

*en poche*

FRANÇAIS

Une banque d'e-mails pour  
correspondre, vite et bien, dans  
toutes les situations

# 100 E-MAILS PROFESSIONNELS POUR BIEN COMMUNIQUER

2016

Aline Nishimata

Les *points clés* pour écrire  
des e-mails pertinents  
et efficaces à l'aide de  
100 modèles types



lextenso éditions



*en poche*

# **100 E-MAILS PROFESSIONNELS POUR BIEN COMMUNIQUER**

**2016**

Aline Nishimata

**G**ualino

**lextenso éditions**

## Du même auteur, chez le même éditeur

- *100 e-mails professionnels pour bien communiquer*, 2016.
- *Orthographe*, 2016 (en coll. R. Kadyss).
- *Savoir rédiger vos e-mails professionnels*, 2016.
- *Vocabulaire*, 2016.

Aline Nishimata est Professeur des grandes écoles et experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.

Suivez-nous sur



© Gualino éditeur, Lextenso éditions 2016  
70, rue du Gouverneur Général Éboué  
92131 Issy-les-Moulineaux cedex  
ISBN 978-2-297-04842-2  
ISSN 1962-6428

# Sommaire

<b>1</b>	Conseils pour rédiger vos e-mails .....	6
<b>2</b>	Les relations fournisseurs/clients .....	10
	- Prospection	
	• Lancer un appel d'offres .....	10
	• Demander une documentation .....	10
	• Solliciter des renseignements .....	10
	• Répondre à une demande de renseignements .....	11
	• Soumettre un contrat de maintenance .....	11
	• Proposer une visite .....	12
	• Envoyer un devis .....	12
	• Accepter un devis .....	12
	• Refuser un devis .....	13
	• Demander une facture pro forma .....	13
	- Commande	
	• Passer une commande .....	14
	• Accuser la réception d'une commande .....	14
	• Demander des précisions supplémentaires .....	14
	• Modifier une commande .....	15
	• Annoncer une rupture de stock .....	15
	• Demander l'application d'un tarif préférentiel .....	15
	• Annuler une commande .....	16
	• Accepter l'annulation d'une commande .....	16
	• Refuser l'annulation d'une commande .....	16
	- Livraison	
	• Informer d'une livraison non conforme .....	17
	• Demander le remplacement d'articles défectueux .....	17
	• Répondre favorablement à une réclamation .....	17
	• Informer le fournisseur du retard de la livraison .....	18
	• Annoncer au client une livraison partielle .....	18
	• Effectuer des réserves auprès du transporteur .....	18
	• Réclamer auprès du transporteur .....	19
	• S'excuser du retard de livraison .....	19
	• S'informer sur les délais de livraison .....	20
	• Mettre en demeure d'effectuer une livraison .....	20
	• Annuler une commande suite au non-respect des délais ..	20
	- Facturation	
	• Adresser une facture .....	21
	• Accuser réception d'une facture .....	21
	• Contester une facture .....	21
	• Reconnaître une erreur de facturation .....	22
	• Refuser une erreur de facturation .....	22
	• Envoyer un relevé de factures .....	22

## - Règlement

• Solliciter le règlement d'une facture .....	23
• Régler une facture.....	23
• Accuser réception d'un paiement .....	23
• Demander un acompte sur facture.....	24
• Adresser un acompte sur facture.....	24
• Demander un délai de paiement.....	24
• Accepter un délai de paiement.....	25
• Refuser un délai de paiement .....	25
• Demander le paiement de la facture : relance 1 .....	26
• Rappeler le paiement de la facture : relance 2 .....	26
• Mettre en demeure de payer : relance 3 .....	26

**3**

## Les relations avec les banques..... 27

• Contester une opération.....	27
• Suspendre un prélèvement automatique .....	27
• Signaler un prélèvement automatique abusif.....	27
• Établir une procuration .....	28
• Demander un découvert ponctuel .....	28
• Informer d'un chèque impayé.....	28
• Régulariser un chèque émis sans provision .....	29
• Faire opposition à la suite d'un vol ou d'une perte .....	29
• Demander un prêt à la banque .....	29
• Prendre un rendez-vous auprès du conseiller de clientèle .30	30
• Contester des agios .....	30
• Clôturer un compte.....	30

**4**

## Les relations avec les assurances .....

• Assurer une situation.....	31
• Demander un avenant.....	31
• Déclarer un sinistre .....	32
• Rappeler le règlement d'un sinistre.....	32
• Résilier une police d'assurance .....	32

**5**

## L'Internet et la téléphonie mobile .....

• Contester une opération.....	33
• Résilier un contrat auprès d'un opérateur .....	33
• Déclarer la perte ou le vol d'un portable .....	33

**6**

## Les relations avec le personnel..... 34

• Rédiger une offre d'emploi .....	34
• Proposer une candidature 1 .....	35
• Accepter une candidature .....	35
• Proposer une candidature 2.....	36
• Refuser une candidature .....	36
• Envoyer une lettre d'embauche .....	37
• Effectuer une demande relative à un stage .....	37
• Accepter une demande de stage .....	38
• Refuser une demande de stage .....	38
• Rembourser des frais.....	39
• Adresser un avertissement.....	39
• Renouveler un avertissement .....	39

• Convoquer à un entretien préalable .....	40
• Notifier le licenciement .....	40
• Donner sa démission.....	41
• Accepter une démission .....	41
• Adresser les documents relatifs au départ d'un salarié.....	41
• Solliciter une dispense de préavis.....	42
• Répondre à une dispense de préavis .....	42
• Convoquer un salarié à une visite médicale .....	42
• Faire valoir ses droits à la retraite .....	43
• Accepter une demande de retraite .....	43
<b>7 Les relations avec l'administration .....</b>	<b>44</b>
• Demander une remise gracieuse de pénalités de retard .....	44
• Contester un redressement.....	44
• Demander des délais de paiement .....	44
• Saisir une commission amiable.....	45
• Demander la radiation du fichier publicité auprès de la CNIL ..	45
<b>8 Les relations internationales.....</b>	<b>46</b>
• Se renseigner sur l'implantation à l'étranger .....	46
• Obtenir des renseignements auprès d'UBIFRANCE.....	46
• Élargir un marché à l'international.....	46
• Se renseigner auprès du poste d'expansion économique ...	47
• Demander l'ouverture d'un crédit documentaire .....	47
• Assurer un transport international .....	48

# CONSEILS POUR RÉDIGER VOS E-MAILS

## ■ LA STRUCTURE DES E-MAILS

Vous trouverez tout au long de cet ouvrage les deux structures fondamentales :

- e-mail de prise de contact ;
- e-mail de suivi de dossier.

Ces deux structures vous permettront de rédiger avec clarté vos réponses.

Étapes	E-mail de prise de contact	E-mail de suivi d'un dossier
Introduction	Le présent : De quoi s'agit-il ?	Le rappel du passé : Que s'est-il passé avant cet e-mail ? Le présent : De quoi s'agit-il ?
Développement	Quel est l'objectif de mon e-mail ? 1. Qu'est-ce que je propose ? 2. Que suis-je décidé à accepter ? 3. Qu'est-ce que je refuse ? 4. Qu'est-ce que je demande ou rappelle au destinataire de l'e-mail ? 5. Quelle concession vais-je faire ?	
Formule de conclusion	Qu'est-ce que je souhaite transmettre à mon destinataire ?	
Formule de politesse	Quelle est la formule de politesse la mieux adaptée à cet e-mail ?	

## ■ L'APPELLATION

Nous vous proposons dans la plupart des e-mails l'appellation : Madame, Monsieur. Cependant, selon le lien que vous avez avec votre destinataire et selon les circonstances, vous pouvez commencer votre e-mail par des formules plus adaptées au contexte :

<i>Madame,</i> <i>Monsieur,</i> <i>Messieurs,</i> <i>Bonjour Madame,</i> <i>Bonjour Messieurs,</i> <i>Bonjour Madame Nicollet,</i> <i>Bonjour Monsieur Braun,</i>	<i>Cher Monsieur,</i> <i>Chère Madame,</i> <i>Monsieur le directeur,</i> <i>Madame la directrice,</i> <i>Monsieur le président,</i> <i>Madame la présidente,</i>
---	---

Ces formules sont suivies d'une virgule.

L'appellation des e-mails rejoint les habitudes des lettres anglo-saxonnes.



## ■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DE L'INTRODUCTION

① <b>Accuser réception</b>	Nous avons bien reçu votre documentation dont nous vous remercions.
② <b>Informer</b>	Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.
③ <b>Demander</b>	Nous vous saurions gré de nous expédier la commande suivante...
④ <b>Accepter</b>	Il nous est agréable de vous annoncer que nous donnons une suite favorable à votre demande.
⑤ <b>Rappeler</b>	Nous sommes étonnés de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.
⑥ <b>Confirmer</b>	Nous vous confirmons notre rencontre du...
⑦ <b>Proposer</b>	Je me permets de vous proposer ma candidature pour le poste de...
⑧ <b>Refuser</b>	Nous avons le regret de vous informer qu'il ne nous est pas possible de vous accorder un report d'échéance.

## ■ LES 4 SITUATIONS DE COMMUNICATION DU DÉVELOPPEMENT

① <b>Demander</b>	Vous serait-il possible de nous accorder un délai de paiement ?
② <b>Expliquer</b>	En effet, nous avons subi une inondation qui ne nous permet pas de vous envoyer votre commande.
③ <b>Justifier</b>	Nous ne pouvons pas respecter les délais parce que notre local est inondé.
④ <b>Proposer</b>	Nous vous proposons une remise de ...

## ■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DES FORMULES DE CONCLUSION

La formule de conclusion est parfois une répétition des idées énoncées dans le développement. Cependant, elle donne le ton de l'e-mail. Elle est en fait la vraie formule de politesse car elle met en valeur la relation entre le destinataire et le rédacteur.

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.

(vous vous mettez à la disposition du client)

La formule de conclusion correspond à ***huit situations de communication*** :

<b>① Accepter</b>	Nous acceptons votre proposition dont nous vous remercions.
<b>② Remercier</b>	Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre demande.
<b>③ Demander</b>	Nous vous demandons de prêter attention aux conditions de livraison.
<b>④ Rappeler une demande</b>	Nous vous rappelons que nous souhaitons la livraison dans les meilleurs délais.
<b>⑤ Espérer</b>	Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.
<b>⑥ Se tenir à la disposition</b>	Nous nous tenons à votre disposition pour tout entretien.
<b>⑦ S'excuser</b>	Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps indépendant de notre volonté.
<b>⑧ Menacer</b>	Dans le cas contraire, nous nous verrons dans l'obligation de transférer votre dossier au service contentieux.

## ■ LES FORMULES DE POLITESSE

Nous vous avons proposé, dans cet En Poche, la formule de politesse : Cordialement. Cependant, vous pouvez, selon votre lien avec l'interlocuteur, choisir d'autres possibilités comme :

<i>Sincèrement vôtre, Salutations sincères, Salutations distinguées, Avec nos salutations distinguées, Avec nos remerciements, Avec toutes mes amitiés,</i>	<i>Cher Monsieur, Chère Madame, Monsieur le directeur, Madame la directrice, Monsieur le président, Madame la présidente,</i>
---	---

En général, on utilise la virgule car la formule de prise de congé est suivie de la signature.

Vous pouvez également choisir les formules de politesse utilisées dans la rédaction du courrier d'entreprise ; par exemple<sup>1</sup> :

<i>Je vous prie d'agréer, Je vous prie de recevoir, Veuillez recevoir, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>mes salutations distinguées. l'expression de ma considération distinguée.</i>
---	------------------------------	--

(1) Pour plus de précisions sur les formules de politesse, voir chez le même éditeur, dans la même collection : Savoir rédiger vos e-mails professionnels.

<i>Je vous prie d'agréer, Je vous prie de recevoir, Veuillez recevoir, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>mes salutations distinguées. l'expression de ma considération distinguée.</i>
<i>Veuillez croire,</i>	<i>Cher Monsieur, Cher ami,</i>	<i>en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.</i>
<i>Je vous prie d'agréer, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>l'expression de mes sentiments distingués. l'assurance de ma parfaite considération.</i>
<i>Je vous prie de croire,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>à l'expression de ma considération respectueuse.</i>

## ■ L'E-MAIL RECOMMANDÉ

Avec la **Lettre Recommandée Électronique** (LRE), La Poste propose un **service unique d'acheminement de courrier** à valeur juridique en ligne. En quelques clics, le courrier recommandé est envoyé en toute sécurité depuis Internet, imprimé par La Poste et distribué par le facteur.

Simplicité d'utilisation et suivi en ligne :

- service accessible à la demande depuis Internet, 24h/24, 7j/7 ;
- envoi réalisé en 15 minutes ;
- remise à La Poste le jour même pour 98 % des demandes déposées avant 14h (heure de métropole) ;
- suivi en temps réel du traitement des envois électroniques, de leur prise en compte à leur remise à La Poste ;
- consultation et téléchargement de la preuve électronique de dépôt et de la preuve de l'intégrité du contenu de la lettre pendant 3 ans.

## ■ LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La signature électronique a aujourd'hui la même valeur légale qu'une signature manuscrite (loi n° 2000-230 du 13 mars 2000). L'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. L'acquisition d'un certificat de signature électronique doit être effectuée auprès d'une autorité de certification.

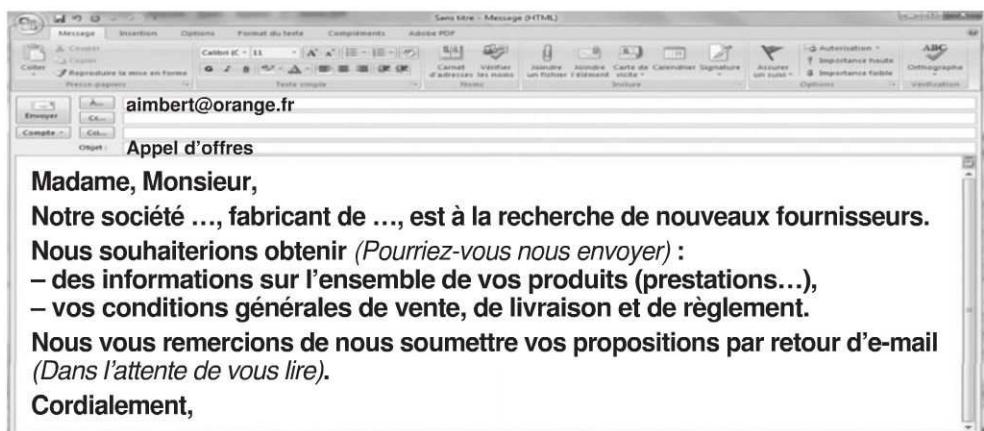
## ■ LE PDF

C'est un format de fichier créé par Adobe (Portable Document Format) permettant une représentation visuelle du contenu d'un document et son impression. Le PDF accompagne souvent l'e-mail en pièce jointe.

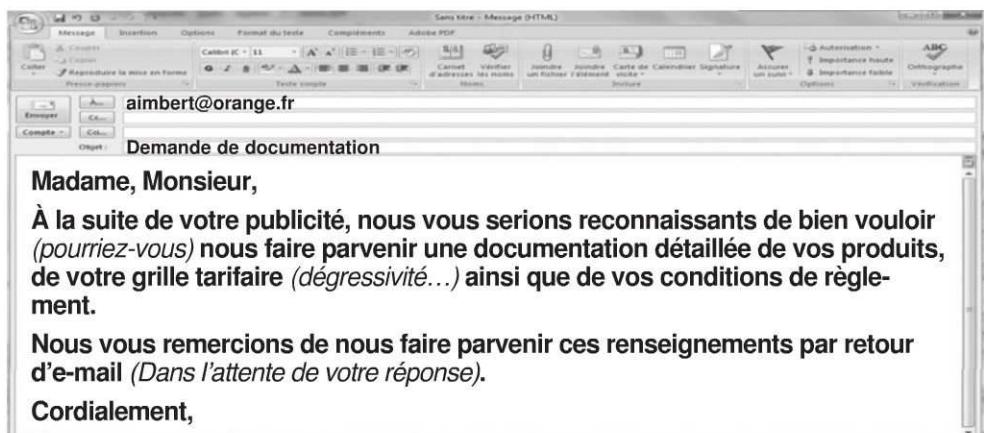
# LES RELATIONS FOURNISSEURS/CLIENTS

## ■ PROSPECTION

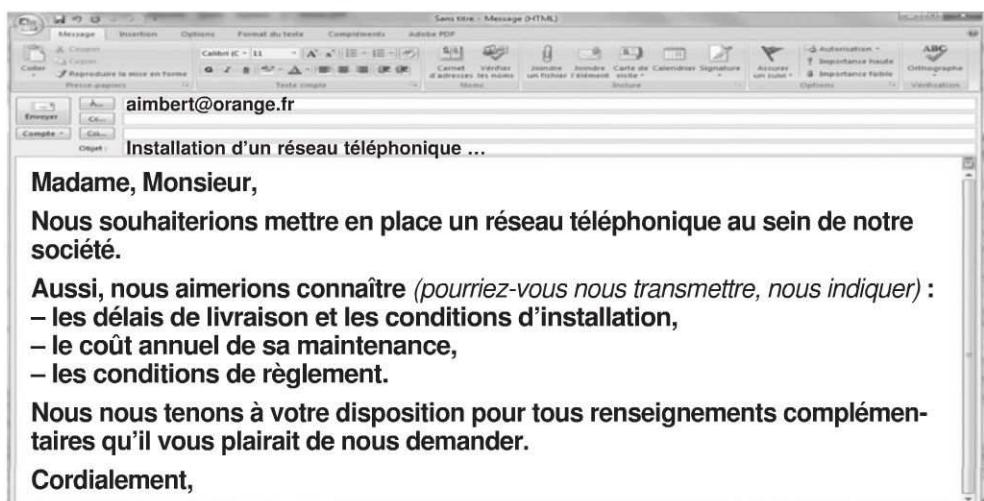
### ■ Lancer un appel d'offres



### ■ Demander une documentation



### ■ Solliciter des renseignements



## ■ Informations

Pour les contrats conclus entre professionnels depuis janvier 2009, le règlement des sommes dues doit obligatoirement intervenir 60 jours après l'émission de la facture, ou à la fin du mois après 45 jours (art. 21 de la loi de modernisation de l'économie).

Site : [pme.service-public.fr](http://pme.service-public.fr)

## ■ Répondre à une demande de renseignements

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Message (HTML)" with the subject "Compléments d'information". The recipient is "Hayssel.lib@sfr.fr". The body of the email contains the following text:

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

En réponse à votre demande, nous vous adressons une documentation détaillée de nos produits.

En ce qui concerne nos conditions de règlement, nous vous proposons :

- 30 % à la commande par chèque bancaire,
- le solde, en deux traites acceptées dès la réception de la marchandise, l'une à 30 jours, l'autre à 45 jours fin de mois.

Nos prix sont garantis pour une commande effectuée avant le ...

Par ailleurs, nous vous signalons que nous pratiquons une dégressivité de nos tarifs en fonction des quantités demandées.

Nous nous tenons à votre disposition pour tous renseignements que vous jugeriez utiles.

Cordialement,

## ■ Soumettre un contrat de maintenance

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Message (HTML)" with the subject "Contrat de maintenance". The recipient is "Hayssel.lib@sfr.fr". The body of the email contains the following text:

Madame, Monsieur,

Nous vous confirmons les termes de l'entretien que vous avez eu avec notre collaborateur.

Nous vous prions de bien vouloir trouver (*Vous trouverez*) en pièce jointe le formulaire de contrat.

Si, comme nous l'espérons, ces conditions retiennent votre attention, il vous suffira de nous retourner, complétés et signés, les exemplaires du contrat, accompagnés d'un chèque de ... €, en règlement de ...

Dès réception de votre contrat, nous vous communiquerons le numéro de client à préciser lors de chacune de vos demandes d'intervention et vous retournerons un exemplaire dûment signé.

Nous espérons vous compter très prochainement parmi nos clients.

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

## ■ Proposer une visite

Sous titre : Message (HTML)

Hayssel.lib@sfr.fr

Objet : Visite d'un commercial

Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à votre demande d'informations du ..., relative à ...

Monsieur ..., notre collaborateur (*technicien, chargé de clientèle...*) pourrait vous informer des différentes possibilités offertes par notre entreprise.

Aussi, nous aimerais connaître (*pourriez-vous nous indiquer*) les jours et heures qui vous conviendraient pour une visite au sein de votre entreprise.

Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires qu'il vous plairait de nous demander.

Cordialement,

## ■ Envoyer un devis

Sous titre : Message (HTML)

Hayssel.lib@sfr.fr

Objet : Devis relatif à ...

Madame, Monsieur,

À la suite de votre demande (*notre rencontre*), nous vous confirmons que nous pourrons procéder aux travaux (*à l'installation*) envisagés pour la somme de ... € (*TVA en sus au taux actuel*) payable (*mentionner les conditions de paiement*) pour toute confirmation passée avant le ...

Ces travaux pourraient être réalisés (*cette installation pourrait être réalisée*) dans un délai de ... jours, à réception de votre ordre.

Vous trouverez en pièce jointe le devis détaillé de nos prestations.

Dans l'affirmative, vous voudrez bien nous retourner la copie du devis revêtue de la mention « *bon pour accord* » suivie de votre signature.

Nous vous souhaitons bonne réception de cette proposition et espérons que nos conditions vous conviendront.

Bien cordialement,

## ■ Accepter un devis

Sous titre : Message (HTML)

aimbert@orange.fr

Objet : Devis accepté

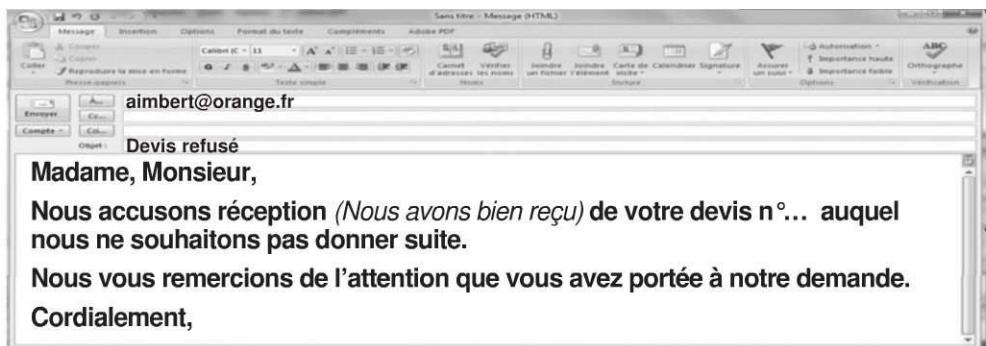
Madame, Monsieur,

Nous accusons réception (*Nous avons bien reçu*) de votre devis n°... que nous vous retournons en pièce jointe revêtu de notre accord et de notre signature.

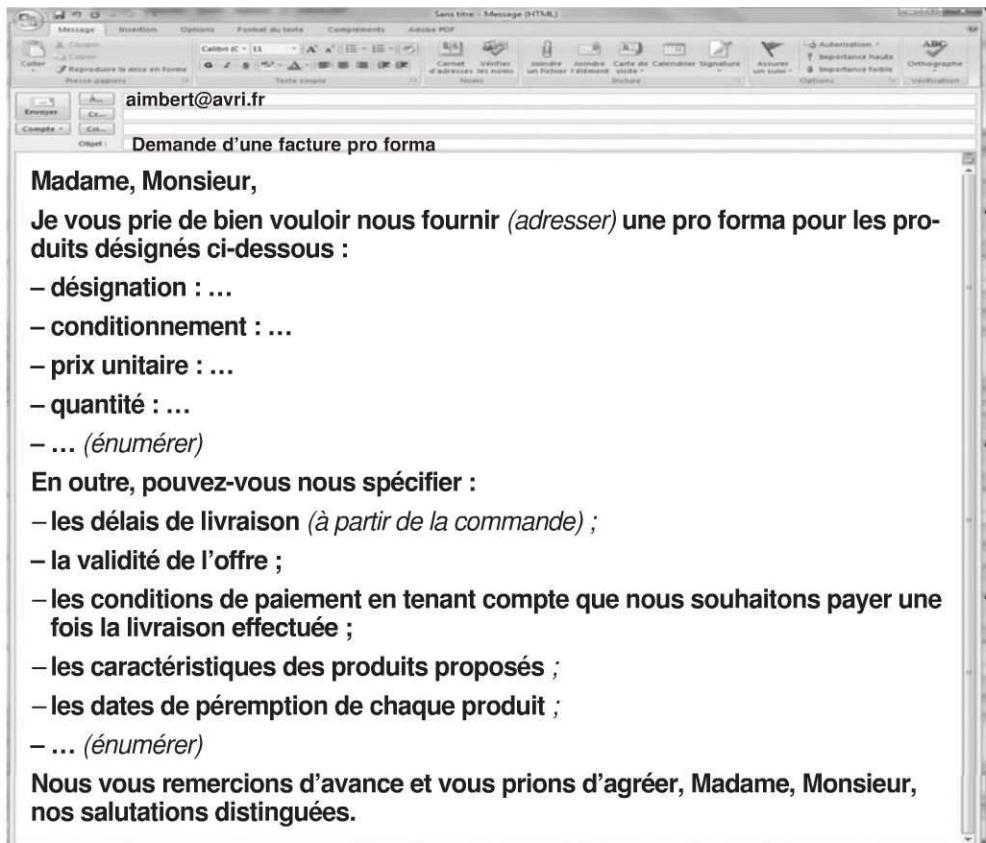
Nous comptons sur vous pour respecter les engagements pris (*les délais prévus ou convenus*).

Bien cordialement,

## ■ Refuser un devis



## ■ Demander une facture pro forma



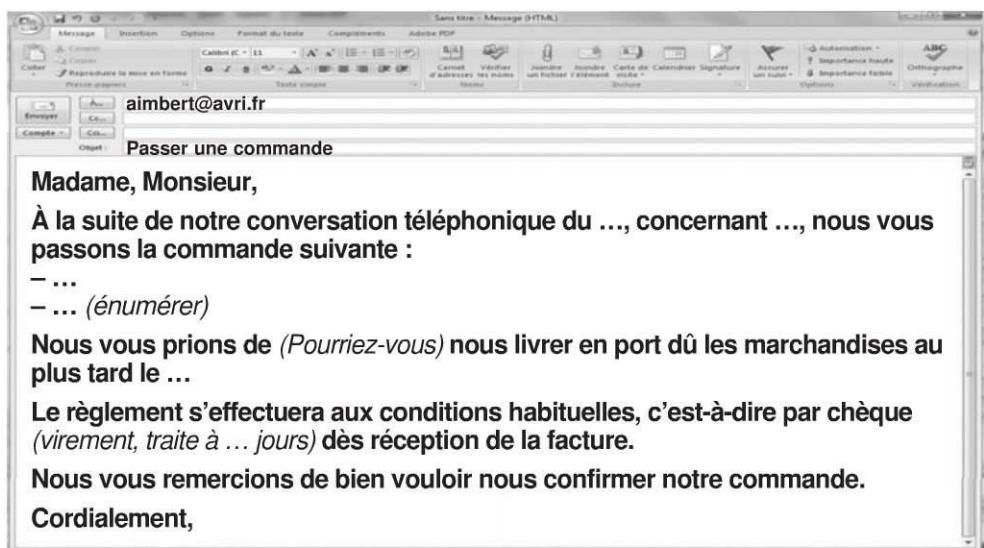
## ■ Informations

Une facture pro forma est une facture pour la forme. Il s'agit en fait d'un devis. Elle doit notamment préciser la chose ou le service, le prix et sa date limite de validité, les conditions générales d'exécution (réduction, livraison, règlement...) et les délais d'exécution des obligations.

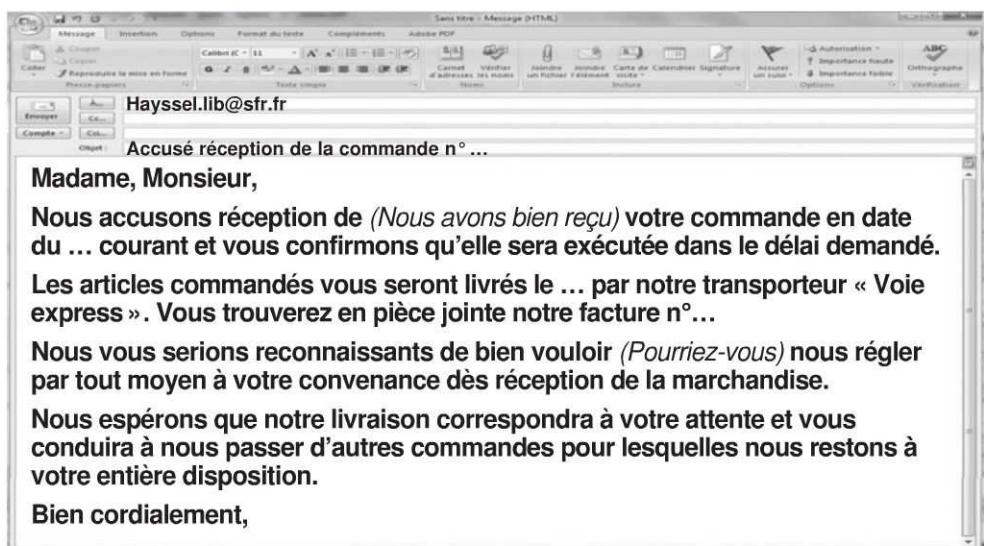
Elle n'entraîne aucune conséquence juridique pour le client.

## ■ COMMANDE

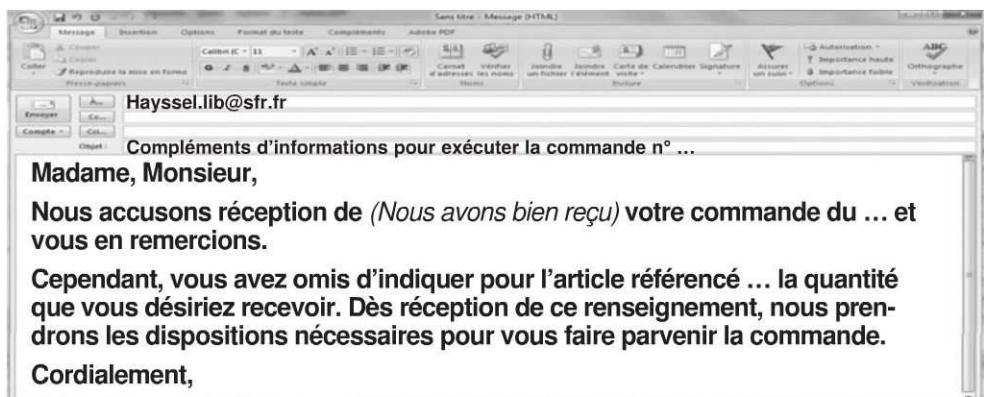
### ■ Passer une commande



### ■ Accuser la réception d'une commande



### ■ Demander des précisions supplémentaires



## ■ Modifier une commande

Sans titre : Message (HTML)

Message Insertion Options Format du texte Compléments Adobe PDF

Couleur IC 11

Emettre à : Hayssel.lib@sfr.fr

Objet : Modification de notre commande

Madame, Monsieur,

À la suite d'une vente importante, nous vous demandons de compléter notre commande n° ... du ... des articles suivants :

- ...  
- ... (énumérer)

Nous vous remercions de bien vouloir nous confirmer notre complément de commande.

Cordialement,

## ■ Annoncer une rupture de stock

Sans titre : Message (HTML)

Message Insertion Options Format du texte Compléments Adobe PDF

Couleur IC 11

Emettre à : Hayssel.lib@sfr.fr

Objet : Rupture de stock

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre commande n°... datée du ... et vous en remercions.

Cependant, nous ne pourrons pas respecter le délai que vous nous avez demandé. En effet, un afflux de commandes (accroissement imprévu) a épuisé nos stocks et nous ne serons en mesure de (nous ne pourrons pas) vous livrer la marchandise que sous quinzaine.

Nous espérons que ce délai exceptionnel ne vous empêchera pas de maintenir votre commande.

Cordialement,

## ■ Demander l'application d'un tarif préférentiel

Sans titre : Message (HTML)

Message Insertion Options Format du texte Compléments Adobe PDF

Couleur IC 11

Emettre à : Hayssel.lib@sfr.fr

Objet : Demande d'un tarif préférentiel

Madame, Monsieur,

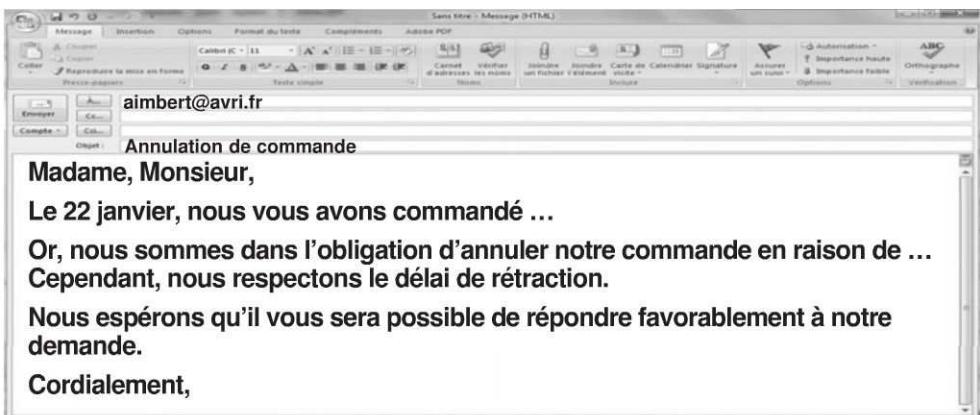
Nous vous remercions de la documentation et des tarifs relatifs à ... que vous nous avez adressés et qui ont retenu toute notre attention.

Cependant, nous avons constaté que l'ensemble de vos prix étaient supérieurs à ceux pratiqués par vos concurrents.

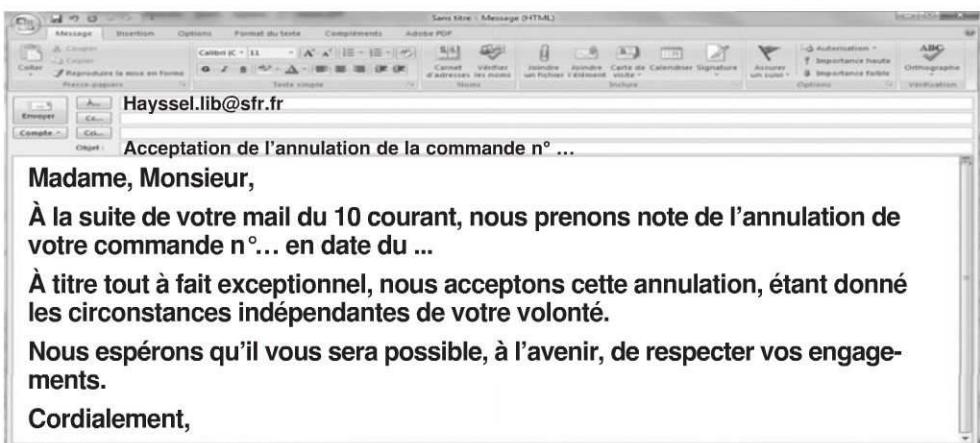
Nous espérons qu'il vous sera possible de nous accorder un tarif préférentiel qui nous permettra de vous passer une commande.

Salutations distinguées,

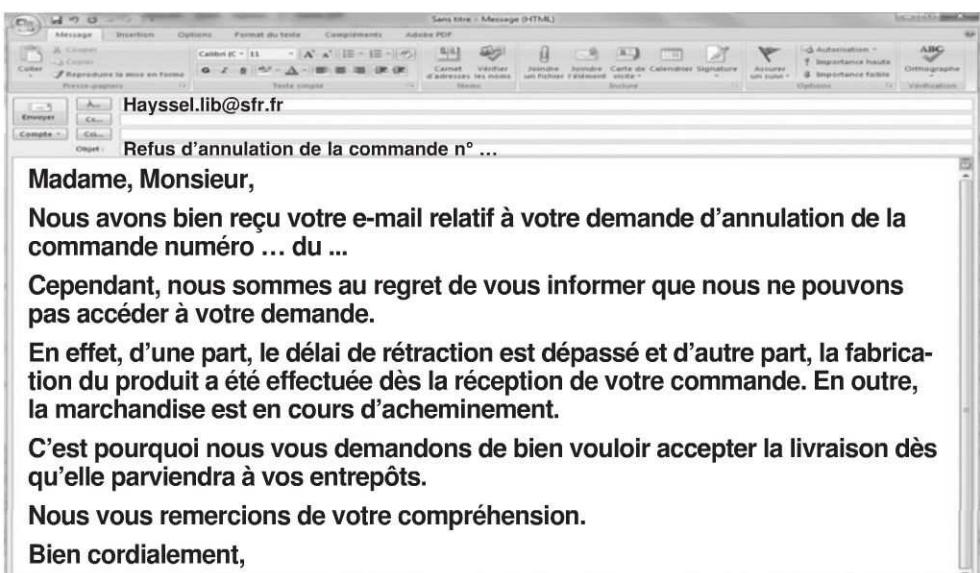
## ■ Annuler une commande



## ■ Accepter l'annulation d'une commande



## ■ Refuser l'annulation d'une commande



## LIVRAISON

### Informer d'une livraison non conforme

The screenshot shows a Microsoft Word window with a toolbar at the top. The recipient's address 'aimbert@avri.fr' is entered in the 'Avec' field. The subject line 'Livraison non conforme' is displayed. The message body starts with 'Madame, Monsieur,' followed by a paragraph stating that the sender has received the delivery and found parts of the merchandise non-conforming. It then asks for the references sent and expresses regret over the non-conformity, offering it to the carrier.

Madame, Monsieur,

Nous avons reçu votre livraison relative à ... et nous avons constaté, lors de l'ouverture des colis, qu'une partie de la marchandise réceptionnée n'était pas conforme à notre commande.

En effet, nous vous avons commandé les références ... Or, vous nous avez livré les références suivantes ...

Nous vous serions reconnaissants de (*Pourriez-vous*) nous expédier les articles demandés dans les meilleurs délais.

En ce qui concerne la marchandise non conforme, nous la tenons à la disposition du transporteur.

Cordialement,

### Demander le remplacement d'articles défectueux

The screenshot shows a Microsoft Word window with a toolbar at the top. The recipient's address 'aimbert@avri.fr' is entered in the 'Avec' field. The subject line 'Articles défectueux' is displayed. The message body starts with 'Madame, Monsieur,' followed by a paragraph expressing regret over receiving the delivery and identifying specific defective items. It then asks for the replacement of these items without additional costs.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre livraison relative à notre commande du 10 courant. Cependant, nous avons le regret de vous signaler que les articles suivants : ... ; ... sont défectueux.

En conséquence, nous vous demandons de (*bien vouloir*) procéder au remplacement, rapidement et sans frais supplémentaires, de ces articles que nous tenons à votre disposition.

Cordialement,

### Répondre favorablement à une réclamation

The screenshot shows a Microsoft Word window with a toolbar at the top. The recipient's address 'Hayssel.lib@sfr.fr' is entered in the 'Avec' field. The subject line 'Articles défectueux' is displayed. The message body starts with 'Madame, Monsieur,' followed by a series of statements expressing regret over the defectiveness of the items and proposing immediate replacement, returning them in their original packaging, and asking for forgiveness.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre e-mail du ... relatif aux articles défectueux.

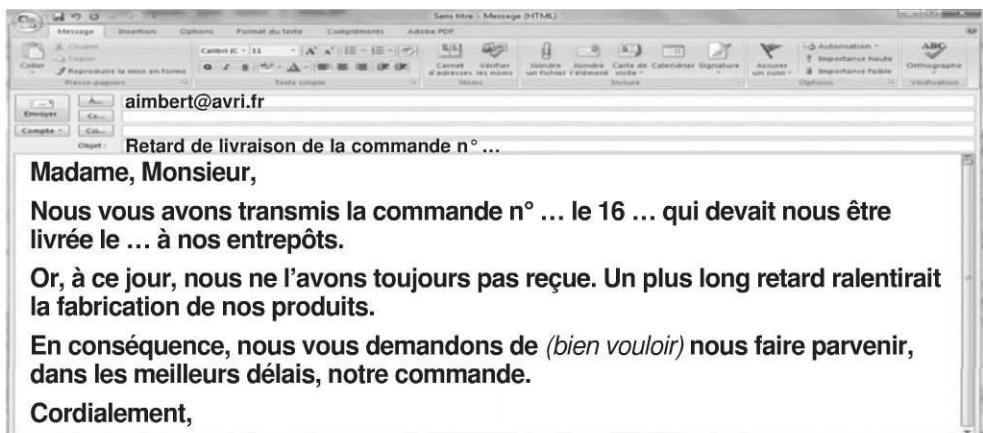
Nous regrettons cet incident indépendant de notre volonté.

Nous vous proposons de remplacer immédiatement les articles défectueux. Cependant, ceux-ci devront nous être retournés dans leur emballage d'origine.

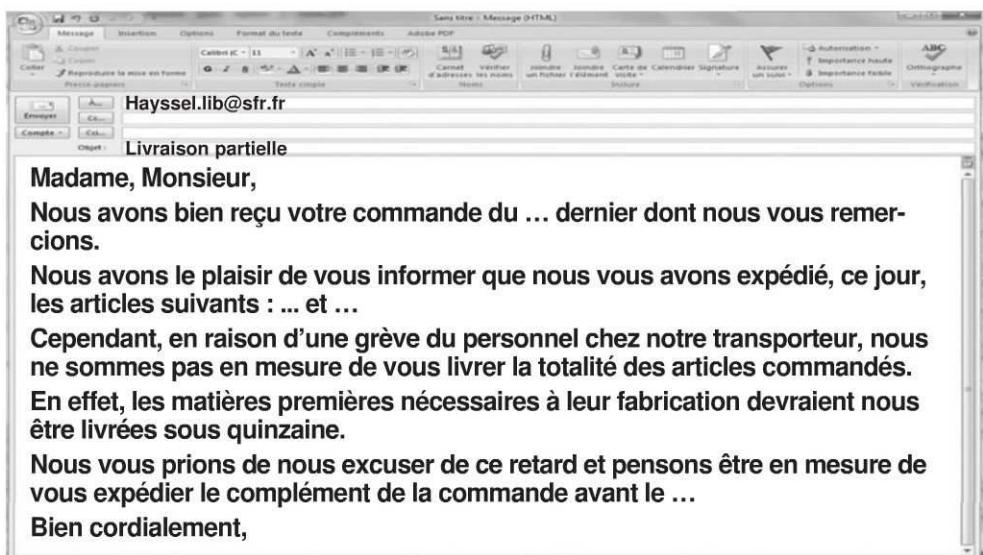
Nous vous prions de nous excuser de cet incident.

Bien cordialement,

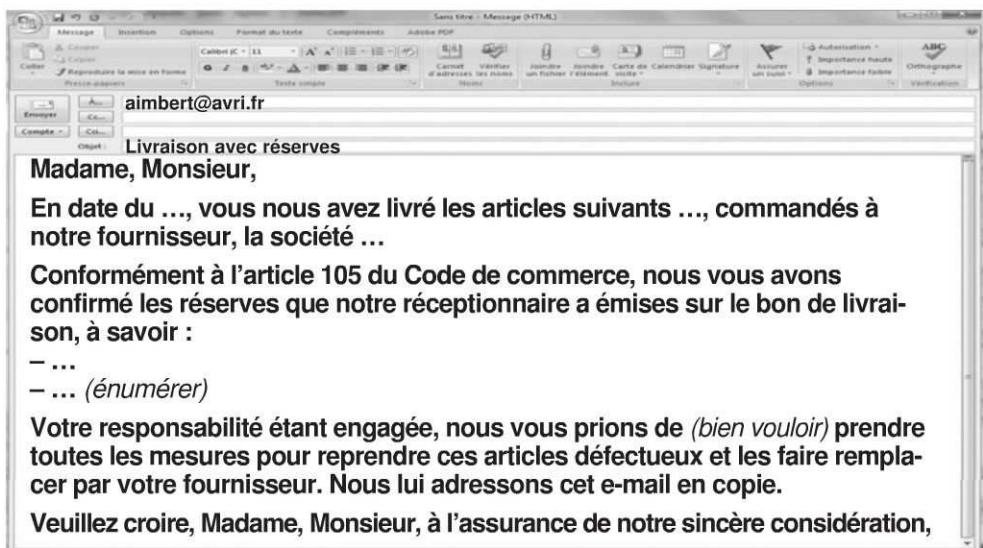
## ■ Informer le fournisseur du retard de la livraison



## ■ Annoncer au client une livraison partielle



## ■ Effectuer des réserves auprès du transporteur\*

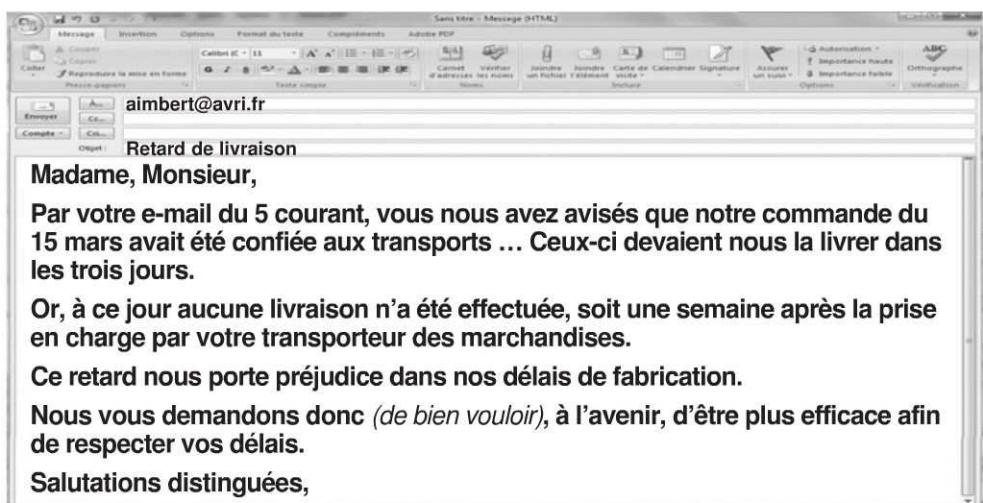


\*E-mail en Lettre Recommandée Électronique (LRE)

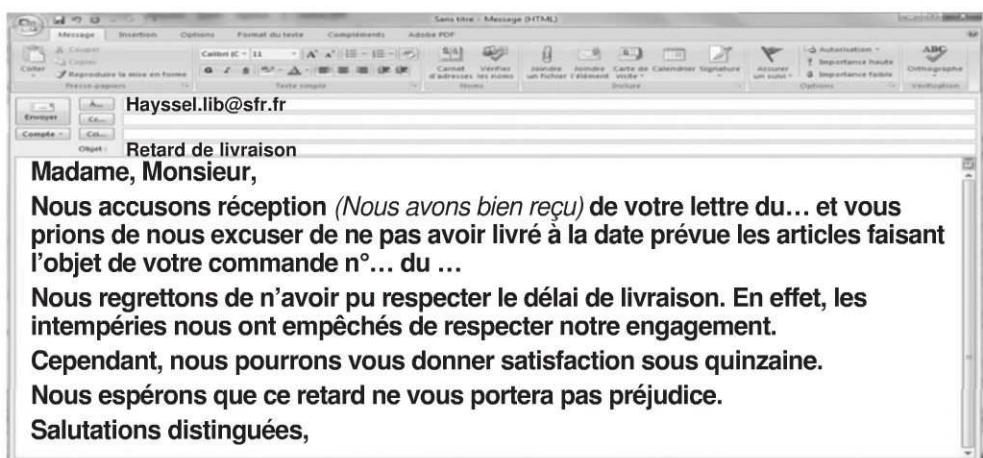
## ■ Informations

- Pour être valable et éviter tout litige lié à la date à laquelle vous avez émis vos réserves, une lettre recommandée électronique (ou imprimée) avec accusé de réception (LRAR) doit être adressée au transporteur.
- Il faut savoir que les marchandises voyagent généralement aux risques et périls du destinataire, qui doit vérifier leur état à la réception. En cas de litige, vous ne disposez, selon l'article 105 du Code de commerce, que de trois jours (jours fériés non compris) pour émettre vos réserves au transporteur.
- Vous devez adresser une copie à votre fournisseur pour l'informer de l'incident survenu afin qu'il intervienne auprès du transporteur pour vous aider à régler le litige dans les plus brefs délais.

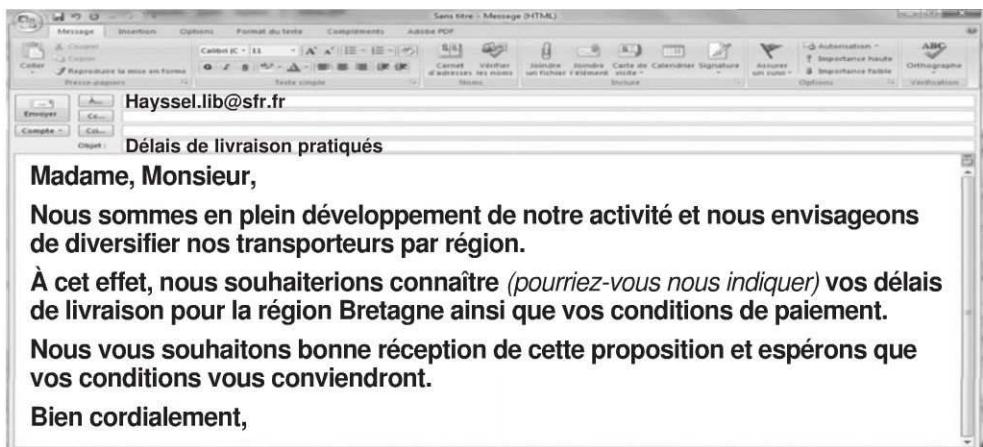
## ■ Réclamer auprès du transporteur



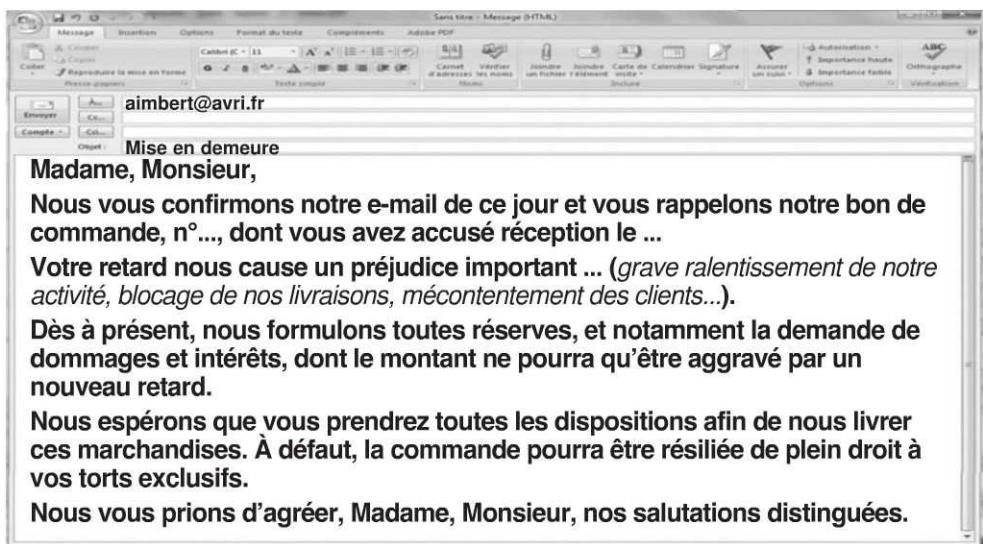
## ■ S'excuser du retard de livraison



## ■ S'informer sur les délais de livraison

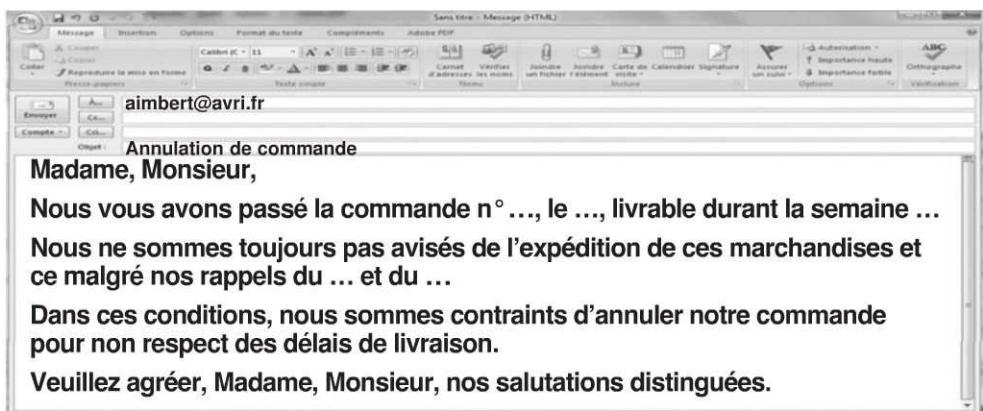


## ■ Mettre en demeure d'effectuer une livraison\*



\*E-mail en Lettre Recommandée Électronique (LRE)

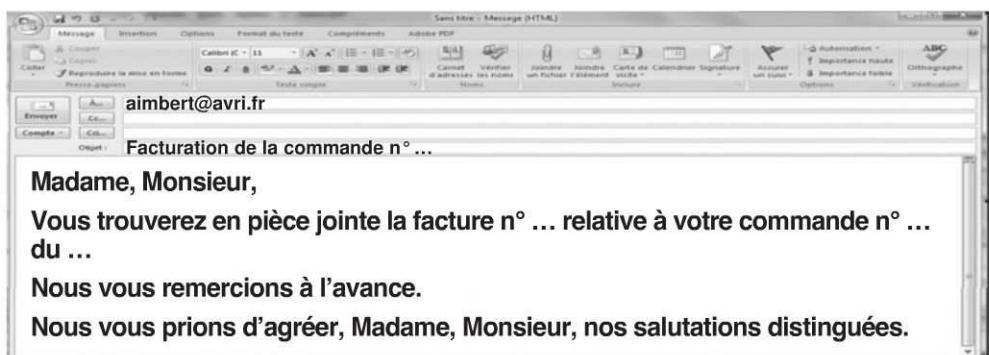
## ■ Annuler une commande suite au non-respect des délais\*



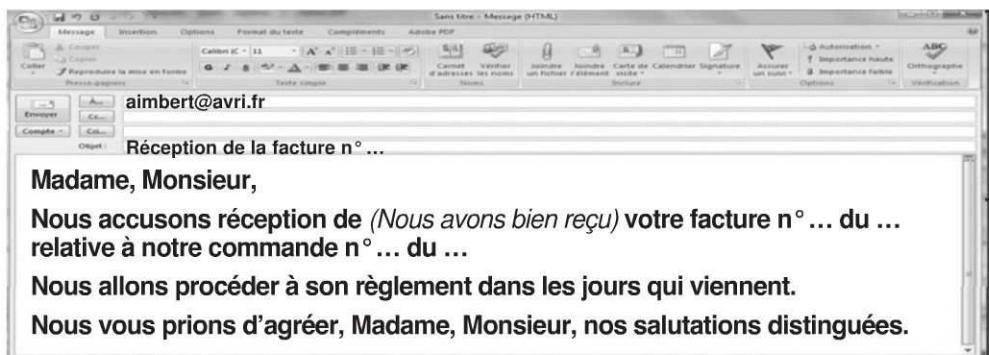
\*E-mail en Lettre Recommandée Électronique (LRE)

## FACTURATION

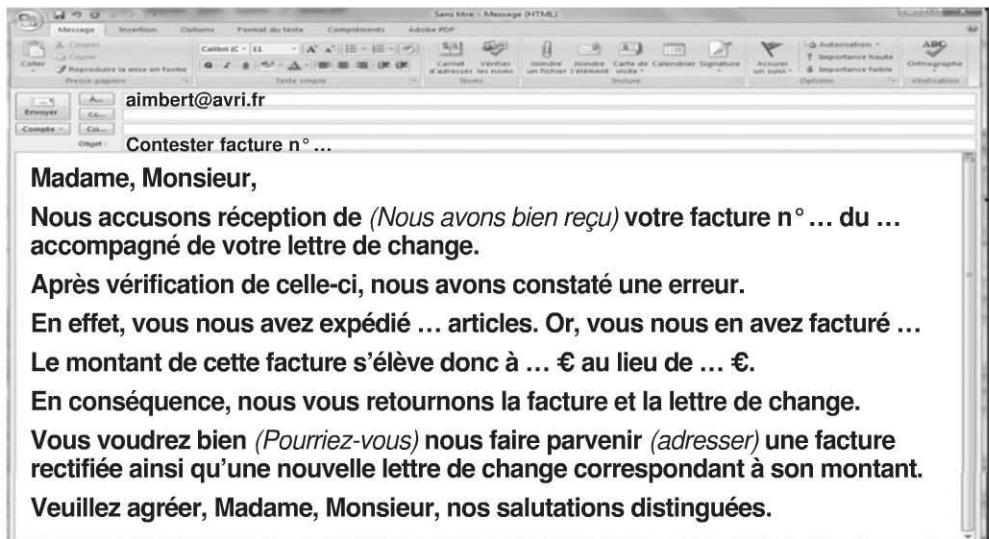
### ■ Adresser une facture



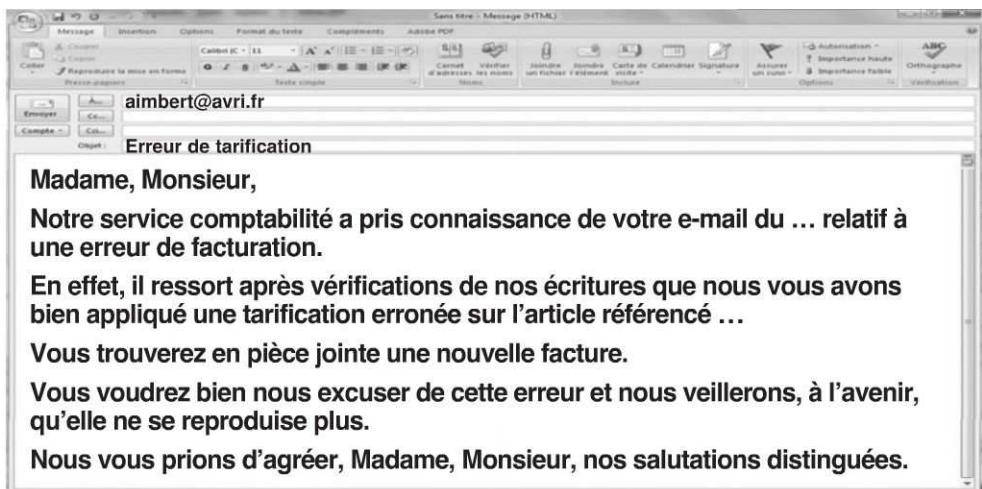
### ■ Accuser réception d'une facture



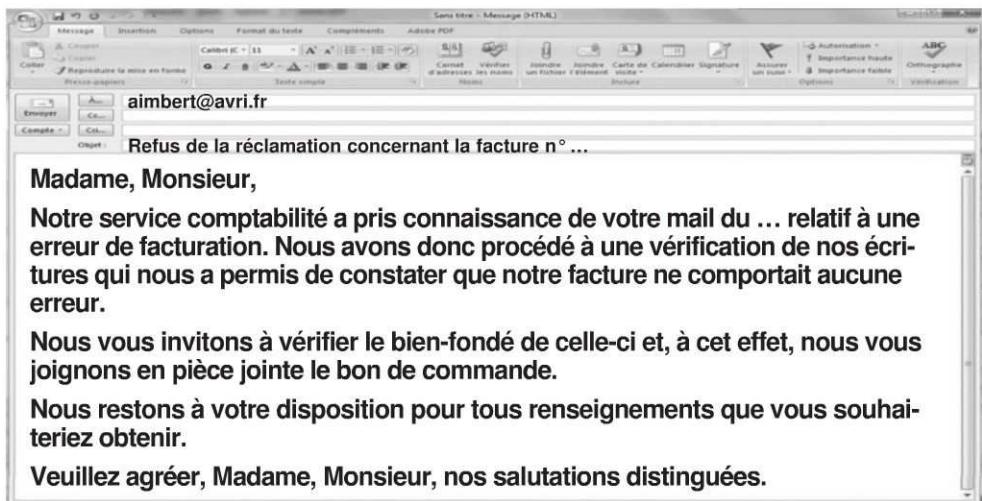
### ■ Contester une facture



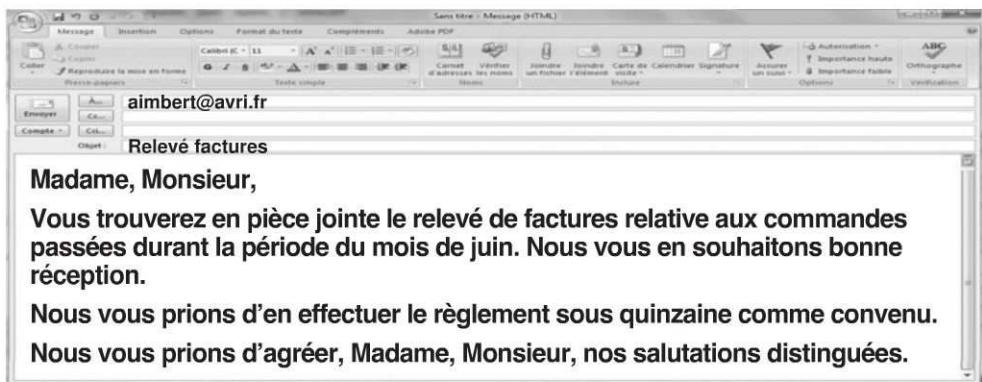
## ■ Reconnaître une erreur de facturation



## ■ Refuser une erreur de facturation



## ■ Envoyer un relevé de factures

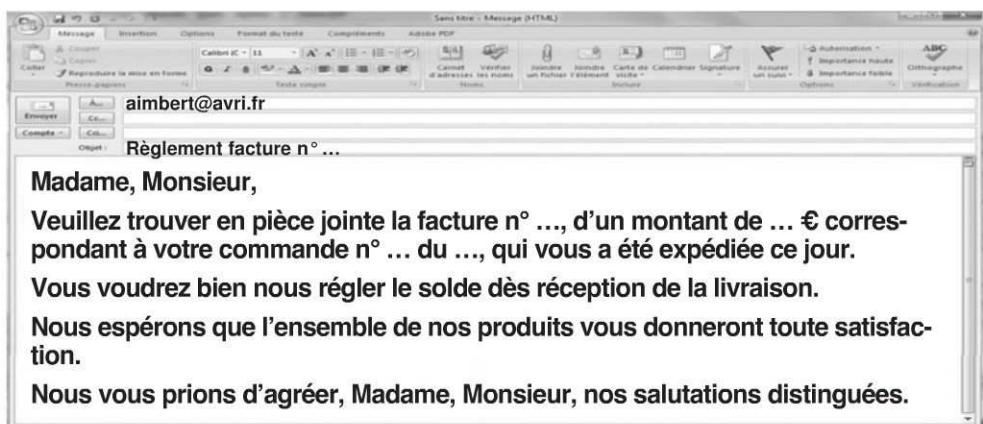


## ■ Informations

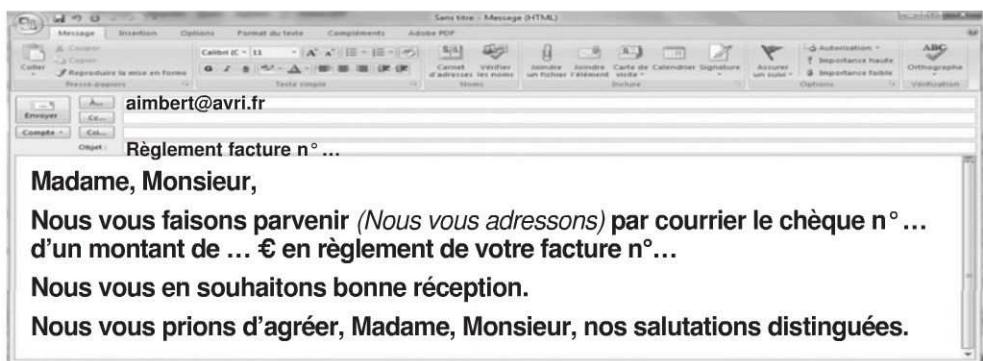
Le relevé de factures est un état récapitulatif de l'ensemble des factures émises et à payer pendant une période. Ce n'est pas un document comptable.

## RÈGLEMENT

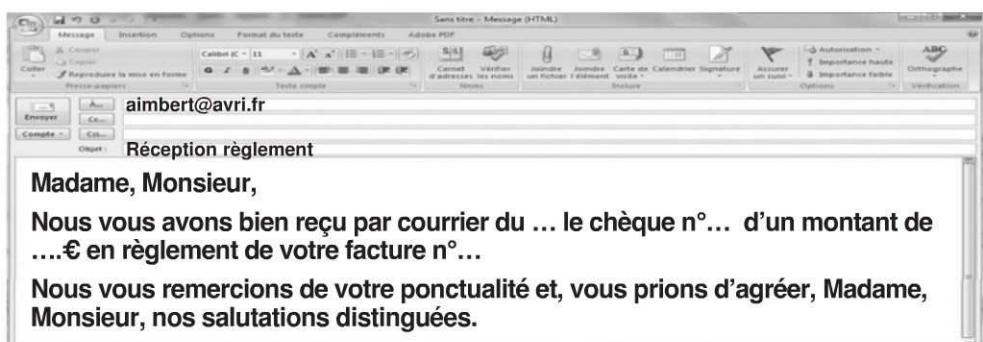
### Solliciter le règlement d'une facture



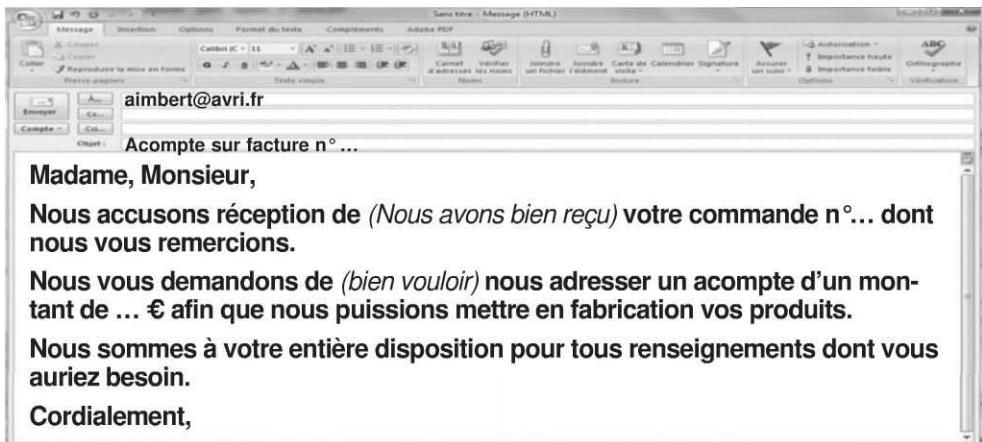
### Régler une facture



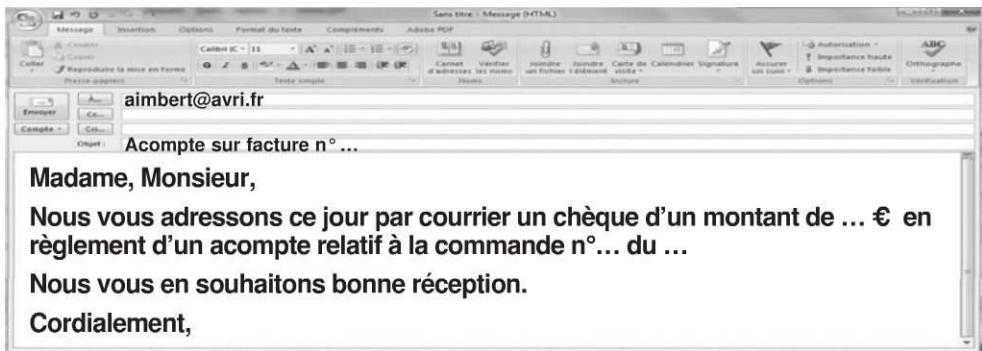
### Accuser réception d'un paiement



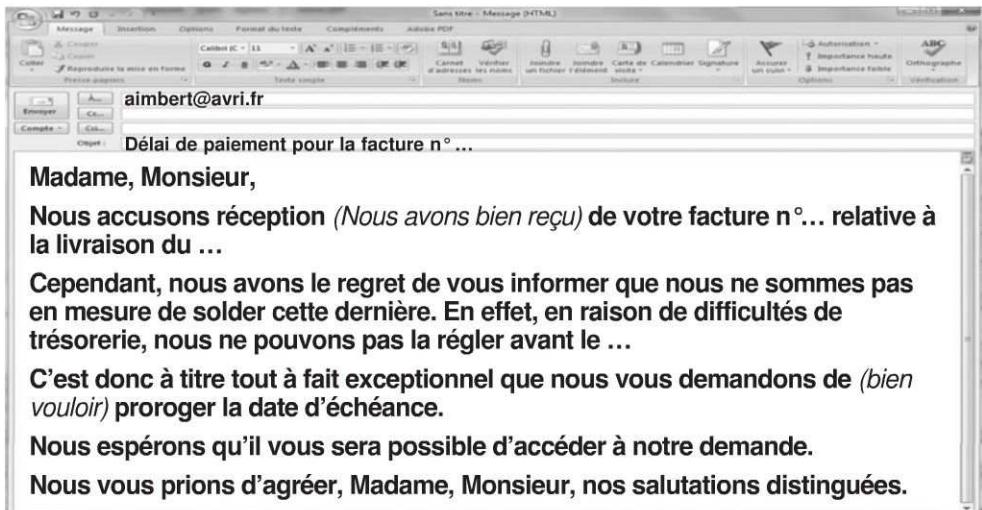
## ■ Demander un acompte sur facture



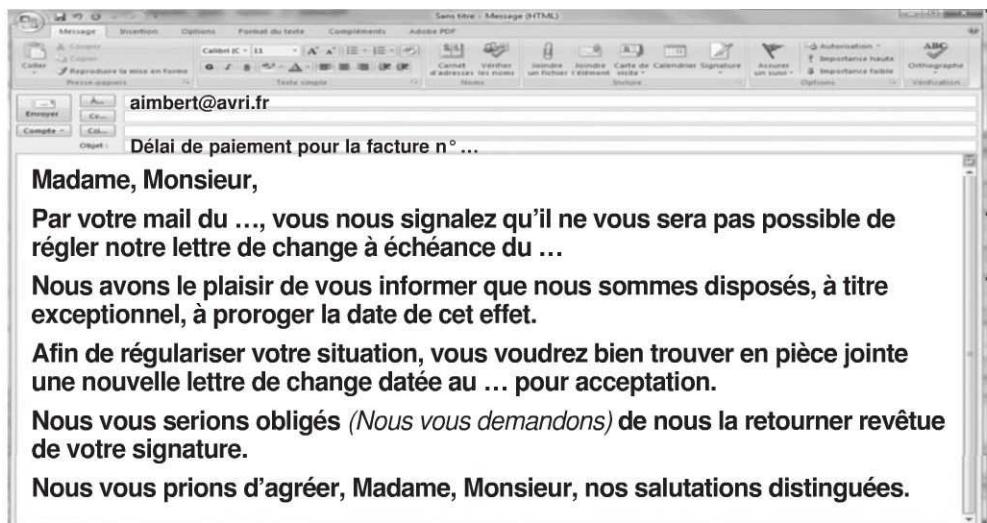
## ■ Adresser un acompte sur facture



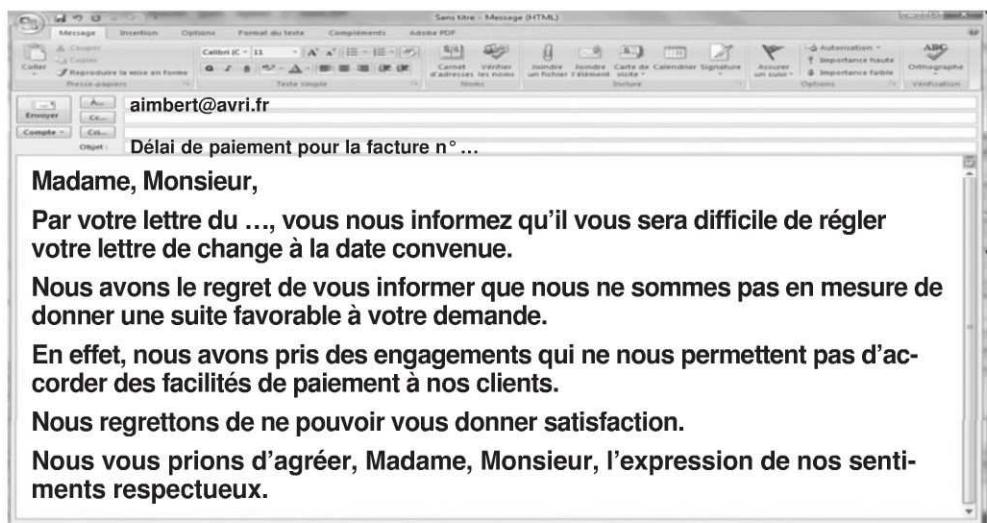
## ■ Demander un délai de paiement



## ■ Accepter un délai de paiement



## ■ Refuser un délai de paiement



## ■ Informations

### Recours pour récupérer le paiement d'une facture

- Effectuer une première relance qui revêt un caractère non contentieux.
- Relancer une seconde fois et proposer une voie amiable pour sortir de cette situation (par exemple, un nouveau délai de règlement).
- Procéder à la mise en demeure de payer, préciser la somme due et donner une nouvelle date de règlement.
- En cas d'échec, l'entreprise doit utiliser les procédures de recouvrement judiciaire :
  - soit un cabinet de recouvrement ;
  - soit procéder à l'injonction de payer qui est la première étape du parcours du recouvrement judiciaire.

## ■ Demander le paiement de la facture : relance 1

aimbert@avri.fr  
Facture n° ..., relance 1

Madame, Monsieur,

Lors de la vérification de nos écritures, nous avons constaté que la facture n°... n'a fait l'objet d'aucun règlement.

Nous pensons qu'il s'agit d'un simple oubli de votre part et vous remercions de (bien vouloir) régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

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

## ■ Rappeler le paiement de la facture : relance 2

aimbert@avri.fr  
Facture n° ..., relance 2

Madame, Monsieur,

Nous sommes étonnés de n'avoir reçu aucune réponse à notre e-mail du ... concernant le règlement de la facture n°...

Afin de régulariser votre situation, nous vous demandons de (bien vouloir) régler cette dernière par un chèque dès la réception de cet e-mail.

Nous souhaitons qu'à l'avenir vous respectiez les délais de paiement convenus.

Dans le cas où votre règlement nous parviendrait entre temps, nous vous demandons de ne pas tenir compte de ce rappel.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ Mettre en demeure de payer : relance 3\*

aimbert@avri.fr  
Facture n° ..., mise en demeure

Madame, Monsieur,

Nous constatons que malgré nos précédents e-mails de rappel des ... et ... vous n'avez toujours pas procédé au règlement de la facture référencée ci-dessus, échue le ...

Votre compte reste donc débiteur à ce jour de la somme de ... €.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous régler cette dernière sous huitaine, à compter de ce jour.

Nous nous permettons également de vous indiquer que si vous n'honorez pas le règlement après cette relance, nous serons amenés à vous facturer les intérêts de retard prévus dans nos conditions de vente et de procéder à une assignation en paiement.

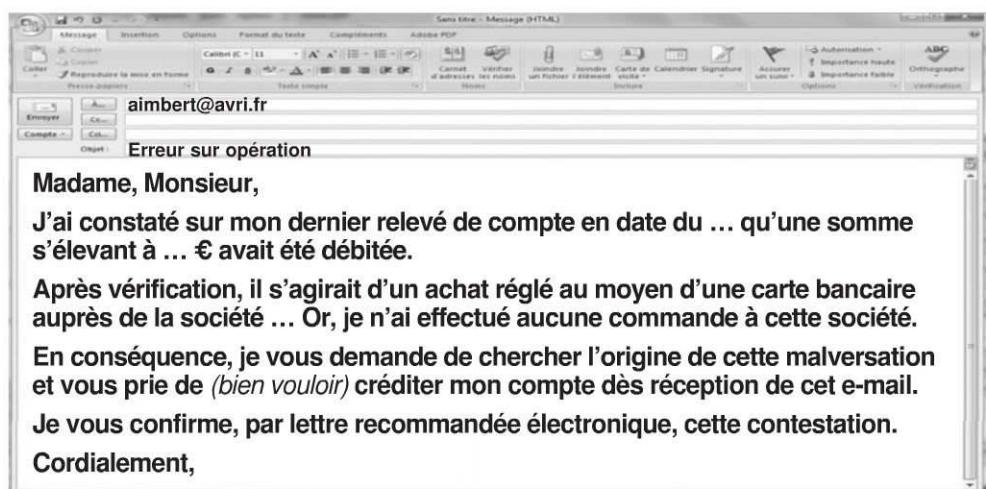
Nous sommes persuadés que vous nous éviterez de recourir à ces mesures.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

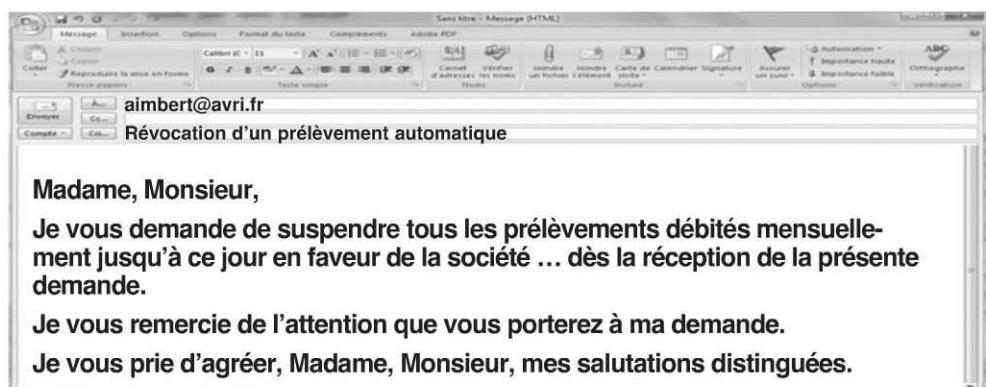
\*E-mail en Lettre Recommandée Électronique (LRE)

# LES RELATIONS AVEC LES BANQUES

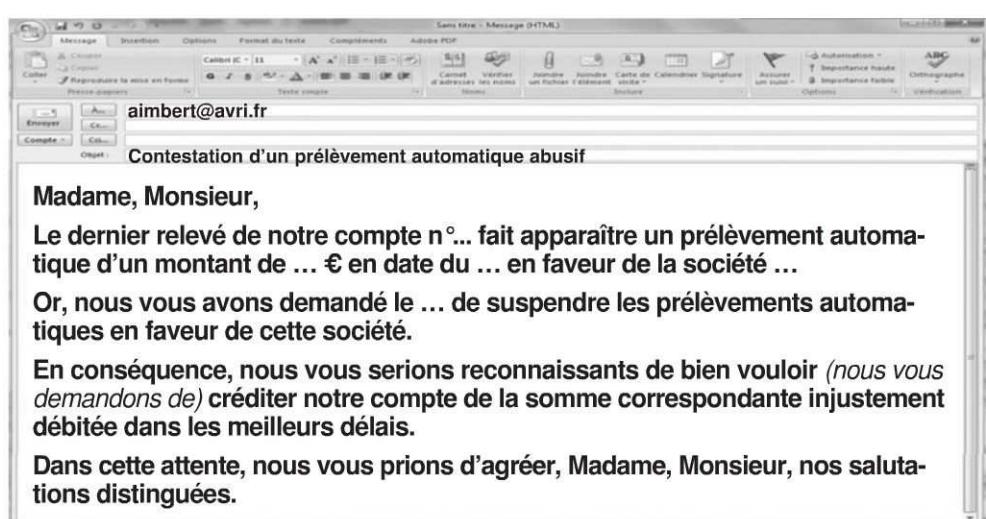
## ■ CONTESTER UNE OPÉRATION



## ■ SUSPENDRE UN PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE



## ■ SIGNALER UN PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE ABUSIF



## ■ ÉTABLIR UNE PROCURATION

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sans titre - Message (HTML)". The recipient's email address is "aimbert@avri.fr". The subject line is "Procuration à l'attention de Madame ...". The body of the email contains the following text:

**Je soussigné(e) (nom du dirigeant et de sa fonction, nom de la société), dont le siège social est situé (adresse du siège social), titulaire du compte n° ... ou des comptes n°... au (nom et adresse de la banque) donne procuration à Madame / Monsieur (titre, nom, prénom, date et lieu de naissance), pour effectuer toutes opérations sur le (ou les) compte(s) bancaire(s).**

**Vous trouverez en pièce jointe les PDF de nos cartes d'identité.**

**Fait à (lieu du siège social)**

**Le (date)**

**Signature**

## ■ DEMANDER UN DÉCOUVERT PONCTUEL

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sans titre - Message (HTML)". The recipient's email address is "aimbert@avri.fr". The subject line is "Demande d'autorisation de découvert". The body of the email contains the following text:

**Madame, Monsieur,**

**Je souhaiterais obtenir un découvert ponctuel d'un montant de ... €, sur mon compte n°...**

**En effet, ma société a dû faire face ce mois-ci à des dépenses imprévues. Serait-il possible que vous m'accordiez cette autorisation jusqu'au ..., date à laquelle le montant d'un certain nombre de traites arrive à échéance et seront portées directement sur le compte.**

**Je vous remercie de me confirmer votre accord par retour d'e-mail.**

**Je vous prie d'agrérer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.**

## ■ INFORMER D'UN CHÈQUE IMPAYÉ

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sans titre - Message (HTML)". The recipient's email address is "aimbert@avri.fr". The subject line is "Chèque sans provision". The body of the email contains the following text:

**Madame, Monsieur,**

**Vous nous avez remis le chèque n°..., le ..., en paiement de ..., tiré sur la banque ..., agence de ... pour une valeur de ... euros.**

**Ce chèque a été rejeté par votre banque. En effet, il a été émis sans provision. Nous vous mettons donc en demeure d'honorier votre dette, soit en provisionnant votre compte afin que nous présentions le chèque une seconde fois, soit en nous faisant parvenir par tout moyen selon votre convenance la somme correspondante.**

**Pour régulariser votre situation, vous disposez de 30 jours.**

**Dès réception de votre paiement, nous vous restituons votre chèque. Dans le cas contraire, nous nous verrions contraints d'entreprendre une action judiciaire.**

**Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.**

## RÉGULARISER UN CHÈQUE ÉMIS SANS PROVISION

aimbert@avri.fr  
Objet : Paiement du chèque sans provision

Madame la directrice, Monsieur le directeur,

À la suite d'incidents, le chèque n°..., tiré sur la banque ... d'un montant de ... €, qui vous a été remis en paiement par nos soins, s'est révélé sans provision.

Afin de régulariser cette situation, nous vous remettons ci-joint un chèque, augmenté de vos frais, de ... € en remplacement du précédent.

Dès l'encaissement de celui-ci, vous voudrez bien nous faire retour du chèque ..., annulé par vos soins, afin que nous puissions le remettre à notre banque à titre de justificatif de notre paiement.

Par avance, nous vous remercions de votre compréhension. Nous vous renouvelons nos excuses pour cet incident involontaire.

Recevez, Madame la directrice, Monsieur le directeur, l'expression de notre considération.

## FAIRE OPPOSITION À LA SUITE D'UN VOL OU D'UNE Perte

aimbert@avri.fr  
Objet : Perte (vol) d'un chéquier, d'une carte bancaire...

Madame la directrice, Monsieur le directeur,

Comme suite à notre mail de ce jour, je vous confirme la perte (*ou le vol*) de ma carte visa n° ...

Je vous demande de prendre bonne note de l'opposition à tout règlement et ce dès ce jour.

Vous trouverez en pièce jointe le PDF de la déclaration de perte (*ou de vol*) effectuée auprès du commissariat de police de ...

Je me tiens à votre entière disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.

Je vous prie d'agrérer, Madame la directrice, Monsieur le directeur, mes salutations distinguées.

## DEMANDER UN PRÊT À LA BANQUE

aimbert@avri.fr  
Objet : Demande d'un prêt à la banque

Madame, Monsieur,

À la suite de l'entretien du ..., nous vous rappelons que le prêt demandé a pour objet de financer l'acquisition d'une installation ..., d'un montant de ... €.

Nous sollicitons donc un crédit ajusté à la durée de l'amortissement de cet investissement.

Vous avez pu constater à la lecture de nos documents prévisionnels que nous honorerons sans difficulté les échéances de remboursement de ce prêt.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire susceptible de favoriser l'avancement de notre dossier.

Nous vous prions d'agrérer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération.

## ■ PRENDRE UN RENDEZ-VOUS AUPRÈS DU CONSEILLER DE CLIENTÈLE

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sans titre - Message (HTML)". The recipient's email address is "aimbert@avri.fr". The subject line is "Rendez-vous". The body of the email reads:

Madame, Monsieur,  
J'aimerais faire le point sur la situation financière de mon entreprise.  
En ce sens, j'aurais voulu vous rencontrer.  
Vous serait-il possible de m'accorder un rendez-vous dans les prochains jours et de me contacter sur mon portable dont le numéro est ... afin d'en fixer le jour et l'heure.  
Je me tiens à votre disposition.  
Cordialement,

## ■ CONTESTER DES AGIOS

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sans titre - Message (HTML)". The recipient's email address is "aimbert@avri.fr". The subject line is "Contestation d'agios". The body of the email reads:

Madame la directrice, Monsieur le directeur,  
Nous avons constaté sur notre dernier relevé de compte n°... en date du ... que vous aviez débité la somme de ... € pour un découvert du ... au ... Nous contestons ce montant.  
En effet, le taux d'intérêt que vous avez appliqué est supérieur à celui de la convention de compte que nous avons signée le ...  
Nous vous saurions gré de bien vouloir procéder aux vérifications nécessaires et de créditer notre compte de la différence.  
Dans l'attente de votre e-mail, veuillez agréer, Madame la directrice, Monsieur le directeur, nos salutations distinguées.

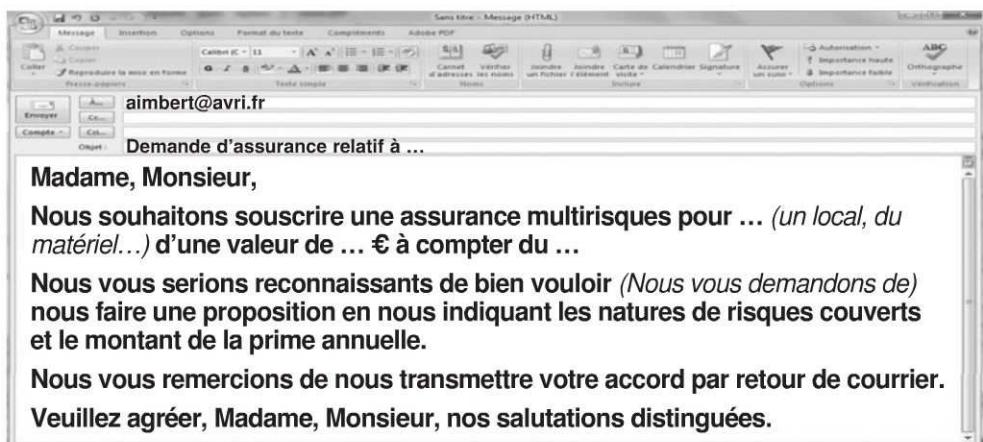
## ■ CLÔTURER UN COMPTE

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sans titre - Message (HTML)". The recipient's email address is "aimbert@avri.fr". The subject line is "Clôture du compte n° ...". The body of the email reads:

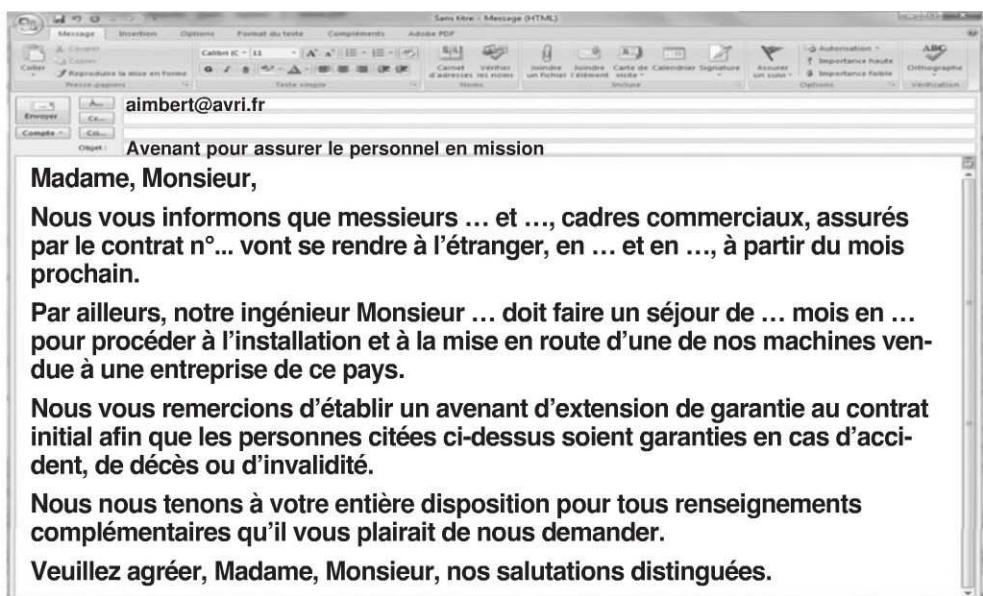
Madame la directrice, Monsieur le directeur,  
Nous vous informons que nous avons décidé de clôturer notre compte n° ... à compter du ..., ouvert au sein de votre établissement bancaire.  
Nous vous laissons une somme de ... € sur notre compte afin d'avoir une provision suffisante pour faire face aux échéances qui pourraient se présenter.  
Nous vous remettrons la carte bancaire..., les chèques et les chéquiers restant encore en notre possession lors d'un rendez-vous, à votre convenance, que vous voudrez bien nous fixer.  
Nous vous prions de bien vouloir nous adresser un relevé détaillé de nos opérations arrêtées à la date du ... et de verser le solde en notre faveur sur le compte n° ...  
Nous vous prions d'agrérer, Madame la directrice, Monsieur le directeur, nos salutations distinguées.

# LES RELATIONS AVEC LES ASSURANCES

## ASSURER UNE SITUATION



## DEMANDER UN AVENANT



## Information

- Une police est un contrat par lequel un souscripteur se fait promettre par une autre partie (l'assureur) une prestation généralement pécuniaire en cas de réalisation d'un risque, moyennant le paiement d'une prime ou d'une cotisation.
- La prime est le montant à payer par le souscripteur à l'assureur pour l'application du contrat (appelée cotisation en cas de société mutualiste).
- L'avenant est un acte modifiant le contrat initial. Il est signé par les deux parties (l'assureur et l'assuré).

## DÉCLARER UN SINISTRE

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sous titre - Message (HTML)". The toolbar includes "Message", "Insersion", "Options", "Format du texte", "Compléments", and "Adobe PDF". The ribbon tabs include "Autonomie", "Importance haute", "Importance faible", "ABC", "Orthographe", and "Vérification". The recipient's email address "aimbert@avri.fr" is entered in the "Envoyer à" field. The subject line "Objet : Déclaration d'un sinistre" is displayed. The body of the email begins with "Madame, Monsieur," followed by a statement about a claim occurring under the contract. It then lists several items: "personnes blessées", "lieu", "date", "heure", "lieu endommagé", and "matériel endommagé". A note follows asking for the claim number. The message concludes with a closing remark.

Madame, Monsieur,

Nous avons le regret de vous informer qu'un sinistre relevant des garanties de contrat cité en référence s'est produit dans les circonstances suivantes :

- personnes blessées
- lieu
- date
- heure
- lieu endommagé
- matériel endommagé

Nous vous serions reconnaissants de (*Nous vous demandons de*) nous indiquer le numéro de dossier que nous devrons utiliser pour régler le sinistre.

Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire et vous remercions de nous envoyer un expert afin de constater les dommages.

Nous vous prions d'agrérer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## RAPPELER LE RÈGLEMENT D'UN SINISTRE

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sous titre - Message (HTML)". The toolbar and ribbon tabs are identical to the previous screenshot. The recipient's email address "aimbert@avri.fr" is entered in the "Envoyer à" field. The subject line "Objet : Règlement d'un sinistre" is displayed. The body of the email begins with "Madame, Monsieur," followed by a statement about receiving an expert's visit. It then discusses the delay in sending the report and asks for reasons of the delay. The message concludes with a closing remark.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu la visite de votre expert le ... courant.

Ce dernier devait nous transmettre son rapport sous quinzaine. Or, nous n'avons à ce jour rien reçu.

Nous vous demandons de nous indiquer, par retour de courrier, les raisons qui motivent ce retard.

Nous vous rappelons que la personne chargée de suivre le dossier dans notre entreprise est Madame, Monsieur ...

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## RÉSILIER UNE POLICE D'ASSURANCE

The screenshot shows a Microsoft Word document window titled "Sous titre - Message (HTML)". The toolbar and ribbon tabs are identical to the previous screenshots. The recipient's email address "aimbert@avri.fr" is entered in the "Envoyer à" field. The subject line "Objet : Réśilier une police d'assurance" is displayed. The body of the email begins with "Madame, Monsieur," followed by a statement about conforming to general conditions of the insurance contract. It then informs the recipient of the intention to cancel the policy at the end of the current year. The message concludes with a closing remark.

Madame, Monsieur,

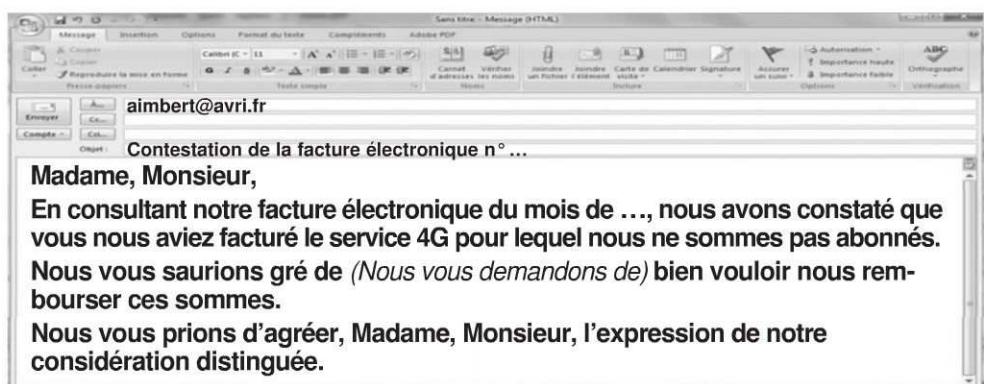
Conformément aux dispositions des conditions générales du contrat d'assurance n° ..., nous vous informons que nous souhaitons résilier ce dernier pour la fin de l'année d'assurance en cours, soit le ...

Selon la procédure légale, nous vous remercions de nous en donner acte.

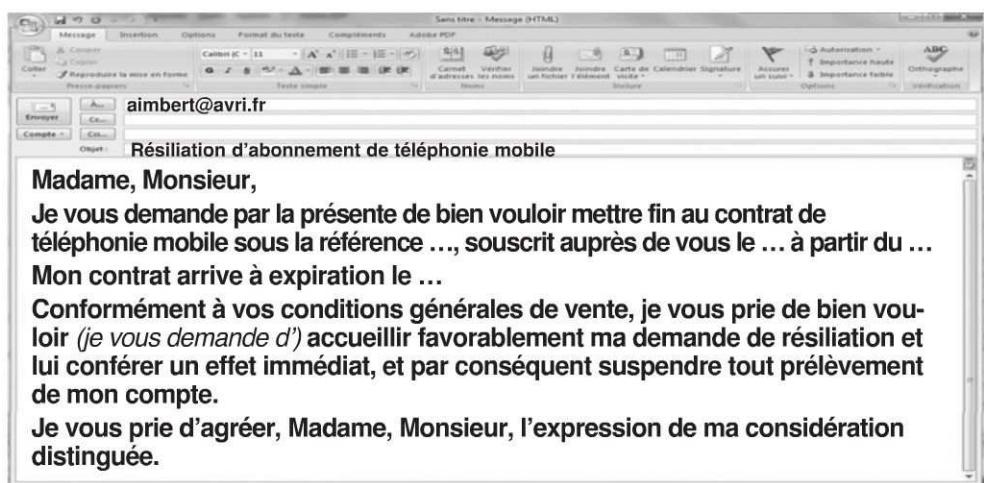
Nous vous prions d'agrérer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

# L'INTERNET ET LA TÉLÉPHONIE MOBILE

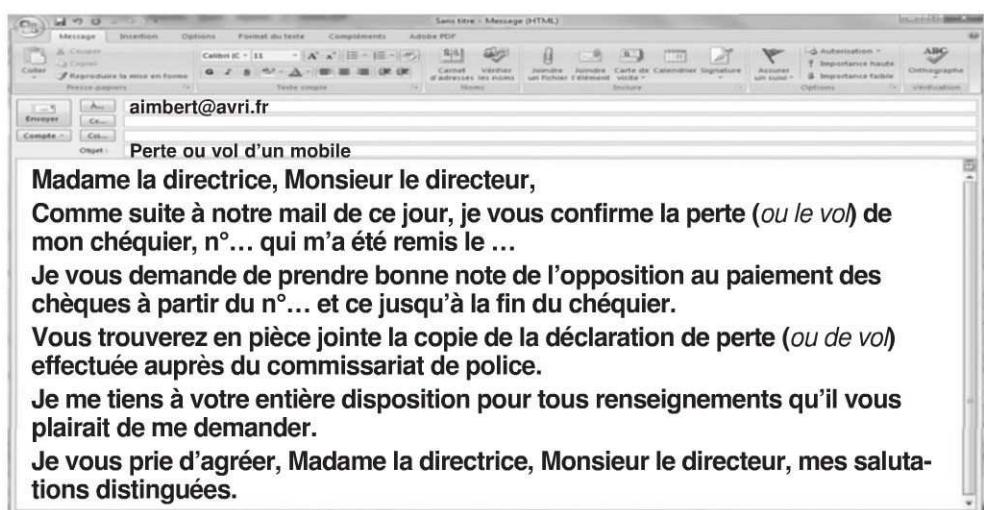
## ■ CONTESTER UNE OPÉRATION



## ■ RÉSILIER UN CONTRAT AUPRÈS D'UN OPÉRATEUR



## ■ DÉCLARER LA PERTE OU LE VOL D'UN PORTABLE



# LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL<sup>1</sup>

## RÉDIGER UNE OFFRE D'EMPLOI

**Sous titre : Message (HTML)**

**à** aimbert@avri.fr

**Objet :** Déclaration d'un sinistre

**La société ... (nom et adresse de l'entreprise)**

**Spécialisée dans ... (activité principale de l'entreprise)**

**Recherche un(e) ... (détailler la ou les fonctions)**

**pour une durée de ... (contrat à durée déterminé ou contrat à durée indéterminé)**

**Le(la) candidate retenu(e) devra avoir ..., une expérience professionnelle de ... ou être débutant(e).**

**Dans le secteur du ... et être titulaire d'un ... (indiquer le ou les diplômes équivalents).**

**Il(elle) devra en outre posséder les qualités suivantes :**

- 
- 
- (énumérer)

**Le salaire annuel brut est compris entre ... et ... selon l'expérience du candidat.**

**Adresser une lettre manuscrite, accompagnée d'un curriculum vitae détaillé à ... qui transmettra votre candidature.**

## Information

L'offre d'emploi doit respecter les conditions suivantes

- Ne pas fixer de limite d'âge (sauf obligations légale ou réglementaire).
- Ne pas soumettre l'emploi à des conditions discriminatoires fondées :
  - sur l'opinion politique ;
  - sur l'état de santé ;
  - sur la situation de famille ;
  - sur le sexe ;
  - sur les mœurs ;
  - sur la couleur.
- Ne pas comporter d'indication fausse.
- Ne pas être rédigée en langue étrangère.

(1) Pour un développement relatif au droit social, voir chez le même éditeur, dans la même collection : Social 2014 par D. Grandguillot.

## ■ PROPOSER UNE CANDIDATURE 1

The screenshot shows a Microsoft Word window with a toolbar at the top. The recipient's email address, 'aimbert@avri.fr', is entered in the 'To' field. The subject line reads 'Proposition de candidature'. The body of the email begins with a salutation 'Madame, Monsieur,' followed by a paragraph expressing interest in a specific job posting. It continues with personal details about the sender's qualifications and experience in quality management and software development. The message concludes with an offer of further discussion and a formal closing.

Madame, Monsieur,

Votre annonce pour le poste d'*ingénieur (d'ingénieure)* Qualité a retenu toute mon attention.

En effet, je pense avoir les compétences requises pour mener à bien la mission concernée.

Ingénieur (*Ingénierie*) informatique de formation (...), j'ai exercé ma fonction dans de grands groupes industriels, conséutivement dans les domaines du développement logiciel, de l'intégration/validation, et de la gestion de configuration logicielle.

J'ai collaboré avec les équipes Qualité dans leurs démarches de certification ISO 9001, par la rédaction de procédures, avant de consolider mes connaissances par un diplôme de *Manager Système Qualité* délivré par ...

J'ai accompagné une PME de distribution d'outils électroniques pour le secteur automobile, dans sa démarche de certification ISO 9000, en sensibilisant le personnel à la qualité, en menant des audits internes et en rédigeant le manuel qualité de la société. La cartographie des processus a été élaborée et des indicateurs ont été définis et suivis, dans un objectif allant au-delà de la certification. Les non-conformités ont été, selon les exigences de la norme, stockées dans une base et ont fait l'objet d'actions correctives et préventives impliquant les processus de la société dans le même but d'amélioration permanente.

La société ... est chargée par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie de la mission de contrôler avec rigueur les dépenses de l'État et d'harmoniser les systèmes d'information des différents ministères. Je serais heureux (*heureuse*) de faire partie de l'équipe Qualité et d'apporter ma contribution à la réalisation de cet ambitieux projet.

Je propose de vous rencontrer prochainement pour une discussion plus approfondie et me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

## ■ ACCEPTER UNE CANDIDATURE

The screenshot shows a Microsoft Word window with a toolbar at the top. The recipient's email address, 'aimbert@avri.fr', is entered in the 'To' field. The subject line reads 'Acceptation de votre candidature'. The body of the email begins with a salutation 'Madame, Monsieur,' followed by a paragraph informing the candidate that their application has been selected. It expresses a desire to interview the candidate and the responsible person within the department where they will be assigned. The message concludes with a thank you for applying and a formal closing.

Madame, Monsieur,

À la suite de nos différents contacts, nous avons le plaisir de vous informer que votre candidature au poste de (*indiquer la fonction*) a été retenue.

Cependant, nous souhaiterions avoir un entretien avec vous et le responsable du service au sein duquel vous serez affecté.

Nous vous remercions de (*bien vouloir*) prendre contact avec notre service recrutement le plus rapidement possible.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ PROPOSER UNE CANDIDATURE 2

aimbert@avri.fr  
Proposition de candidature

Madame, Monsieur,

Attirée par la réputation de votre entreprise, et sans connaître vos besoins réels, je me permets de vous proposer ma candidature en tant qu'assistant (assistante) de chef de projet événementiel.

En effet, je cherche actuellement une mission qui serait susceptible d'enrichir mes connaissances et aptitudes acquises lors de ma formation en ... Cette formation intensive, ainsi que mes diverses expériences m'ont permis d'acquérir les capacités indispensables aux métiers de ...

Dans le cadre de ma formation, j'ai actuellement la mission d'organiser un colloque sur le thème « ... ». Cet événement mobilise, entre autres, des compétences en logistiques, relations presse ou bien encore en recherche de sponsors.

Le curriculum vitæ ci-joint vous donnera de plus amples précisions quant à mes compétences.

Je reste à votre entière disposition pour vous rencontrer afin de compléter les informations me concernant.

Je souhaite avoir retenu votre attention et vous remercie de la suite que vous voudrez donner à mon offre de candidature.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

## ■ REFUSER UNE CANDIDATURE

aimbert@avri.fr  
Réponse à votre candidature au poste de ...

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre candidature relative à un poste de ... et nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

Cependant, malgré l'intérêt que suscite votre candidature, nous sommes au regret de ne pas pouvoir répondre favorablement à votre demande, ne disposant pas, dans l'immédiat, de poste correspondant à votre profil.

Nous nous permettons toutefois, sauf avis contraire de votre part, de conserver votre curriculum vitæ, afin de pouvoir vous contacter si un poste susceptible de vous intéresser venait à se présenter.

Nous vous souhaitons une pleine réussite dans votre recherche.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération.

## ■ ENVOYER UNE LETTRE D'EMBAUCHE

aimbert@avri.fr

Objet : Lettre d'embauche

Madame, Monsieur,

Nous sommes très heureux de vous confirmer votre engagement au sein de notre société à compter du ... en qualité de ... et pour une durée indéterminée. Votre emploi relève de la catégorie ... au coefficient ... Votre rémunération brute sera de ... euros pour un horaire hebdomadaire de ... heures.

Votre contrat de travail ne deviendra définitif qu'à l'issue d'une période d'essai de ... mois qui prendra normalement fin le ... Durant cette période, chacune des parties pourra rompre le présent engagement à tout moment et ce sans indemnité.

Au-delà de la période d'essai, le délai de préavis de licenciement ou de démission sera celui prévu par la convention collective de votre catégorie professionnelle.

Pour toute question non évoquée dans cette lettre, vous bénéficierez de l'application des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles régissant l'entreprise.

Vous voudrez bien nous retourner un exemplaire de la présente revêtu de votre signature précédée de la mention « *lu et approuvé, bon pour accord* ».

Nous vous prions d'agrérer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ EFFECTUER UNE DEMANDE RELATIVE À UN STAGE

aimbert@avri.fr

Objet : Candidature pour le stage de ...

Madame, Monsieur,

C'est avec un grand intérêt que j'ai lu votre offre de stage dans le journal ... Jeune diplômé (*diplômée*) de ... je souhaite intégrer une équipe de travail pour y développer et enrichir mes compétences. Cet emploi me permettrait d'acquérir une expérience professionnelle correspondant à mes attentes.

Mon cursus ... m'a permis d'appréhender les techniques d'analyse et de synthèse, d'acquérir un niveau de culture générale, de développer mes capacités rédactionnelles et de confirmer une réelle aptitude à fournir un travail intensif sur une longue durée. Ma formation scolaire m'a également permis d'acquérir des bases solides en anglais que j'ai pu compléter par de nombreux voyages linguistiques (en ...). Concernant la connaissance des outils informatiques aujourd'hui utilisés dans le secteur de la communication, je vous précise que j'ai suivi une formation d'initiation aux logiciels suivants : Photoshop, InDesign, Illustrator, ...

J'ai de plus mené, au cours de ces dernières années, plusieurs activités en corrélation avec le poste offert, en tant que bénévole ou stagiaire (rédaction d'articles pour le journal municipal, participation à l'élaboration des documents de communication).

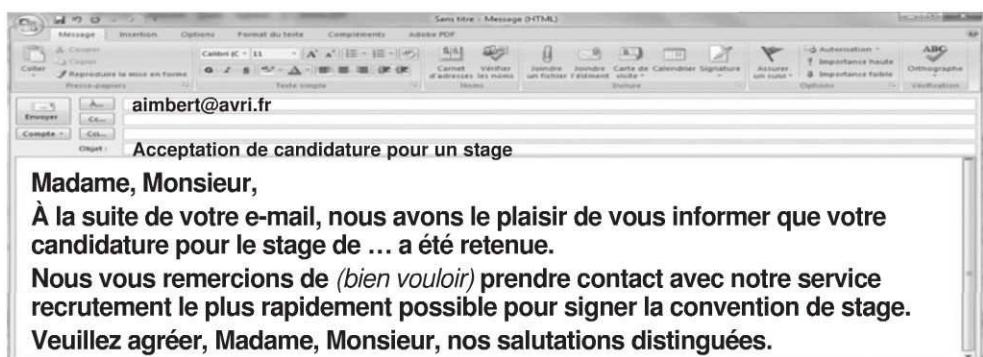
Fort (*Forte*) de la certitude de ma motivation profonde à obtenir le stage que vous proposez et de l'adéquation de celui-ci avec mon cursus de formation actuelle et de mes premières expériences professionnelles, je me permets de vous faire parvenir, en pièces jointes, l'ensemble des documents et renseignements nécessaires à la prise en compte de ma candidature.

Dans l'attente et l'espoir d'un prochain contact, je vous prie d'agrérer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

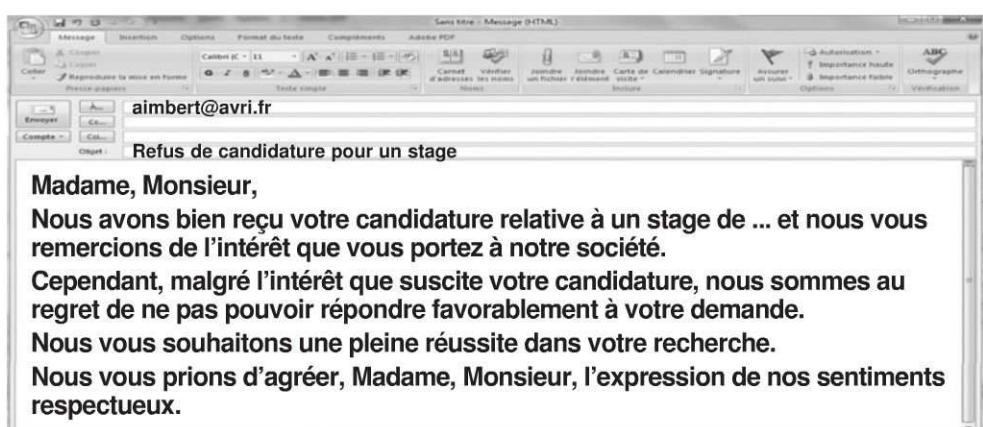
## ■ Information

- Une lettre d'embauche doit être établie en deux exemplaires :
  - l'une à conserver par le salarié ;
  - l'autre à retourner à l'employeur.
- Par ailleurs, les employeurs doivent, selon les directives européennes, informer les salariés dans un document écrit des points suivants :
  - identité des parties ;
  - lieu de travail ;
  - titre du salarié ou description sommaire du travail ;
  - date du début de contrat s'il s'agit d'un contrat de travail temporaire ;
  - durée prévisible du contrat ;
  - durée du congé payé ;
  - durée des délais de préavis ;
  - rémunération ;
  - durée du travail ;
  - mention des conventions et accords collectifs régissant les conditions de travail.
- Ces informations peuvent être mentionnées dans la lettre d'embauche ou dans un document joint à celle-ci.

## ■ ACCEPTER UNE DEMANDE DE STAGE



## ■ REFUSER UNE DEMANDE DE STAGE



## REMBOURSER DES FRAIS

aimbert@avri.fr  
Objet : Remboursement des frais de transport

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu les pièces justificatives relatives aux frais de déplacement en région PACA concernant la semaine du ... au ...

Notre service comptable va procéder au virement sur votre compte bancaire des sommes dues sous huitaine.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ADRESSER UN AVERTISSEMENT

aimbert@avri.fr  
Objet : Avertissement de travail

Madame, Monsieur,

Nous vous informons que nous avons décidé de prendre à votre encontre une mesure disciplinaire.

En effet, nous avons remarqué que vous vous êtes absenté(e) sans autorisation préalable et sans justificatifs le ... (*autres motifs*).

Nous ne pouvons tolérer un tel comportement qui perturbe et désorganise le bon fonctionnement de notre établissement.

Nous vous demandons de (*bien vouloir*) veiller à ce que de tels faits ne se reproduisent pas et nous vous notifions, par la présente, un avertissement.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## RENOUVELER UN AVERTISSEMENT

aimbert@avri.fr  
Objet : Deuxième avertissement

Madame, Monsieur,

Nous vous avons adressé le ... un avertissement concernant vos absences répétées.

Nous sommes dans l'obligation de renouveler celui-ci.

En effet, vous vous êtes absenté (*absentée*) de nouveau du ... au ... sans justificatif. Par ailleurs, nous avons pu constater que vous ne respectez pas vos horaires de travail.

Nous ne pouvons tolérer un tel comportement qui perturbe et désorganise le bon fonctionnement de notre établissement.

Nous vous demandons de bien vouloir veiller à ce que de tels faits ne se reproduisent plus et nous vous notifions, par la présente, un deuxième avertissement.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ CONVOQUER À UN ENTRETIEN PRÉALABLE\*

The screenshot shows a Microsoft Word document with a toolbar at the top. The recipient's email address, aimbert@avri.fr, is entered in the 'To' field. The subject line reads 'Convocation à un entretien préalable'. The body of the email contains the following text:

**Madame, Monsieur,**  
Nous vous avons adressé le ... et le ... un avertissement concernant vos absences répétées (*autre motif*). Nous vous informons que nous envisageons une procédure de licenciement à votre encontre à la suite de votre nouvelle absence non justifiée du ...  
Nous vous convoquons le ... à ... en nos bureaux en vue d'un entretien préalable à un éventuel licenciement.  
Nous vous précisons que vous avez la possibilité de vous faire assister lors de cet entretien par une personne de votre choix appartenant au personnel de l'entreprise.  
Conformément à la loi, vous avez également la possibilité de vous faire assister lors de cet entretien par une personne de votre choix, inscrite sur la liste établie par le préfet.  
La liste de conseillers extérieurs est tenue à votre disposition à l'inspection du travail située ... ainsi qu'à la mairie située ...  
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

\*E-mail en Lettre Recommandée Électronique (LRE)

## ■ Information

### Procédure de licenciement : trois étapes

- Convocation à l'entretien préalable : LRE ou convocation remise en main propre contre décharge.
- Entretien préalable.
- Notification du licenciement.

## ■ NOTIFIER LE LICENCIEMENT\*

The screenshot shows a Microsoft Word document with a toolbar at the top. The recipient's email address, aimbert@avri.fr, is entered in the 'To' field. The subject line reads 'Avis de licenciement'. The body of the email contains the following text:

**Madame, Monsieur,**  
À la suite de notre entretien du ..., je vous informe que vous êtes licencié(e) pour le motif suivant ...  
Précisez la faute :  
– résultats insuffisants,  
– dates et durées des absences,  
– autre motif ...  
Votre préavis débutera le ... et se terminera le ...  
Au cours du préavis, vous pourrez vous absenter deux heures par jour pour rechercher un nouvel emploi. Ces heures seront prises chaque jour de ... à ...  
Le jour de votre départ de l'entreprise, notre comptable vous remettra votre solde de tout compte, votre certificat de travail et votre attestation ASSEDIC.  
Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de mes salutations distinguées.

\*E-mail en Lettre Recommandée Électronique (LRE)

## DONNER SA DÉMISSION

aimbert@avri.fr

Objet : Démission

Madame la directrice, Monsieur le directeur,

Par la présente lettre, je vous informe mon intention de démissionner de mon poste de ...

J'effectuerai le mois de préavis prévu par la convention collective.

Je quitterai donc la société le ...

Je vous prie d'agrérer, Madame la directrice, Monsieur le directeur, mes respectueuses salutations.

## ACCEPTER UNE DÉMISSION

aimbert@avri.fr

Objet : Acceptation de votre démission

Madame, Monsieur,

Par votre lettre en date du ... vous nous avez indiqué que vous souhaitez démissionner de notre société.

Nous prenons acte de votre démission.

Conformément à l'article n° ... de votre contrat de travail/ de la convention collective ... votre préavis est de ...

Votre contrat de travail prendra donc fin le ...

Vous percevrez votre solde de tout compte le ... et vous pourrez retirer votre certificat de travail dès le ... auprès du service des ressources humaines.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ADRESSER LES DOCUMENTS RELATIFS AU DÉPART D'UN SALARIÉ

aimbert@avri.fr

Objet : Envoi de documents relatifs à votre départ

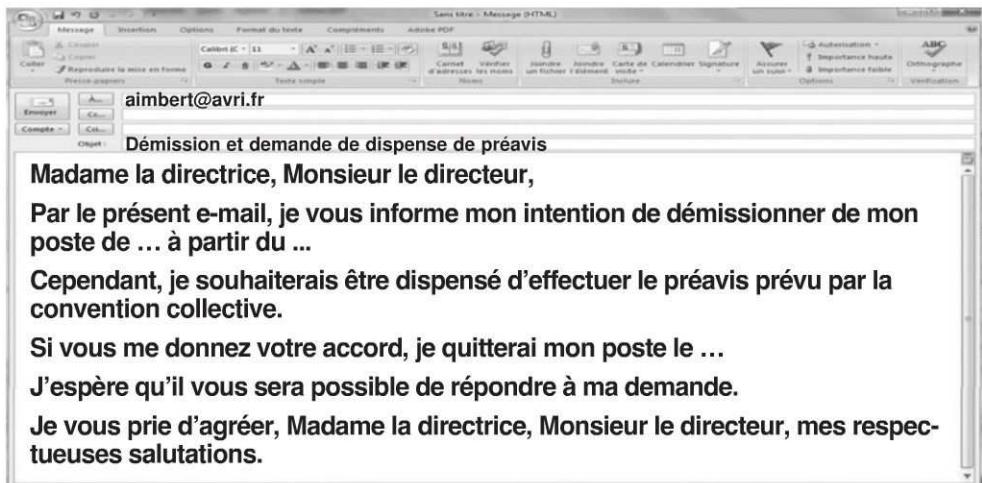
Madame, Monsieur,

À la suite à votre départ de notre société, vous trouverez en pièce jointe les PDF des documents suivants :

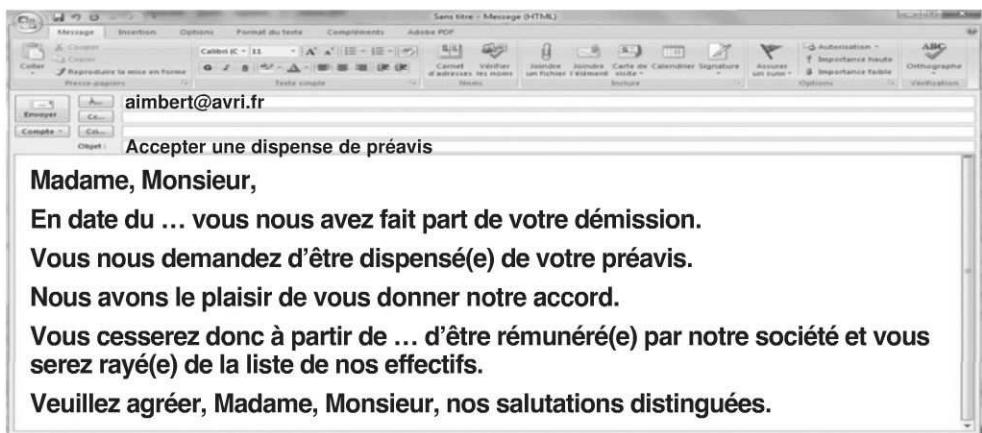
- reçu pour solde de tout compte, dont vous devez nous en retourner un exemplaire signé ;
- certificat de travail ;
- attestation d'assurance chômage.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

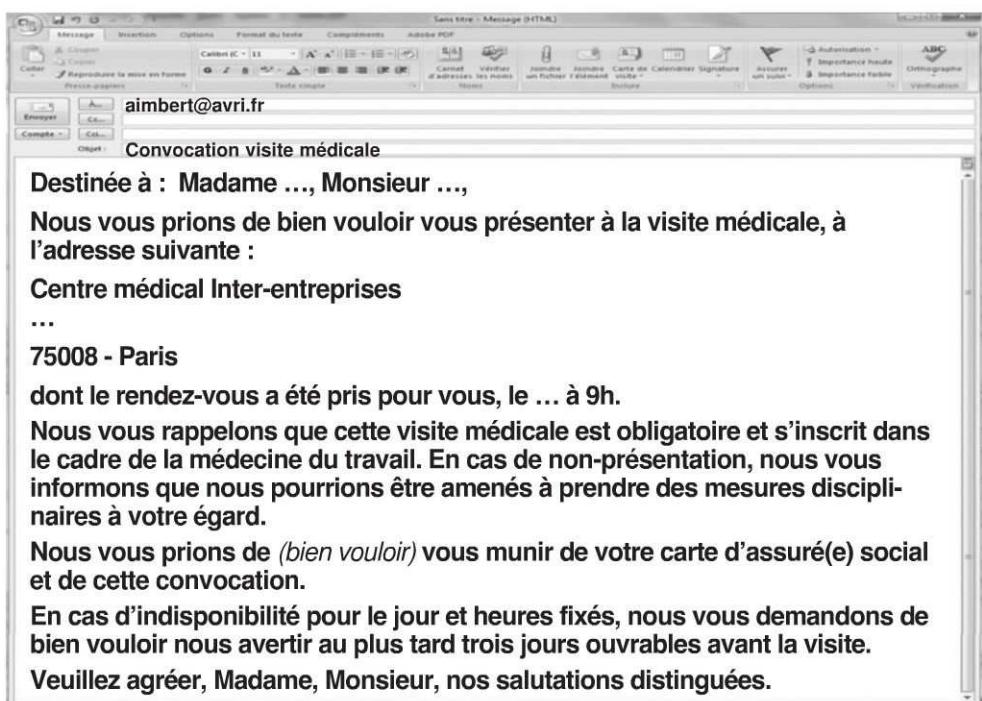
## SOLICITER UNE DISPENSE DE PRÉAVIS



## RÉPONDRE À UNE DISPENSE DE PRÉAVIS



## CONVOQUER UN SALARIÉ À UNE VISITE MÉDICALE



## FAIRE VALOIR SES DROITS À LA RETRAITE

The screenshot shows an e-mail client interface with the following details:

- Subject:** Demande pour faire valoir ses droits à la retraite
- To:** aimbert@avri.fr
- Text Content:**

Madame, Monsieur,  
Par le présent e-mail, et conformément à l'article de loi L. 122-14-13 du Code général du travail, je vous informe de ma décision de faire valoir dès maintenant mes droits à la retraite.  
Cette décision s'accompagne d'une demande effective de liquidation de ma pension de vieillesse.  
Je désire quitter mes fonctions au sein de la société le ... à l'issue d'un préavis de ... mois auquel je suis tenu.  
Je vous remercie de me fournir à cette date mon solde de tout compte et de m'indiquer les démarches à suivre.  
Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.

## ACCEPTER UNE DEMANDE DE RETRAITE

The screenshot shows an e-mail client interface with the following details:

- Subject:** Acceptation d'un départ en retraite
- To:** aimbert@avri.fr
- Text Content:**

Madame, Monsieur,  
Nous avons bien reçu en date du ..., votre e-mail de demande de mise à la retraite.  
En fonction des informations dont nous disposons actuellement sur votre parcours professionnel, nous vous informons que vous devriez remplir les conditions pour faire valoir vos droits à la retraite auprès des régimes de droit commun au ...  
De ce fait, il convient que vous vous rapprochiez de la CNAV (Caisse nationale d'Assurance Vieillesse) et des régimes complémentaires ... au moins quatre mois avant la date de votre départ.  
Vous voudrez bien trouver ci-joint, la liste des pièces qui sera à nous retourner dans les meilleurs délais afin de pouvoir assurer le traitement de votre dossier.  
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

# LES RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION

## DEMANDER UNE REMISE GRACIEUSE DE PÉNALITÉS DE RETARD

**aimbert@avri.fr**

**Objet : Demande de remise gracieuse des pénalités**

**Madame la directrice, Monsieur le directeur,**  
J'ai l'honneur de solliciter votre bienveillance pour la remise gracieuse de la pénalité qui m'a été appliquée, sous l'article n° ..., mis en recouvrement le ..., par application de l'article ... du CGI, pour ... (*donner le motif de la sanction*).  
Le non-respect de mes obligations fiscales résulte de circonstances exceptionnelles (*justifier*).  
Je vous remercie de la bienveillante attention que vous porterez à ma demande.  
Veuillez croire, Madame l'inspectrice, Monsieur l'inspecteur, à l'assurance de ma considération distinguée.

## CONTESTER UN REDRESSEMENT

**aimbert@avri.fr**

**Objet : Réponse à la notification de redressement n° ... du ...**

**Madame l'inspectrice, Monsieur l'inspecteur,**  
Par notification en date du ..., dont vous trouverez copie jointe, vous nous faites part de votre intention d'apporter les rehaussements suivants aux bases d'imposition de la société ... (*Rappelez les impôts et l'année mentionnés ainsi que les rehaussements indiqués dans la notification de redressement*)  
Nous ne pouvons pas accepter l'ensemble de ces redressements qui ne nous apparaissent pas justifiés.  
En effet, ... (*détailler les raisons qui nous conduisent à contester*)  
Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à notre e-mail.  
Nous vous prions d'agrérer, Madame l'inspectrice, Monsieur l'inspecteur, l'expression de notre considération distinguée.

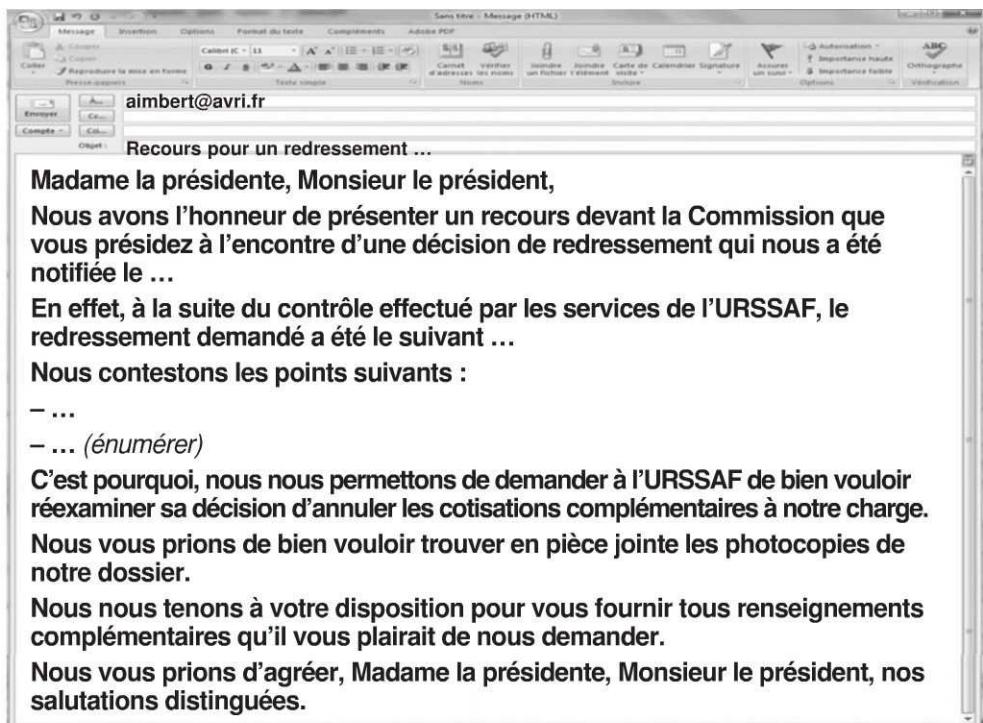
## DEMANDER DES DÉLAIS DE PAIEMENT

**aimbert@avri.fr**

**Objet : Demande de délai de paiement**

**Madame, Monsieur,**  
Nous accusons réception de votre demande de paiement des cotisations d'un montant de ... à régler avant le ... Or, notre société connaît des difficultés de trésorerie qui ne nous permettent pas de les régler.  
Nous vous serions, par conséquent, très reconnaissants de (*bien vouloir*) accepter un échelonnement de nos paiements (*proposer un échéancier*).  
Nous nous engageons à effectuer un versement de ... € le ... de chaque mois jusqu'à acquittement de notre dette.  
Nous vous remercions de votre compréhension.  
Nous vous prions d'agrérer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

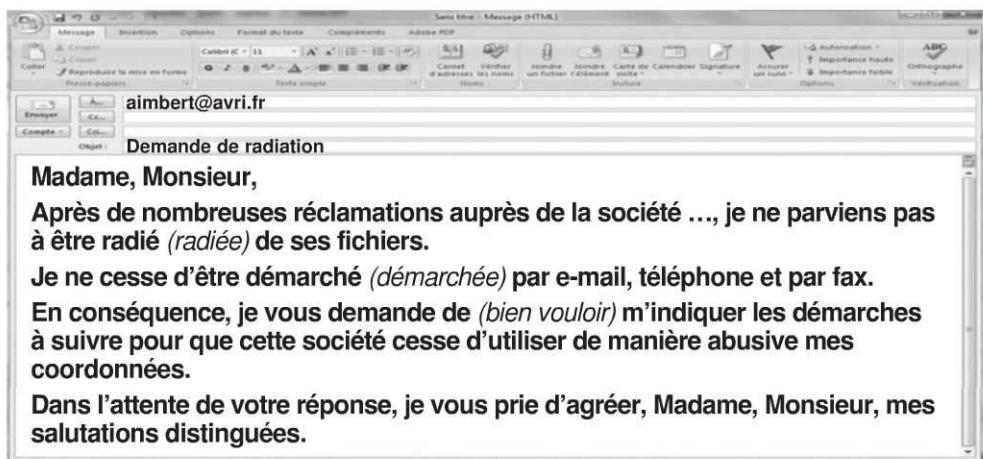
## ■ SAISIR UNE COMMISSION AMIABLE



## ■ Information

Les e-mails sont identiques quelle que soit l'administration concernée (URSSAF, impôt...).

## ■ DEMANDER LA RADIATION DU FICHIER PUBLICITÉ AUPRÈS DE LA CNIL

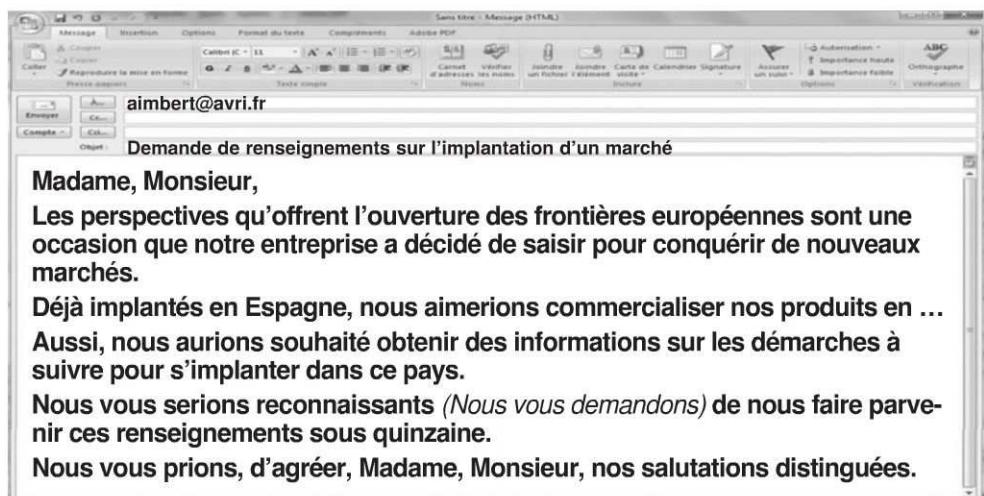


## ■ Information

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.

# LES RELATIONS INTERNATIONALES

## ■ SE RENSEIGNER SUR L'IMPLANTATION À L'ÉTRANGER

Screenshot of Microsoft Word showing an email template for requesting information about market implantation. The email is addressed to aimbert@avri.fr with the subject "Demande de renseignements sur l'implantation d'un marché". The body of the email reads:

Madame, Monsieur,

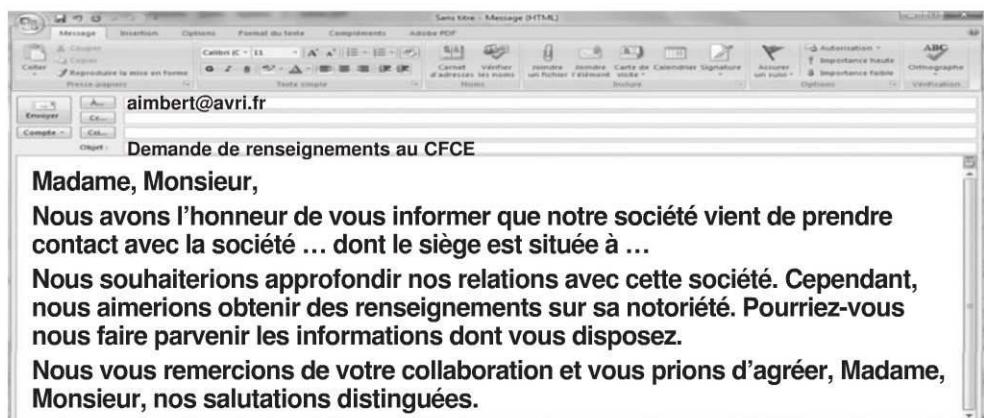
Les perspectives qu'offrent l'ouverture des frontières européennes sont une occasion que notre entreprise a décidé de saisir pour conquérir de nouveaux marchés.

Déjà implantés en Espagne, nous aimerions commercialiser nos produits en ... Aussi, nous aurions souhaité obtenir des informations sur les démarches à suivre pour s'implanter dans ce pays.

Nous vous serions reconnaissants (*Nous vous demandons*) de nous faire parvenir ces renseignements sous quinzaine.

Nous vous prions, d'agrémenter, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS AUPRÈS D'UBIFRANCE

Screenshot of Microsoft Word showing an email template for requesting information from UBIFRANCE. The email is addressed to aimbert@avri.fr with the subject "Demande de renseignements au CFCE". The body of the email reads:

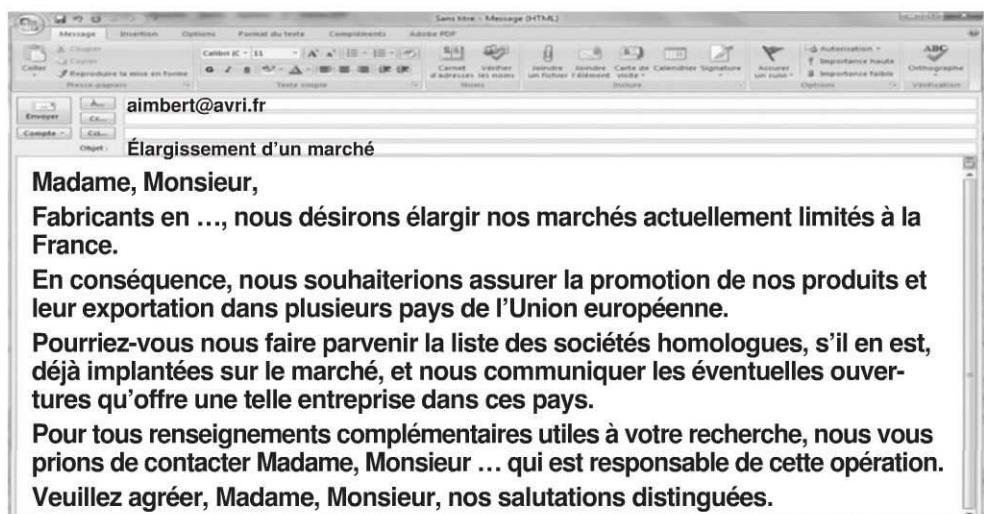
Madame, Monsieur,

Nous avons l'honneur de vous informer que notre société vient de prendre contact avec la société ... dont le siège est situé à ...

Nous souhaiterions approfondir nos relations avec cette société. Cependant, nous aimerions obtenir des renseignements sur sa notoriété. Pourriez-vous nous faire parvenir les informations dont vous disposez.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'agrémenter, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ ÉLARGIR UN MARCHÉ À L'INTERNATIONAL

Screenshot of Microsoft Word showing an email template for expanding the market internationally. The email is addressed to aimbert@avri.fr with the subject "Élargissement d'un marché". The body of the email reads:

Madame, Monsieur,

Fabricants en ..., nous désirons élargir nos marchés actuellement limités à la France.

En conséquence, nous souhaiterions assurer la promotion de nos produits et leur exportation dans plusieurs pays de l'Union européenne.

Pourriez-vous nous faire parvenir la liste des sociétés homologues, s'il en est, déjà implantées sur le marché, et nous communiquer les éventuelles ouvertures qu'offre une telle entreprise dans ces pays.

Pour tous renseignements complémentaires utiles à votre recherche, nous vous prions de contacter Madame, Monsieur ... qui est responsable de cette opération. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

## ■ Information

**UBIFRANCE** : Agence française pour le développement international des entreprises en France et dans le monde, dédiée à l'accompagnement des entreprises françaises dans leur démarche à l'exportation et à l'implantation sur les marchés étrangers.

Site : [www.ubifrance.fr](http://www.ubifrance.fr)

## ■ SE RENSEIGNER AUPRÈS DU POSTE D'EXPANSION ÉCONOMIQUE

Madame, Monsieur,

La société ... nous a confié une étude sur le marché asiatique des ...

Nous souhaitons nous renseigner sur le marché japonais. Nous vous saurions gré de bien vouloir nous faire parvenir les informations en rapport avec :

- les clients potentiels et leur solvabilité,
- la concurrence locale et étrangère,
- les formalités douanières à l'exportation.

Une réponse exhaustive nous permettrait d'informer notre client.

Nous nous tenons à votre disposition pour le règlement des frais de recherche.

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

## ■ DEMANDER L'OUVERTURE D'UN CRÉDIT DOCUMENTAIRE

Madame, Monsieur,

Notre société a conclu un marché avec la société ... située à (*indiquer le pays*).

Nous vous serions reconnaissants de nous accorder l'ouverture d'un crédit documentaire au bénéfice de la société exportatrice ... (*indiquer la raison sociale, le siège social, la domiciliation bancaire, le numéro de compte*).

Ce crédit documentaire serait d'un montant de ... euros correspondant au règlement de la marchandise qui nous sera acheminée par ... en date du ...

Vous trouverez en pièce jointe :

- les documents nécessaires à l'établissement de ce crédit (*les documents de transports : connaissement maritime, lettre de voiture...*) ;
- la facture commerciale et, éventuellement, le certificat d'assurance, la note de poids et de colisage, le certificat d'inspection, le certificat sanitaire, le certificat d'origine.

Nous vous remercions de l'attention que vous prêterez à notre demande.

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

## ■ Information

Le Crédit Documentaire est l'opération par laquelle une Banque (Banque émettrice) s'engage d'ordre et pour compte de son Client Importateur (donneur d'Ordre) à régler à un tiers Exportateur (Bénéficiaire) dans un délai déterminé, via une Banque intermédiaire (Banque notificatrice) un montant déterminé contre la remise de documents strictement conformes justifiant la valeur et l'expédition des marchandises.

## ■ ASSURER UN TRANSPORT INTERNATIONAL

The screenshot shows a Microsoft Word document window with a toolbar at the top. The subject line reads "Demandeur pour assurer le transport de marchandises". The body of the email starts with "Madame, Monsieur," followed by a message about covering materials during transport from warehouses to ports of Algiers and Marseille. It includes a list of requirements for inspection and compliance with CIME conventions. The message concludes with a request for a prompt response and formal salutations.

Copyright © 2016 Gualino.

## ■ Information

Le droit du transport se divise en plusieurs catégories

- Selon qu'il s'agit de transport de voyageurs ou de marchandises.
- Selon le mode de transport considéré. Ainsi, il existe le droit maritime, le droit aérien, le droit du tourisme, le droit du transport terrestre et le droit du transport multimodal.
- Selon qu'il s'agit de transport national (ou intérieur), soumis à la législation du pays considéré, ou de transport international, régi par des conventions internationales, telles que la convention de Varsovie pour le transport aérien, la convention CMR ou la convention TIR pour le transport routier, ou la convention de Berne pour le transport ferroviaire.





# 8 fiches sur les points clés des 100 e-mails professionnels pour bien communiquer

- Conseils pour rédiger vos e-mails
- Les relations fournisseurs/clients
- Les relations avec les banques
- Les relations avec les assurances
- L'Internet et la téléphonie mobile
- Les relations avec le personnel
- Les relations avec l'administration
- Les relations internationales

Aline Nishimata est Professeur des grandes écoles et experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.



9 782297 048422

Prix : 4,80 €

ISBN : 978-2-297-04842-2

[www.lextenso-editions.fr](http://www.lextenso-editions.fr)