de facture n° 104

Paris, le 24 juin 200.

Messieurs,

Je reçois, ce jour, votre relevé de factures du mois de mai accompagné d'une lettre de change de 2 600 F pour acceptation.

Après vérification dans mes livres, je constate que votre facture du 7 mai (3 portefeuilles, réf. 403, en cuir) est sans objet.

Je vous ai signalé ce fait dans ma lettre du 9 mai mais je n'ai jamais reçu la facture d'avoir correspondante.

Le montant exacte de la facture s'élève à 2 350 DH.

Vous trouverez, ci-joint, en retour, votre relevé ainsi que la lettre de change que vous voudrez bien rectifier.

Veillez croire, Messieurs, à l'assurance de mes sentiments distingués.

**b) Sur le mode ou la date de règlement :**

La lettre est pratiquement la même que celle du cas précédent.

Monsieur,

Nous accusons réception de votre facture n° 320 et de votre lettre de change d'un montant de 3 000 DH.

La date d'échéance portée sur cet effet est le 30 juin ; or, vous m'avez donné votre accord écrit le 10 mars dernier pour reporter cette échéance au 31 juillet.

Je vous retourne dont l'effet précité pour régularisation.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

P. J. : 1 traite

**3° La demande de prorogation d'échéance :**

Les raisons pour lesquelles le débiteur ne peut faire face à ses engagements sont diverses :



- Difficultés d'écoulement de la marchandise,
- Gêne momentanée de trésorerie,
- Faillite d'un client important,
- Circonstances indépendantes de sa volonté.

**a) La demande de délai de paiement :**

Elle sera courtoise mais prudente sans détail ; elle revêt un caractère plus personnel que la correspondance d'affaires.

Il fera des offres nettes et son argumentation essaiera de les rendre acceptables par le fournisseur.

Il pourra par exemple demander le recul du terme ou offrir de verser un acompte en proposant un délai pour le solde.

<p>Demande de report d'échéance</p> <p>Raisons de l'impossibilité de paiement</p> <p>Le client propose une solution</p> <p>Il fait allusion à l'ancienneté des relations et aux règlements antérieurs toujours honorés.</p>	<p>Objet : V/lettre de change Alfortville, le 6 avril 197</p> <p>Monsieur,</p> <p>J'ai le regret de vous informer que, sauf rentrées imprévues, je ne serai pas en mesure de vous régler l'intégralité de votre lettre de change, à l'échéance du 30 avril, d'un montant de 3 069 DH.</p> <p>En effet, j'ai du subir une grave intervention chirurgicale et me suis trouvé dans l'obligation de fermer mon magasin pendant 5 semaines. ma femme ne pouvant en assumer seule la gestion.</p> <p>De ce fait, je n'ai pu réaliser les ventes que j'escomptais et éprouve quelques difficultés à écouler les marchandises, objets de ma dernière commande.</p> <p>Je voudrais éviter de laisser protester cet effet, aussi je vous serais reconnaissant de bien vouloir en reporter l'échéance au 31 mai, ce mois étant plus favorable à la vente.</p> <p>La ponctualité de mes règlements antérieurs et nos bonnes relations vous permettront. j'espère, d'accéder à ma demande.</p> <p>Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de mes meilleurs sentiments.</p>
---	---

**b) La réponse du fournisseur :**

Elle peut être favorable ou défavorable. Dans ce dernier cas, le refus doit être motivé (difficultés personnelles de trésorerie...)

<p>Réponse du fournisseur à la demande de report précédente.</p> <p>Accord et modalités d'application de cet accord.</p>	<p>Monsieur,</p> <p>Vous me signalez par votre lettre du 6 avril, qu'il vous sera difficile de régler la lettre de change, d'un montant de 3 096 F payable à la fin de ce mois.</p> <p>Je suis disposé à la fractionner en deux effets et à en reculer la date de règlement, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 548 DH, soit 50 % fin mai,</li> <li>• 1 548 DH, reliquat 15 juin.</li> </ul> <p>Les deux nouveaux effets vous seront adressés incessamment aux fins d'acceptation ; je vous serais obligé de me les retourner, sans retard, revêtus de votre signature.</p> <p>J'espère que cet arrangement vous donnera satisfaction et vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.</p>
--	--

## II/ LE PAIEMENT CHEZ LE CREANCIER :

### 1° L'accusé de réception du règlement :

Cette lettre, très simple, peut être remplacée par un imprimé (carte ou lettre).

<p>Monsieur,</p> <p>Nous vous accusons réception de votre lettre du..... et de votre chèque n°..... de..... DH, sur..... (nom de la banque), agence....., en règlement de notre facture n°.....</p> <p>Nous vous en remercions et créditons notre compte de son montant.</p> <p>Veuillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations.</p>
--

### 2° Les lettres de rappel de règlement :

La rentrée des créances doit être surveillée par le commerçant.

Des débiteurs ne paient pas par oubli ou par calcul ; d'autres, gênés momentanément dans leur trésorerie, laissent volontairement passer la date d'échéance.

Une seule lettre de rappel n'est pas toujours suffisante. Il est bon de prévoir deux ou trois lettres, de plus en plus pressantes, qui seront adressées aux débiteurs à intervalles plus ou moins réguliers.

La dernière lettre sera purement et simplement une sommation de payer.

La nature des relations avec le client, ancien ou nouveau, dicte le ton qu'il faut employer et l'attitude à prendre.

#### a) 1<sup>ère</sup> lettre :

Simple demande de paiement, la lettre est courtoise ; un oubli est possible.

Invoquer un motif pour réclamer la créance n'est toujours nécessaire.

**Plan :**

- Rappeler la ou les correspondances antérieures (commande, facture et envoi lettre de change).
- Demander le paiement.
- Formule de politesse.

Objet de la lettre	Objet : V/Facture n° 420  Saint-Mandé, le 3 novembre 200.  Monsieur,  Lors de la vérification de nos écritures, nous avons constaté que votre compte, dans nos livres, reste débiteur de 1 240 DH.
Rappel des faits	Cette somme correspond à notre facture du 2 septembre, citée en référence, et devait être réglée par chèque bancaire le 30 septembre au plus tard.
Le choix du mode de paiement est laissé à l'initiative du débiteur	Nous pensons qu'il s'agit d'un simple oubli de votre part et vous serions obligés de bien vouloir régulariser votre situation dans les meilleurs délais.
Formule de politesse habituelle	Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

**b) 2<sup>ème</sup> lettre :**

Si le débiteur ne s'exécute pas, le créancier devient plus pressant et envoie une seconde lettre dans laquelle il fixe un délai impératif de règlement. Le ton est déjà plus ferme.

**Plan :**

- Rappeler la lettre précédente et son objet,
- Montrer sa surprise de n'avoir pas reçu de réponse,
- Fixer une date précise pour le règlement,
- Formule de politesse.

Rappel des faits et étonnement de l'absence de réponse du débiteur.	Objet : N/facture n° 420  Monsieur,  Nous sommes surpris de n'avoir pas reçu de réponse à notre lettre de 3 courant concernant le paiement de notre facture n° 420 dont vous trouverez une copie ci-jointe.  Son montant de 1 240 DH devait nous être payé par chèque bancaire au plus tard le 30 septembre.
---	---

<p>Demande de paiement</p> <p>Formule de politesse plus sèche.</p>	<p>Sauf erreur ou omission de notre part, cette somme ne nous a pas été encore réglée. Vous voudrez bien nous en couvrir le plus rapidement possible.</p> <p>Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.</p> <p>P. J. : 1 photocopie</p>
--	---

**c) 3<sup>ème</sup> lettre :**

Cette lettre est en fait une mise en demeure de payer.

Le créancier n'engage pas encore de poursuite judiciaire mais il peut cependant déjà annoncer que, passé un certain délai, le dossier sera transmis au service contentieux.

Assez courte, d'un ton très ferme, la 3<sup>ème</sup> lettre de rappel sera de préférence envoyée en recommandé avec accusé de réception.

**Plan :**

- Rappeler les courriers précédents et leur motif,
- Exposer rapidement la situation,
- Mettre en demeure de payer nettement en précisant :
  - Ce qu'on attend du débiteur,
  - Les conséquences du non-paiement,
- Espérer une solution (s'il s'agit d'un « bon » client).

<p>RECOMMANDEE avec ACCUSE DE RECEPTION</p> <p>Rappel de la situation</p> <p>Mise en demeure pure et simple de payer</p> <p>Espoir d'une solution « amiable »</p> <p>Formule de politesse assez « brève »</p>	<p>Objet : N/facture n° 420</p> <p>Monsieur,</p> <p>Nous vous rappelons nos lettres des 3 et 15 novembre restées sans réponse, concernant le règlement de notre facture n° 420 d'un montant de 1 240 DH.</p> <p>Nous devons nous-mêmes faire face à des engagements et il ne nous est pas possible d'attendre plus longtemps.</p> <p>En conséquence, nous vous informons que sans règlement dans les 48 heures, nous serons contraints de procéder au recouvrement de cette créance par voie judiciaire.</p> <p>Nous souhaitons ne pas avoir besoin de recourir à une telle mesure.</p> <p>Agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.</p>
---	---

**Exercice d'application :**

**Exercice n° 1**

Un commerçant était convenu avec son fournisseur qu'il paierait dorénavant, à 90 jours et non plus à 30 jours ; cependant, le fournisseur a fait présenter une lettre de change à 30 jours.

Rédiger une lettre aux termes de laquelle, le client déclare que, pour éviter toute complication, il a payé, fin avril un effet qui normalement n'aurait dû être présenté que fin juin (ainsi que le fournisseur l'avait indiqué sur son relevé).

Il rappelle succinctement l'accord récemment passé et prie le fournisseur de faire le nécessaire auprès de son service de comptabilité.

## Exercice n° 2

Une lettre de change présentée le 30 avril a été retournée impayée : le client ne s'est pas excusé. Le fournisseur lui écrit qu'il établit d'office un nouvel effet, pour le 31 mai, effet qui sera majoré des frais de retour et de timbre.

La lettre devra mentionner les montants respectifs des deux nouvelles lettres de change, en tenant compte des frais de banque et du coût des timbres.

# CHAPITRE 6

## LES RELATIONS AVEC LA BANQUE ET LE C.C.P.

### 1. LA BANQUE

Aux termes de l'article 1 de la loi du 13 juin 1941 du code de commerce :

Sont considérées comme banques, les entreprises ou établissements qui font profession habituelle de recevoir du public. Sous forme de dépôts ou autrement, des fonds qu'ils emploient pour leur propre compte, en opérations d'escompte, en opérations de crédit ou en opérations financières.

#### 1. Le rôle du banquier

Le banquier :

- Emprunte, en ce sens qu'il fait fructifier, pour son profit personnel, les sommes qu'il reçoit en dépôt;
- Prête, en escomptant les effets de commerce, en consentant des facilités de crédit et des avances (sur titres, sur caution, sur marchandises...);
- Rend services, contre rémunération, en intervenant à la place de ses clients,

Pour :

- Les opérations financière: encaissements d'effet, paiements de traite domiciliées chez lui;
- 
- Les opérations sur titres ou opérations de bourse: achat, vente d'actions et d'obligations par l'intermédiaire d'agents de charge, garde des titres.

## 2. La correspondance avec les banques

Les banques tiennent des formules à la disposition de leurs clients pour les ordres ou les conventions qui concernent ces opérations.

Les pourparlers préparatoires ont lieu ou cours d'entrevues ou par téléphone; les échanges de lettres sont assez limités.

## 3. Cas particuliers

Une correspondance est néanmoins nécessaire pour formuler des réclamations : erreur dans un relevé opération mal exécutée. La précision est la première qualité de telles lettres.

### a) Ouverture d'un compte

Le commerçant qui désire ouvrir un compte peut prendre contact, au préalable, avec la banque choisie.

### **Plan :**

- Objet de la demande ;
- Avantages particuliers: autorisation d'escompte, découvert possible,
- Garanties offertes références,
- Formule de politesse.

La banque répond en faisant connaître ses conditions et requiert l'accord du client.

Le client remet au banquier un ou plusieurs exemplaires de sa signature, sollicite la remise d'un carnet de chèques, effectue un premier dépôt.

Il peut donner, en même temps, les autorisations nécessaires à un mandataire ou fondé de pouvoirs dont la signature doivent être également déposée.

Objet :  
Dépôt de signature autorisée.

Paris, le 8 mai 200.

Monsieur Le Directeur,

Nous vus informons de la décision prise par notre conseil d'administration de sa séance du 27 avril dernier et ainsi rédigée:

En cas d'absence ou d'empêchement de monsieur GIRARD. Président du conseil le compte ouvert à la Banque commerciale et de crédit sous le n° 30620 fonctionnera. A l'avenir, sous les deux signatures de messieurs CHARLES, administrateur, et GUY, fondé de pouvoirs.

Vous trouverez, ci-joint, pour votre siège, un extrait sur timbre de cette délibération, signé de notre président.

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous adresser deux fiches pour le dépôt des signatures de messieurs CHARLES et GUY.

Avec nos remerciements, nous vous prions de croire, monsieur le directeur, à l'assurance de nos sentiments distingués.

C. GIRARD

P. J. : un extrait sur timbre

---

#### **b) Fonctionnement du compte :**

##### **❖ Crédit du compte :**

#### **Il est crédité c'est-à-dire alimenté par :**

- Les versements en espèces,
- Les montants des effets remis à l'escompte;
- Les chèques encaissés par le banquier pour le compte du client.

La remise des effets pour l'acceptation, l'escompte ou l'encaissement se fait au moyen d'un bordereau remis par la banque.

La remise de chèques en escompte et le versement en espèces s'établissent également sur bordereau.

##### **❖ Débit du compte :**

Il est débité :

- Du montant des chèques tirés par le client,
- Du montant des effets domiciliés payés par la banque pour le compte du client,
- Des frais qui résultent des services rendus par la banque à son client (garde des titres, location de coffres-forts..., commissions pour opérations sur titres).

Objet : Ordre de Bourse

**Rennes, le 4 mai 197**

Monsieur Le directeur,

La société nationale de transport procède du 15 mai au 13 juin 197. À une augmentation de son capital par l'émission à 5 750 DH d'actions ordinaires. De catégorie B. à libérer en numéraire, et réservées à titre irréductible aux porteurs d'actions anciennes, à raison de :

4 actions nouvelles contre 7 anciennes

Détenteur de 200 actions anciennes, en dépôt libre chez vous, reçus numériques :

- N°2424 182 de 50 titres

- N°2424 183 de 50 titres

- N° 2819 205 de 100 titres

Je vous prie :

1° de faire souscrire à mon nom, par le débit de mon compte courant d'avance n°4-256-B, 30 actions nouvelles,

2° de faire vendre, au mieux, à la bourse de paris les 175 droits restant à utiliser après la souscription précitée.

Les nouveaux titres demandés au porteur sont à joindre à ceux que j'ai déjà en dépôt chez vous.

Avec mes remerciements, veuillez agréés, monsieur le directeur, nos salutations distinguées.

P. BARDON

#### ❖ Solde du compte :

En principe, le solde doit toujours être créditeur; il représente ainsi le montant des sommes détenues par le banquier pour son client.

S'il est débiteur, le client doit à la banque la somme représentée par le solde du compte qui est alors " à découvert"

Ne telle situation est exceptionnelle et, pour l'autorisation, le banquier exige des garanties particuliers et le versement d'un intérêt.

Les conventions conclues à cet effet sont toujours écrites; parfois même des actes authentiques sont établis, pour les prêts à long terme, par exemple.

Le banquier envoie, en général, à son client en relevé de compte sur lequel figure le détail d'opérations passées pendant une période déterminée (10jours, 1mois)

Des litiges peuvent naître de la différence du relevé bancaire avec la comptabilité Personnelle du client.

Simplicité et courtoisie sont de rigueur lors de la rédaction des lettres de réclamations.



## Erreur dans un relevé de compte

Objet : V/ relevé du 15 octobre

Bordeaux, le 10 octobre 200.

Messieurs,

Entre le solde du dernier relevé de compte que vous m'avez envoyé (mois de mars 19...) et le solde de ma comptabilité, il existe une différence de 2.000 F environ.

En procédant au pointage des diverses opérations, je me suis aperçu que le cheque 867.901 d'un montant de 203,40 F a été enregistré pour 2.034 F.

Je vous saurais gré de bien vouloir rectifier, le plus rapidement possible, cette erreur et vous en remercie.

Veillez agréer, Messieurs,...

### c) Ouverture de crédit

L'ouverture de crédit n'est pas autre chose qu'un prêt consenti par le banquier.

Mais sons montant reste chez le banquier, à la disposition de l'emprunteur qui prélève, au fur et à mesure de ses besoins, les sommes qui lui sont nécessaires à concurrence du maximum prévu.

Les conditions de l'ouverture de crédit sont fixées par contrat. Il est préférable d'être sincère et de ne pas essayer de cacher les raisons de cette demande car les banques disposent de moyens leur permettant de connaître la situation financière réelle de leurs clients.

## 2. LA POSTE

Les opérations se traitent au guichet des bureaux de poste et sont accomplies Pour la plupart, au moyen de formulaires.

Les échanges de correspondances sont le plus souvent provoqués par des réclamations. On peut citer parmi les causes les plus fréquentes : la perte d'un objet recommandé, l'absence lors du passage du facteur, absence assimilée à un changement de domicile, le mauvais acheminement d'une lettre...

Les relations avec les chèques postaux sont identiques aux relations entretenues avec les banques (erreur dans un relevé, chèque impayé....)

Objet :

V/ demande d'installation téléphonique

**Strasbourg, le 15 décembre 197.**

**Monsieur,**

Le 4 février 197. Vous avez déposé à notre Centre une demande d'installation téléphonique dont la réalisation a du être différée en raison de la saturation Des commutateurs de Strasbourg.

La création de nouveaux équipements nous permet maintenant de vous satisfaire de commencer les travaux de raccordement plus rapidement que nous l'avions prévu.

---

Toutefois, la réalisation des installations téléphonique. Avant la mise en service du central, est subordonnée à la constitution du dossier et au versement de la taxe de raccordement d'un montant de 500F.

Veillez nous fixer sur votre intention de donner suite ou non à votre demande; les travaux seront groupés par quartiers de résidences et une réponse tardive de votre part risque d'entraîner un retard important dans votre raccordement. Celui-ci devrait alors être effectué en dehors du programme prévu.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, ...

Le chef du Centre

Objet : Abonnement téléphonique 507.42.20

**Paris, le 8 avril 197...**

Monsieur le chef de centre,

Je viens de céder le bail de l'appartement que j'occupais : 19, bd poissonnière 75002 PARIS.

Mon successeur désire que la ligne téléphonique soit transférée à son nom. Je vous remercie de m'indiquer les formalités que je dois accomplir et de m'adresser les imprimées prévus à cet effet.

Veillez croire, Monsieur Le Chef de Centre, à l'assurance...

---

### **ETUDE DE CAS**

Durant votre stage à la BMCE, agence AL MANAL Rabat, vous avez été appelé (e) à effectuer diverses tâches :

### **1<sup>ère</sup> situation :**

M. RAHALI Réda, client de votre banque depuis 2000 (n° compte 85493256), vient demander à sa banque un virement permanent (à partir du mois de juin 200.), d'un montant de 4 000.00 DH, au profit de M. IDRISSE Mouhssine (Propriétaire de l'appartement) (Banque Populaire, agence AKKARI, compte n° 12003360).

Travail à faire :

- Assistez votre client pour la rédaction de cette demande de virement permanent.
- En utilisant les documents « ordre de virement », « avis de débit », « avis de crédit », enregistrer le virement d'un montant de 1 500.00 DH au profit de M. BERRADA Saad à la même agence, n° de compte 6509185. M. RAHALI effectue cette opération en règlement de la facture n° 200 du 2 courant.

### **2<sup>ème</sup> situation :**

Mme SAADI Mouna, se présente pour effectuer un versement espèces, 6000.00DH au profit de SALAH DINE Mohammed, (compte n° 257463224 à la même agence).

Travail à faire :

Remplissez le document « bordereau de versement espèces » correspondant.

### **3<sup>ème</sup> situation :**

M. SALMANE Yazid, Directeur et représentant de l'Ecole de Bourgeons, SARL, au capital de 100 000.00 DH, sise, 18, avenue la Gloire Rabat demande une ouverture de compte courant. Il habite 15, rue Lamtouna, Hay Nehda, Rabat et titulaire de la carte d'identité Nationale M 12532.

De plus M. SALMANE donne procuration à son associé ELHADI Younès , (12, avenue Figuig, Rabat CIN P 65242) effectuant ainsi toutes opérations sur ledit compte. Le mandataire étant présent et acceptant.

### **Travail à Faire :**

Remplissez les deux documents correspondants : « demande d'ouverture d'un compte » et « procuration compte ».

### **4<sup>ème</sup> situation :**

vous venez de recevoir le chèque de Mme AMRANI Nawal , n° de compte 46244542, le porteur un fournisseur de Mme AMRANI, le montant en chiffres (600 DH) ne correspondant pas au montant en lettres (six mille). Vous jugez bon de différer son paiement en attendant d'en informer votre cliente.

### **Travail à faire :**

- Téléphoner à votre cliente pour l'aviser de la situation actuelle (imaginer le texte)
- Quelle serait la rédaction correspondante au cas où vous n'auriez pas eu la possibilité de régler ce problème par téléphone.

## **CHAPITRE 7**

### **RELATIONS AVEC LES TRANSPORTEURS**

Pour transporter sa marchandise, l'entreprise peut faire appel à des organismes de transport. Ces derniers sont responsables de la perte des objets à transporter ainsi que des avaries survenues durant le voyage sauf en cas de force majeure. Exemple : inondation, tremblement de terre.

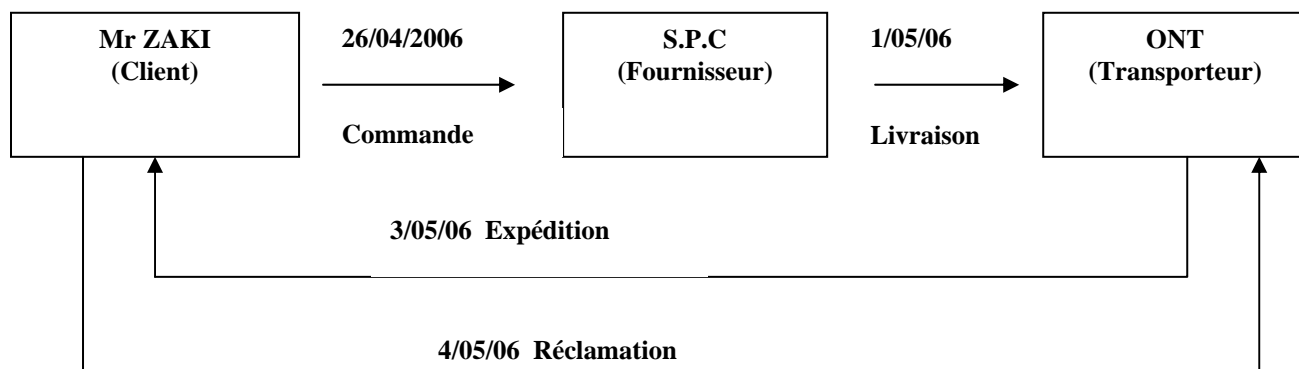
### **Relations du destinataire des marchandises avec le transporteur :**

#### **Articles manquants**

#### **Sujet :**

L'ONT a livré à Mr ZAKI le 3 mai 250 ramettes de papier mouchoirs, alors qu'il avait commandé le 26 avril 350 ramettes de chez son fournisseur S.P.C. Rédigez la lettre de réclamation à l'ONT.

#### **Schéma de la situation :**



### **Plan :**

- Introduction : - accusé de réception des colis  
 Développement : - constatation du manquant  
                   : - évaluation du préjudice subit  
 Conclusion : - demande de réparation du préjudice sous huitaine  
 F. P : - sentiments distingués.

### Articles présentant des avaries

### **Sujet :**

La société VERMONT de Casablanca assure le ramassage du lait et la fabrication de fromage. Ses fromages sont ensuite stockés dans les caves de Fès. Le transport entre la fromagerie et les caves est assuré par camion de la société les Transports Rapides. Rédigez la lettre adressée par la société VERMONT aux Transports Rapides au sujet des avaries constatées.

### **Plan :**

- Introduction : - Rappel de l'expédition ou livraison (date, n° de colis, N° du bon)  
 Développement : - Constatation des avaries ;  
                   : - Demande d'indemnisation (montant des avaries :  
                   : - 9 dh par fromage)  
 Conclusion : - Espoir de règlement rapide  
 F.P. : - Sentiments distingués.

### Retard de livraison

### **Sujet :**

Vous avez reçu de votre fournisseur un avis d'expédition dont lequel il vous signale que votre m/ses vous sera livrée le 10 mai par l'ONCF. Ce délai est passé, vous écrivez à l'ONCF pour demander livraison immédiate.

T.A.F. : Rédigez cette mise en demeure.

### **Plan :**

- Introduction : - Rappeler la date prévue de la livraison
- Développement : - signaler le retard et joindre une copie du bon  
D'expédition
- Conclusion : - demander de procéder à une livraison immédiate  
Faute de quoi obligation de rembourser le préjudice subi
- F.P : - Sentiments distingués