



REPÈRES PRATIQUES

La

**CORRESPONDANCE
COMMERCIALE
FRANÇAISE**

Liliane BAS

Catherine DRIOT-HESNARD

 **Nathan**

SOMMAIRE

CONSEILS GÉNÉRAUX

- Qu'est-ce qu'une entreprise ? 4
- Le courrier arrivé 6
- Le courrier départ 8
- Les services de la poste 10
- La lettre commerciale 12
- Les formules utilisées 16
- Style et ponctuation 18

SERVICES COMMERCIAUX

- Demande de documentation 20
- Réponse à une demande de documentation 22
- Lettre de vente 24
- Commande 26
- Modification de commande 28
- Accusé de réception de commande 30
- Confirmation de livraison 34
- Réclamation liée à une erreur de livraison 36
- Réponse du fournisseur à une réclamation justifiée 38
- Réclamation au transporteur 40
- Appel d'offres 42

SERVICES FINANCIERS

- Envoi de règlement 44
- Facturation 46
- Réclamation pour incident de règlement 48
- Demande de crédit à un fournisseur 50
- Demande de délai de paiement 52
- Réponse à une demande de délai de paiement 54
- Premier rappel de règlement 56
- Deuxième rappel de règlement 58
- Procédure de mise en demeure 60
- Requête en injonction de payer 62
- Injonction de payer 64
- Réclamation pour erreur de facturation 66
- Réponse à la réclamation pour erreur de facturation 68
- Relations avec l'expert-comptable 70
- Relations avec les banques 72
- Lettre relative au crédit documentaire 74

SERVICES ADMINISTRATIFS

- Relations avec les administrations 76
- Constitution de société 78
- Demandes à l'administration fiscale 80

- Courriers à l'URSSAF 84
- Courriers à la COFACE 86
- Conseil d'administration d'une SA 88
- Assemblée générale d'une SARL 90
- La déclaration de sinistre 92
- Résiliation anticipée du contrat d'assurance 94
- Non-renouvellement d'une police d'assurance 96

RELATIONS HUMAINES

- Petite annonce - offre d'emploi 98
- Courrier d'offre d'emploi au Pôle emploi 100
- Courrier de demande de renseignements 102
- Réponse à un courrier de candidature 104
- Réponse aux demandes de stage en entreprise 108
- Courrier d'embauche 110
- Courrier de recommandation 112
- Convocation aux réunions de délégués du personnel 114
- Élections des représentants du personnel 116
- Demande de congé 118
- Demande congé individuel de formation 120
- Réponse à une demande de congé individuel de formation 122
- Renouvellement ou non du CDD 124
- Rupture anticipée du CDD 126
- Courrier d'avertissement ou de mise à pied 128
- Licenciement 130
- Certificat de travail 134
- Reçu pour solde de tout compte 136
- Demande d'augmentation 138
- La démission 140

DIVERS

- La télécopie ou fax 142
- Le courrier électronique 144
- La rédaction d'un courriel 146
- Le compte rendu 148
- La note de synthèse 150
- La note de service 152
- Le curriculum vitae 154
- La lettre de motivation 156

Divisé en six parties, l'ouvrage s'organise par doubles pages.
Chaque double page fait le point sur un thème.

à gauche

Une page synthèse apporte toutes les informations pour comprendre le sujet de la double page.

à droite

Une page explication fait le point, précise, illustre.

Le repérage par thème.

Le titre de la double page.

Quelques lignes
d'introduction.

Des informations complémentaires, des modèles de courriers.

Relations avec les administrations

Le règlement de certains problèmes peut amener l'entreprise à régler des courriers qui seront plus adaptés que les imprimés au traitement de ces cas particuliers.

1. Objet du courrier

Les principaux raisons pour lesquelles une entreprise peut être amenée à écrire des lettres à une administration sont les suivantes : besoin d'information sur un point de la réglementation relative aux obligations de l'entreprise, demandes d'exécution d'une prestation, réponses aux demandes de justification, mais aussi réclamations et requêtes diverses telles que les demandes de dérogation. Pour l'entreprise va devoir s'adresser soit aux services centraux de l'Administration concernée ou plus généralement aux services régionaux ou locaux. Si l'un veut que la demande soit traitée avec un maximum d'efficacité, on se limitera à un seul sujet par lettre. On s'efforcera de traiter le sujet avec beaucoup de précision et de clarté sans omettre de préciser l'identification de l'expéditeur. Dans le cas d'une réponse à une administration, on doit rappeler les références figurant sur les lettres auxquelles on répond.

2. Plan du courrier

1. Exposer les faits
2. Développer une argumentation en insistant sur l'origine des faits et les conséquences qu'ils entraînent
3. Faire part de la décision attendue et présenter des remue-méninges anticipés

3. Conseils de rédaction

L'argumentation doit être objective et se résumer aux textes de loi en rapport avec son objet. Il est indispensable qu'elle tienne le vocabulaire approprié afin d'éviter tout malentendu. Le ton est objectif, neutre, le but de la lettre étant le plus souvent de demander l'application d'un règlement, l'expéditeur d'une loi, d'une mesure réglementaire.

4. Expresions à employer

- ☐ Donner toujours son titre à une personnalité : le titre, précédé de "Monsieur" ou de "Madame", doit toujours avoir une majuscule. Exemple : "Monsieur le Maire, Monsieur le Directeur Général, Madame la Préfète, Monsieur le Ministre..."
- ☐ Exemples d'introduction : « Nous nous permettons d'attirer votre attention sur le problème suivant... », « J'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance... », « Les formules de politesse doivent trancher la relation de respect, de déférence à l'égard d'une personnalité. Exemple : « Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Receveur, l'expression de nos sentiments respectueux... »

DEMANDE DE DELAIS DE PAIEMENT

SOCIÉTÉ S.
15 avenue Pasteur
75011 PARIS

Monsieur le Préfet
de la Préfecture Principale de la 1^{re}
15 avenue de la République
75010 PARIS

Monsieur le Préfet,
J'ai l'honneur de vous adresser par
la présente le détail de la
demande de délai de paiement.

Monsieur le Préfet,

Je tiens à vous informer que mes difficultés financières de trésorerie m'ont conduit à régler la totalité de l'impôt sur les bénéfices exigible à la date du ... et s'élevant à ...

En conséquence, j'ai l'honneur de vous soumettre le plan de règlement suivant :

- 1^{er} versement de ... € jusqu'à la lettre (Chèque BNP)
- 2nd versement de ... € par mois le ... (chèque de chèque mois jusqu'à épuisement de la dette).

Je prie de respecter ce plan de règlement et vous remercie par avance de bien vouloir examiner ma demande.

Dans l'attente d'une réponse favorable, recevez, Monsieur le Préfet, l'assurance de mes respectueuses salutations.

Monsieur le Receveur Principal,

Je vous prie de porter à votre connaissance qu'il se situe en ce moment la demande de délai de paiement, le montant de la TVA exigible à la date du ...

En effet, nos stocks de produits ont été en grande partie détruits lors d'un incendie qui, dû à nos ateliers, le montant des dégâts est considérable et sera bien entendu pris en charge par notre compagnie d'assurance. Il faut cependant compter deux mois avant que l'intervienne le règlement du sinistre, ce qui entraîne quelques problèmes de trésorerie pour notre entreprise.

Vous nous sollicitez en attendant le nous adresser des délais à court terme en vous remerciant d'avance de votre compréhension et nous vous en prions d'agréer l'assurance.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension et espérons que devant le caractère exceptionnel de notre demande, il vous paraîtra possible de nous donner votre accord.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Receveur Principal, l'assurance de nos sentiments respectueux.

76

77

Les sous-titres permettent de repérer les grands points du sujet.

CONSEILS GÉNÉRAUX
SERVICES COMMERCIAUX
SERVICES FINANCIERS
SERVICES ADMINISTRATIFS
RELATIONS HUMAINES
DIVERS

Qu'est-ce qu'une entreprise ?

Les entreprises françaises revêtent des caractéristiques très diverses : l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques) les classe selon plusieurs critères.

Les différents types d'entreprises

On peut distinguer les entreprises selon leurs effectifs, leur chiffre d'affaires, leur secteur d'activité ou leur forme juridique.

□ Les effectifs : les micro entreprises (moins de 10 salariés), les petites et moyennes entreprises (< 250 salariés), les entreprises de taille intermédiaire (< 500 salariés) et les grandes entreprises.

□ Le chiffre d'affaires réalisé (montant des ventes annuelles).

□ Le secteur d'activité. Le secteur primaire regroupe les activités liées à l'agriculture, la pêche, les activités forestières et les activités extractives (mines). Le secteur secondaire représente les activités industrielles. Le secteur tertiaire correspond aux activités dites de « service ». On y ajoute maintenant le secteur quaternaire regroupant tous les agents économiques des secteurs de communication, de l'information, de la recherche, de l'informatique, de l'enseignement.

L'INSEE a affiné cette notion de secteur en classant les entreprises en secteurs, branches et filières.

Un secteur regroupe toutes les entreprises ayant la même activité principale (exemple : le secteur automobile). Une branche forme les activités diversifiées d'une entreprise (exemple : Bouygues, entreprise du secteur du bâtiment ayant des activités autres telles que la communication ou l'immobilier).

Une filière regroupe toutes les activités productrices qui concourent à la fabrication d'un bien ou d'un service (exemple : la filière bois, de l'abattage de l'arbre au meuble ou au papier).

□ La forme juridique permet de distinguer : l'auto-entreprise ; l'EURL (Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée) ; la société en nom collectif (SNC) ; la SARL (Société à responsabilité limitée) ; la SA (Société anonyme).

Les différentes structures organisationnelles

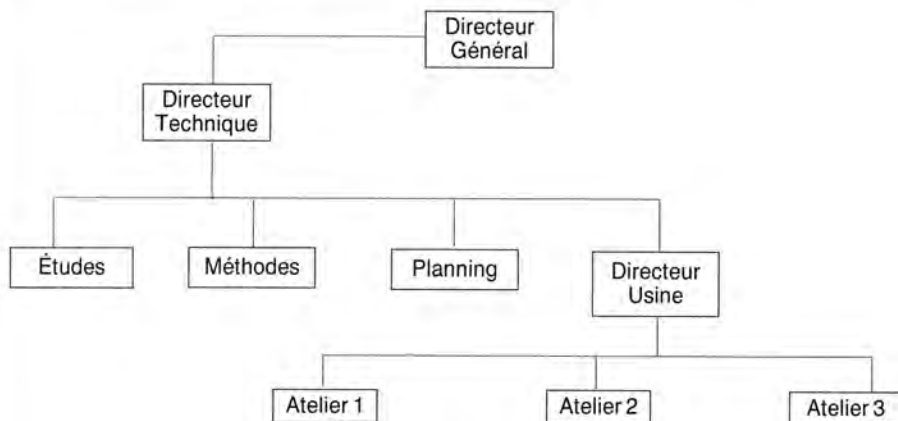
□ La structure fonctionnelle. Elle résulte d'un découpage de l'entreprise selon les différentes fonctions : commerciale, comptable, financière, sécurité, administrative, auxquelles on peut ajouter les fonctions logistique et informatique.

□ La structure divisionnelle en fonction des différents produits fabriqués. Elle est adoptée par la majorité des grandes entreprises.

□ La structure matricielle : cette structure est une combinaison de l'organisation par fonction et de l'organisation par branche. Elle allie deux compétences et se rencontre souvent dans des entreprises de recherches, de grands travaux. Elle convient bien aux grandes entreprises qui fabriquent et commercialisent des produits liés les uns aux autres.

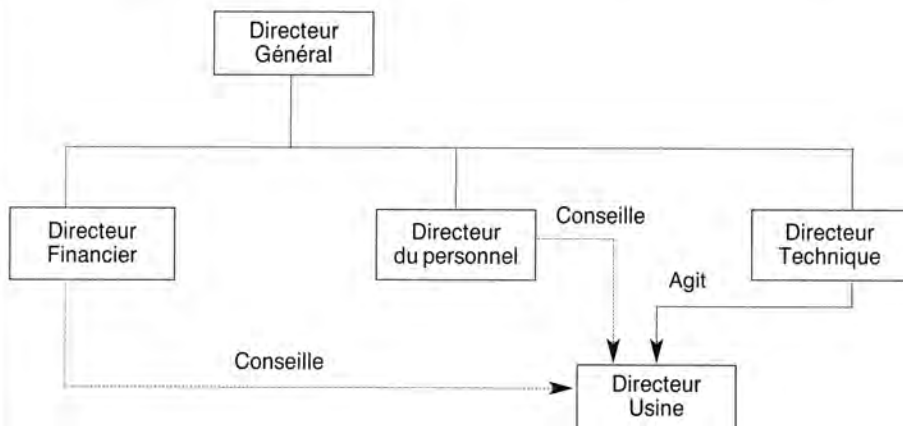
LES STRUCTURES HIÉRARCHIQUES

La hiérarchie linéaire. Ce type de structure respecte l'unité de commandement classique (hiérarchie militaire). Tout subordonné n'a qu'un chef.



La hiérarchie fonctionnelle. L'autorité est exercée sur des tâches spécialisées et l'étendue du pouvoir porte sur la spécialité : ex. : un directeur financier traitera tous les problèmes financiers de tous les services de l'entreprise.

La hiérarchie linéaire et fonctionnelle (staff and line). Elle réunit les avantages des deux systèmes précédents, à savoir l'unité de commandement et la spécialisation.



La distribution du courrier est une tâche très importante dévolue soit à la secrétaire de la petite entreprise, soit au service courrier dans une grande entreprise. De sa rapidité et de sa capacité à transmettre les documents reçus dépendent la capacité des destinataires à répondre le plus rapidement possible.

Tri

Après ouverture, suivant l'objet ou le contenu du courrier, celui-ci est placé dans la corbeille de la personne ou du service correspondant. Si le courrier est adressé nominativement, il est remis directement à son destinataire sans être ouvert.

Ouverture du courrier et son contrôle

Elle peut se faire manuellement ou grâce à une machine permettant l'ouverture de plusieurs centaines de lettres à la minute. L'opération de contrôle est particulièrement délicate ; il faut notamment :

- s'assurer, avant de jeter l'enveloppe qu'elle ne contient plus rien ;
- s'assurer que l'adresse de l'expéditeur figurant sur l'enveloppe est la même que celle figurant sur l'en-tête de la lettre ;
- s'assurer que la pièce jointe indiquée dans la lettre existe bien et l'agrafer rapidement à la lettre ;
- s'assurer que l'enveloppe n'est pas nécessaire juridiquement (cachet de la poste) ;
- s'assurer que ce n'est pas une lettre recommandée : si c'est le cas, l'enveloppe doit être agrafée à la lettre ;
- s'assurer que la signature de l'expéditeur soit lisible : dans le cas contraire, conserver l'enveloppe si le nom de l'expéditeur y figure.

Si une lettre concerne plusieurs personnes ou plusieurs services, il faut faire des photocopies de la lettre.

Enregistrement du courrier

L'enregistrement se fait généralement sur un bordereau conservé au service courrier (voir document n° 2 en page de droite). Une colonne « Date de réponse » peut éventuellement être ajoutée.

Cependant, il est de plus en plus fréquent que cet enregistrement soit réalisé à l'aide d'un logiciel informatique (tableur ou gestionnaire électronique de document : GED), dont la fonction filtre permet de retrouver très rapidement le courrier recherché.

Marquage des lettres et distribution

Il est souhaitable d'apposer un tampon sur la lettre indiquant sa date de réception. On peut éventuellement y indiquer le numéro d'enregistrement de la lettre (voir document n° 3). La distribution du courrier s'effectue différemment selon l'importance de l'entreprise. Chaque service peut se rendre directement au service courrier afin de prendre ce qui lui est destiné. Ou bien la secrétaire chargée de l'ouverture du courrier le distribue directement aux services ou aux personnes intéressées.

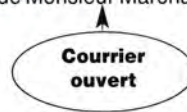
MODES D'ENREGISTREMENT DU COURRIER ARRIVÉ

■ Document n° 1 : Lettres adressées nominativement

Monsieur Marchand
Ets FLEURIAL



Ets FLEURIAL
à l'attention de Monsieur Marchand



■ Document n° 2 : Enregistrement du courrier

N°	Date réception	Expéditeur	Objet	PJ	Observations

■ Document n° 3 : Marquage des lettres reçues

Ets FLEURIAL

Reçu le

N°

Transmis à

Service

Le courrier départ

Le service courrier est chargé de toutes les opérations relatives à l'arrivée du courrier (tri, ouverture, dépouillement, enregistrement et diffusion) mais il est également chargé de toutes celles relatives au départ du courrier émanant des différents services de l'entreprise.

Enregistrement du courrier « départ »

- Une lettre commerciale doit être faite en double ou triple exemplaire, car il faut laisser une trace du courrier dans l'entreprise lorsque celui-ci aura été envoyé à son destinataire. Ce double s'effectue soit à l'aide d'une photocopieuse ou par impression de jeux complémentaires sur les imprimantes.
- Le courrier est alors disposé dans un parapheur et donné à la signature. Lorsqu'il est signé par l'expéditeur de la lettre, il faut procéder à son enregistrement (même principe que le courrier arrivée), le double est alors classé dans un dossier « chrono » (le courrier y est rangé par ordre chronologique). Avant de procéder à la mise sous enveloppe, il faut bien vérifier que toutes les pièces jointes et annexes annoncées dans la lettre sont présentes et les accrocher éventuellement au courrier.

Pliage et mise sous enveloppe

Lorsque le courrier est très important, on a recours de plus en plus à la mécanisation de cette étape à l'aide des différentes machines de bureau existantes :

- les machines à plier les documents ;
- les machines à mettre sous pli ;
- les machines à fermer les enveloppes ;
- les machines à adresser qui sont de plus en plus remplacées par des étiquettes informatisées.

Pesage et affranchissement

La lettre doit être pesée afin de pouvoir calculer la taxe à l'aide d'un tarif de La Poste. On peut ensuite utiliser une machine à affranchir : elle se loue auprès de sociétés fabriquant qui mettent la machine à la disposition de l'entreprise après accord de La Poste. La machine enregistre le montant des affranchissements, le compteur est relevé chaque mois et la valeur correspondante des affranchissements est à payer alors à La Poste.

Lexique

Boîte postale : système particulier de distribution qui consiste à mettre à la disposition de l'utilisateur, dans la poste elle-même, une boîte à lettre, dont l'utilisateur a la clef, et qu'il doit venir relever.

Cedex (courrier à distribution exceptionnelle) : lorsqu'une entreprise prévoit une arrivée importante — au moins 500 lettres par jour — et exceptionnelle de courrier (lors d'un concours publicitaire, par exemple), il peut lui être affecté une boîte au bureau de poste.

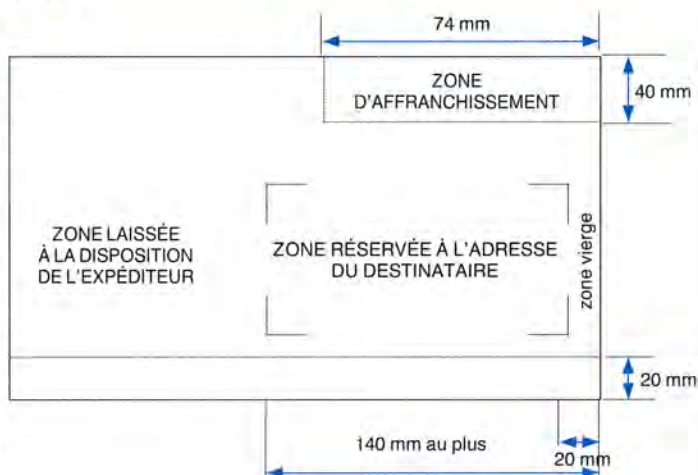
LES CONTRAINTES DE LA POSTE

■ Position de l'adresse

La position de l'adresse sur les envois postaux doit être conforme à celle figurant sur le schéma ci-contre, qui permet une lecture automatique.

IMPORTANT :

- Ne rien porter à droite ni au-dessous de l'adresse
- Laisser au moins 20 mm entre l'adresse et les mentions ou impressions apparaissant éventuellement à gauche de cette dernière.



■ Présentation de l'enveloppe (préconisée par les services de La Poste)

①	Société DUCHEMIN
②	Monsieur Norbert Service Comptabilité
③	Zone artisanale de la Forêt
④	42 RUE DES CHEVREUILS
⑤	BP 536
⑥	33220 STE FOY LA GRANDE

Ligne 1 Raison sociale ou dénomination commerciale

Ligne 2 Identité du destinataire et/ou du Service

Ligne 3 Complément d'identification du point géographique : Entrée, Tour, Immeuble, Bâtiment, Résidence, Zone industrielle

Ligne 4 N° ET LIBELLÉ DE LA VOIE

Ligne 5 MENTIONS SPÉCIALES DE DISTRIBUTION (BP, Tri Service Arrivée,...) et COMMUNE GÉOGRAPHIQUE si différente du bureau distributeur cedex

Ligne 6 CODE POSTAL et LOCALITÉ DE DESTINATION ou CODE CEDEX et BUREAU DISTRIBUTEUR CEDEX

Les 6 règles de l'adresse

- Des informations ordonnées du nominatif à la localité du destinataire
- 6 lignes maximum (les lignes blanches sont à supprimer)
- 38 caractères maximum par ligne (espaces compris)
- Aucun signe de ponctuation, de souligné, d'italique à partir de la ligne « N° et libellé de la voie » (pas de virgule après le n° de la voie)
- Les trois dernières lignes toujours en majuscules
- Le pavé adresse aligné à gauche

Les services de la poste

L'entreprise moderne traite et transmet de plus en plus d'informations. Pour faire face à ce trafic, La Poste propose aux entreprises une large gamme de produits accessible par Internet évitant ainsi d'avoir à se déplacer à un bureau de poste.

Prêt-à-Poster Lettre Suivie

Les courriers sont envoyés en utilisant des enveloppes pré-affranchies intégrant un service de suivi sur le site de La Poste. La distribution se fait directement dans la boîte aux lettres des destinataires le lendemain de l'envoi.

Lettre prioritaire en ligne

Plus besoin d'enveloppe et de timbre, le courrier est téléchargé ou rédigé en ligne. La Poste se charge d'imprimer, de mettre sous pli et de distribuer les lettres aux destinataires 24h/24 et 7j/7.

Prêt-à-Recommander Suivi

L'usage de la lettre recommandée est rendu obligatoire par près de 4 000 textes de loi et règlements. La solution « tout-en-un » pré-affranchie sert à la fois de support pour écrire le message et d'enveloppe une fois pliée. L'affranchissement est à validité permanente. Les formulaires du recommandé sont déjà apposés sur le produit et permettent la preuve de dépôt, la preuve de distribution signée par le destinataire, une indemnisation en cas de perte ou de détérioration et un avis de réception. De plus, avec le suivi par Internet, l'expéditeur peut connaître à tout moment, 24h/24, la date de distribution du Prêt-à-Recommandé suivie ou le motif de la non-distribution.

Lettre Recommandée Électronique

Elle permet de traiter les envois recommandés 24h/24 à partir d'un ordinateur connecté à Internet. Cette solution permet d'archiver le contenu de la lettre de 3 à 10 ans. Les preuves de dépôt et de contenu sont téléchargées en ligne. En plus de la valeur juridique de la Lettre Recommandée traditionnelle, la Lettre Recommandée Électronique apporte la preuve de l'intégrité du contenu du recommandé grâce à une « empreinte » du document conservée par La Poste avec la preuve de dépôt électronique.

Digiposte

Ce service permet de recevoir, d'archiver et partager des documents numériques. C'est à la fois une boîte aux lettres numérique et sécurisée, un coffre-fort numérique et un espace de partage.

Les particuliers et les professionnels qui le souhaitent peuvent ouvrir un compte gratuitement et recevoir dans leur boîte aux lettres électronique des courriers (bulletins de paie, relevés de banques, factures...) envoyés par les expéditeurs de leur choix, les gérer, les conserver dans un espace d'archivage à valeur légale.

QUELQUES EXEMPLES DE PRODUITS POSTAUX

■ Le Prêt-à-Poster Lettre Suivie



Une gamme de 6 enveloppes :

- 20g avec ou sans fenêtre : 110 x 220 mm
- 50g avec ou sans fenêtre : 162 x 229 mm
- 100g : 229 x 324 mm
- 500g : 260 x 330 mm
- 1kg : 280 x 365 mm
- 3kg : 305 x 394 mm

■ Le Prêt-à-Recommandé Suivi



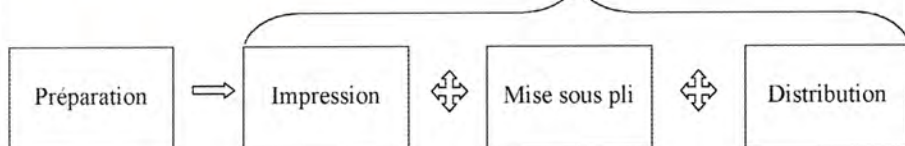
Format du Prêt-à-Recommander
Suivi :

- ouvert : 21 x 29,7 cm
- fermé : 21 x 14,85 cm

■ Lettre prioritaire en ligne

Vous

La Poste



La lettre commerciale – présentation

La lettre commerciale est l'image de marque de l'entreprise dans ses relations avec l'extérieur. La présentation de cette lettre obéit donc à des règles de présentation et de structure très précises.

Le papier

Le papier est obligatoirement du papier à en-tête de l'entreprise. Il est en général blanc, sans ligne, de format 21 x 29,7. Cependant, il peut être de couleur pastel, en particulier pour les entreprises qui ont une vocation purement commerciale auprès des particuliers.

La présentation

□ Il existe une norme de présentation de la lettre commerciale (réf. NF Z 11-001 de juillet 1982) mais cette dernière n'a qu'un caractère indicatif et n'est guère plus utilisée que par les administrations, les cabinets d'avocats et les notaires.

□ En dehors de la présentation normalisée, il existe deux types de présentation standard :

- la présentation à la française,
- la présentation à l'américaine (voir modèles ci-contre).

□ Dans la pratique, la plupart des entreprises utilisent une présentation personnalisée respectant une « charte graphique » élaborée par leurs soins.

La mise en page

□ La suscription s'écrit sur 3 lignes au minimum et sur 6 lignes au maximum. Il n'y a aucune ponctuation dans les lignes de l'adresse et pas d'espace dans l'écriture du code postal.

□ La lettre est composée en caractères de taille 10, 11 ou 12 ; l'interligne est simple et la police doit être classique.

□ Les paragraphes sont séparés par un double interligne.

□ La marge de gauche est au minimum de 12 cm et n'est jamais supérieure à 4,5 cm. La marge de droite est en général de 2 cm.

Le choix des marges, des alinéas et des caractères doit donner à une lettre une excellente lisibilité.

à la française

LA FOURMI INFORMATIQUE
21 rue du Bourg Tibourg
75004 PARIS

Christelle DESLOGIS
15 rue du Commerce
75015 PARIS

Objet :
V/Candidature

Paris,
le

Madame,

À la suite de notre entretien et de votre essai professionnel du (date) courant, nous avons le regret de vous informer que votre candidature n'a pas été retenue.

Nous vous remercions d'avoir pensé à nous offrir votre collaboration et vous souhaitons de trouver rapidement l'emploi que vous recherchez.

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

Le Gérant,
F. TURPINO

à l'américaine

LA FOURMI INFORMATIQUE
21 rue du Bourg Tibourg
75004 PARIS

MCT/JCP

Paris, le 15 juin 2011

Christelle DESLOGIS
15 rue du Commerce
75015 PARIS

Madame,

À la suite de notre entretien et de votre essai professionnel du (date), et sous réserve de l'examen médical obligatoire d'embauche, nous avons le plaisir de vous annoncer que votre candidature a été retenue pour le poste de secrétaire au sein de notre Société à partir du (date) à h.

Toutes les conditions de votre engagement sont contenues dans le contrat de travail que vous voudrez bien signer dès votre arrivée.

Recevez, Madame, nos salutations distinguées.

Le Gérant,
F. TURPINO

LETTRE NORMALISÉE (NORME AFNOR)

1 Raison sociale
statut juridique
adresse

Désignation et adresse
du destinataire

2 Vos Réf. :
Nos Réf. : **3**
Objet : **4**

Lieu d'origine
Date

Pièces jointes : **5**

Titre de civilité

Corps de la lettre

- Introduction
- Développement
- Conclusion

Formule de politesse

Signature **6**

1 Ces mentions sont souvent pré-imprimées sur le papier utilisé par l'entreprise pour son courrier.

3 Numéro interne de tout courrier départ

4 L'objet précise le motif de la lettre.

5 À ajouter dès qu'un document est joint. Cela permet de s'assurer rapidement que le courrier est complet.

2 À relever dans le courrier reçu quand il s'agit d'y répondre

6 Nom et fonction du signataire

CONSEILS GÉNÉRAUX
SERVICES COMMERCIAUX
SERVICES FINANCIERS
SERVICES ADMINISTRATIFS
RELATIONS HUMAINES
DIVERS

La lettre commerciale – contenu

Malgré les nouveaux moyens de communication, la lettre reste le document le plus largement utilisé par les entreprises. Elle est le moyen de preuve le plus sûr accepté par les tribunaux.

Les différents types de courriers

On distingue :

- la lettre individualisée s'applique à des situations à caractère non répétitif et dont la rédaction est adaptée à la situation ;
- la lettre type à personnaliser traite de situations qui ont un caractère fréquent ou répétitif ; la suscription et le corps de la lettre prévoient l'insertion de variables au clavier ;
- le publipostage est destiné à l'envoi d'une même lettre à de nombreux correspondants ; le corps de la lettre ou « canevas » identique pour tous les destinataires peut comporter quelques éléments variables, la suscription est définie elle aussi comme une zone de variables ; le complément de ces variables s'effectue automatiquement par fusion du « canevas » avec un fichier de variables existant ou créé pour la circonstance.

La suscription

Elle indique le nom et l'adresse du destinataire. L'usage français la situe en haut et à droite de la page. Si l'on connaît le nom de la personne à qui l'on envoie la lettre, on le spécifie ou l'on précise « à l'attention de M ou Mme... ».

Les références

Elles comportent souvent les initiales du rédacteur, de la personne qui a saisi la lettre et quelquefois le numéro d'ordre chronologique qui est celui inscrit sur le « chrono » courrier « arrivée ». Certaines entreprises y ajoutent les références du destinataire.

L'objet du courrier

Il précise le motif de la lettre et doit permettre à la personne qui ouvre le courrier de le distribuer dans les différents services. Quand l'objet de la lettre est une demande ou la confirmation d'une commande (ex. : Votre demande de renseignement ou V/commande n°), l'expéditeur l'indique. Quand l'objet est une réclamation, la réponse à une lettre ou à un appel téléphonique, l'expéditeur fait figurer le nom et le numéro et éventuellement la date du document initialement reçu.

La signature

Toujours en fin de lettre, elle doit être manuscrite, seule manière de rendre la lettre valable du point de vue juridique. La mention P.O. (pour ordre) peut figurer : elle signifie que la personne responsable a délégué ses pouvoirs à la personne qui a écrit la lettre.

LES EN-TÊTES DE LETTRES

Toutes les entreprises se servent de papier à en-tête généralement pré-imprimé et qui doit comporter les rubriques suivantes :

- nom de l'entreprise ;
- forme juridique de la société ;
- montant du capital social s'il y a lieu ;
- numéro d'immatriculation au Registre du Commerce (ce numéro permet à toute personne d'obtenir des renseignements sur une société ou un commerçant en consultant le Registre du Commerce) ;
- code d'activité principale exercée par la société (Code APE) ;
- l'adresse, qui peut être précédée de la mention B.P. (Boîte Postale) si l'entreprise a une boîte postale ou de CEDEX (Courrier d'entreprise à distribution exceptionnelle) ;

— la mention, lorsqu'il s'agit d'une entreprise individuelle, de son appartenance ou non à un centre de gestion agréé par l'administration fiscale.

Toutes ces mentions sont obligatoires : le Code du Commerce impose aux entreprises d'indiquer ces informations sur les documents externes à l'entreprise.

D'autres mentions sont facultatives, à savoir :

- le numéro de téléphone, numéro de télécopie ou de télex,
- le numéro de boîte postale,
- le numéro de compte bancaire.

Dans la pratique, elles figurent très souvent dans l'en-tête des lettres commerciales ou dans le bas de la feuille (pré-imprimée).

LIBRAIRIE "Au Livre Ouvert"

14, rue Daguerra
13001 Marseille



TÉL. : 04.45.22.31.00 - FAX : 04.43.31.20.96

N/RÉF.

V/RÉF.

S.A. AU CAPITAL DE 106 700 € - RC MARSEILLE B 562110050 - N° SIRET 56211224900011 -
CODE APE 221A