Les lettres administratives. Exercices

A. Découvrir la rédaction de la lettre : les éléments de la lettre, sa mise en page, son plan et son lexique

1. Observez cette lettre précisez :
a) les éléments formels
b) les aspects de mise en page
c) les caractéristiques de la rédaction

L'entreprise
15, rue Robert Schuman
76600, Le Havre

Le Havre
Le 15 décembre 2020

L'institution
M. le Directeur
34, rue Jean Monnet
67000, Strasbourg

Objet : projet ExcellenceECO

Cher Collègue,

J'ai le regret de vous informer que notre proposition pour le projet ExcellenceECO a été refusée après la pré-sélection. Je joins à cette lettre les raisons du refus que j'ai reçu. Vous verrez que certains aspects semblent indiquer des opinions subjectives qui sont incompatibles avec une évaluation correcte.

C'est la raison pour laquelle je pense contester ce résultat. Je vous tiendrai informé du résultat si vous en exprimez le désir.

Cependant, pour l'instant je ne peux que vous remercier d'avoir accepté de participer à ce projet et exprime ma grande déception de ne pas pouvoir continuer cette activité que j'apprécie encore, de très grand intérêt pour notre région.

Recevez, cher collègue, l'expression de mes salutations distinguées.

Christine Richard
Responsable projet

2. **Précisez l'objet qui conviendrait le mieux dans le cas des lettres suivantes. Justifiez votre choix**.

2.1

Monsieur Jean BOUCHET, 89 rue Marie Antoinette, 33045 Bordeaux a envoyé une candidature pour le poste de manutentionnaire ; après l'entretien, la Direction des ressources humaines a décidé de ne pas le prendre ; vous l'en informez par courrier.
Propositions d'objet :

a) Refus de candidature
b) Candidature
c) Candidature au poste de manutentionnaire
d) Réponse à votre candidature au poste de manutentionnaire

2.2

Vous avez reçu des produits endommagés au cours de la livraison. Vous disposez de trois jours (hors jours fériés, article 105 Code du commerce) pour émettre vos réserves auprès du transporteur Express Régional, chaussée des Géants, Port 3135, 13234 Marseille.

Propositions d'objet :

a) Livraison
b) Problème de livraison
c) Réserves sur livraison
d) Produits endommagés

3. Observez l'extrait de lettre suivant et validez son plan.

Votre demande d'inscription sur la liste des bénévoles pour la course transatlantique Jacques Vabre 2021 a été reçue par les services communaux le 6 octobre 2020. Ils examineront votre demande. Vous pourrez être informé par courrier postal ou par courriel de la suite donnée à votre demande.

En fonction de l'activité de la mairie, ce traitement peut prendre plusieurs semaines. C'est auprès du service Communication que vous pourrez prendre connaissance de l'état d'avancement de votre demande.

La référence de votre dossier est : aabb.

Nous vous conseillons de conserver ce message jusqu'à la fin du traitement de votre dossier.

Nous vous remercions de votre proposition de service et vous prions d'agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Plans possibles :

a) précision sur les suites de la démarche administrative des responsables et du destinataire – suggestions en cas de refus – détails sur la réception de la lettre

b) précision sur l'état actuel de la sollicitation – précision sur les suites de la démarche administrative des responsables et du destinataire - présentation de la référence du dossier – suggestion administrative – formule de politesse

4. Observez les plans des lettres suivantes. Essayez de retrouver l'ordre correct des paragraphes.

4.1

a) Demander poliment la facture pour les derniers services.
b) Annoncer que les services du collaborateur ne correspondent plus à nos besoins.
c) Demander de considérer la mission du collaborateur terminée à la fin du mois.
d) Formule de politesse

4.2

a) Formule de politesse
b) Présentation des détails concernant le sinistre : date, heure, causes, noms des témoins, d'autres détails utiles
c) Demander une expertise si c'est le cas
d) Préciser le numéro de la police d'assurance
e) Préciser l'adresse de bâtiment affecté par le sinistre

5. Précisez laquelle des structures suivantes sert pour annoncer la réception d'un courrier.

a) Nous sommes particulièrement sensibles à votre confiance à notre égard.
b) Nous avons le regret de vous informer que nous sommes dans l'impossibilité de répondre à votre demande.
c) Je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.
d) Nous accusons réception de votre commande du 15 octobre 2020.
e) Nous vous remercions de la rapidité de votre réponse.
f) Je prends contact avec vous pour vous annoncer que le chèque pour la facture no 6755/15.09.20 ne nous est pas encore parvenu.

6. Choisissez la structure adéquate pour les situations indiquées à gauche.

a) Terminer une lettre	A) La présente fait suite à votre demande au sujet de …
b) Accuser réception d'une lettre	B) Nous nous tenons à votre disposition pour vous donner de plus amples renseignements …
c) Remercier	C) Nous avons pris connaissance de votre lettre du 15 mai par laquelle …
d) Montrer sa disponibilité	D) Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.
e) Faire référence à une demande de l'interlocuteur	E) Nous vous remercions pour votre implication.
f) Insister sur un aspect concernant la collaboration	F) Nous vous prions de nous indiquer vos meilleurs prix pour les …. de votre catalogue.
g) Exprimer la satisfaction	G) Nous vous prions de nous excuser pour cette erreur et d'accepter de garder les produits contre un rabais de 25% sur nos tarifs habituels.
h) Demande d'offre	H) Nous tenons à vous signaler que c'est notre dernière proposition.
i) Annoncer un refus	I) Veuillez nous faire parvenir la dernière note de frais.
j) Demander de faire	J) Nous sommes heureux d'avoir pu apporter une réponse favorable à vos demandes.
k) S'excuser	K) Vu que votre dossier est incomplet, il nous est malheureusement impossible de donner une suite favorable à votre demande.

7. Observez les exemples suivants et précisez le rôle du futur.

a) Vous préserverez vos droits pour demander des dommages et intérêts au transporteur si c'est le cas.
b) Il en résulte un trop perçu de 500€ que vous voudrez bien nous régler au plus vite.
c) En conséquence, vous trouverez ci-joint le document sollicité afin d'établir une nouvelle facture.
d) Nous vous remettons également la facture que vous voudrez bien régler après réception.
e) Nous vous remercions pour l'intérêt que vous voudrez porter à notre demande.

8. Parmi les exemples suivants, identifiez les marqueurs temporels correctement exprimés et justifiez votre choix.

a) Un de nos agents passera bientôt vous voir.
b) Nous vous invitons à présenter votre point de vue jeudi le 14 avril à 14h00.
c) Nous pourrons répondre à votre demande prochainement.
d) Votre contrat pourra être dénoncé le 15 juin.
e) Les cinq dernières semaines, toutes nos commandes sont arrivées en retard.
f) Depuis quelque temps, nous ne pouvons pas contacter votre responsable des ventes.
g) Vous recevrez sous 48 heures la nouvelle facture.
h) Comme nous l'avons précisé par téléphone le 1er mars dernier, nous avons l'intention de développer nos activités aux États Unis.
i) Votre commande sera livrée sous huitaine.

9. Relevez les formules de demande polie pour les exemples suivants.

a) Veuillez nous retourner le devis ci-joint daté et signé, avec la mention « bon pour accord ».

b) Nous vous avons consenti une avance sur frais de 1500€ sur un total estimé à 2000€.
Or il s'avère que l'organisateur du congrès prend à sa charge 1000€. Il en résulte un trop perçu de 500€ que vous voudrez bien nous régler au plus vite.

10. Choisissez les formulations polies des demandes dans les exemples suivants.

a) Nous vous rappelons que vous avez accepté en tant partenaire d'assumer les frais de voyage de tous les membres du projet.
b) Envoyez-nous une copie du versement.
c) Il faut annuler la facture no 441/17 septembre.
d) Nous vous prions de nous transmettre une copie de cette décision.
e) Afin de respecter les délais imposés par le projet, veuillez nous faire parvenir les rapports financiers concernant les frais d'hébergement pour le mois dernier.

11. Choisissez la formule de politesse qui vous semble convenable pour une lettre de non renouvellement d'une police d'assurance. Expliquez votre choix.

a) Salutations distinguées.
b) Nous vous remercions par avance et vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.
c) Nous vous prions de croire, Messieurs, à l'assurance de nos sentiments dévoués.
d) Nous vous remercions par avance et vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.

12. Identifiez le ton employé dans les exemples suivants.

a) Nous vous demandons de bien vouloir nous annoncer votre décision concernant le suivi du projet.
- Très aimable

b) Nous vous demandons de nous faire parvenir les résultats de votre enquête dans les plus brefs délais.
c) Nous vous serions très reconnaissants de nous envoyer le dernier rapport l'activité de nos stagiaires.
d) Nous ne pouvons pas tolérer une telle attitude.
e) Nous sommes surpris d'apprendre par votre lettre du 15 décembre que nos commandes seront en retard juste avant le Marché du Noël.
f) Nous serons dans l'obligation de renoncer à cette collaboration si vous ne prenez pas de mesures urgentes.
g) Nous vous encourageons à poursuivre vos actions et à nous communiquer vos conclusions.
h) Dans ce contexte nous ne sommes pas en mesure de vous aider.
i) Nous comptons sur une réponse ferme de votre part.
j) Il serait souhaitable de rediscuter les termes de ce dernier projet.

- Aimable/ neutre
- Irrité
- Sec

B. Trouver le mot juste

1. Choisissez la formule de civilité pour une lettre administrative. Justifiez votre réponse.

a) Madame,
b) madame,
c) Madame Hette,

2. Précisez l'emploi que vous pourriez faire des structures suivantes.

a) Faisant suite à votre lettre du 17 juin, nous vous informons que les dysfonctionnements que vous réclamez sont réels.
b) Veuillez nous excuser pour ce contretemps.
c) Nous vous remercions de nous faire parvenir le dernier règlement.
d) Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.
e) Nous vous remercions par avance pour ces informations.
f) Nous vous serions reconnaissants de nous faire parvenir le règlement par tout moyen à votre convenance.
g) Nous pensons qu'il s'agit d'un oubli de votre part.
h) Nous prenons connaissance de votre lettre du 15 mai dernier par laquelle vous nous demandez de reporter au 30 septembre la lettre de change en règlement de la facture no 123 du 10 février.
i) Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.
j) Nous regrettons de vous informer que nous n'avons pas pu retenir votre candidature.
k) Vous nous obligeriez en acceptant cette nouvelle proposition.

3. Choisissez la formule de politesse qui convient le mieux dans une lettre adressée à un fournisseur régulier. Justifiez votre choix.

a) Amitiés,
b) Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
c) Nous vous prions, Monsieur, de recevoir nos salutations respectueuses.

4. Précisez quelle formule de politesse convient le mieux dans une lettre adressée aux services fiscaux pour demander un report exceptionnel des taxes. Justifiez votre réponse.

a) Bien cordialement,
b) Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
c) Nous vous prions, Monsieur le Receveur, d'agréer nos salutations respectueuses.

5. Parmi les exemples ci-dessous choisissez les formules qui conviennent à inciter poliment le ou la destinataire à adopter le comportement souhaité.

5.1

a) Veuillez trouver ci-joint notre devis selon notre conversation téléphonique de ce jour.
b) Nous vous invitons à nous le retourner avec la mention « bon pour accord », votre signature et un chèque d'acompte de 20%.

5.2

a) Nous sommes conscients de la qualité de vos services de livraison ; néanmoins nous sommes sollicités par vos concurrents.

b) C'est pourquoi nous serions sensibles à un geste commercial sous la forme d'une remise de 2%.

5.3

a) Votre annonce a retenu toute notre attention ; il nous serait agréable de recevoir le catalogue complet de vos offres.

b) Nous avons vu votre annonce ; merci de nous envoyer votre catalogue.

6. Choisissez la formule polie pour critiquer l'interlocuteur.

a) Apparemment, la convention n'a pas été respectée./Vous n'avez pas respecté la convention.
b) Vous n'avez pas encore réglé la dernière facture./Le règlement ne nous est pas parvenu.
c) Vous n'avez pas effectué le paiement que nous avions convenu./Sauf erreur de notre part, le paiement que nous avions convenu n'a pas été effectué.
d) Vous nous offensez et nous n'allons pas tolérer votre attitude./Votre attitude altère la confiance que nous portions à votre société.

e) Nous sommes obligés de vous signaler que deux membres de votre équipe ont ignoré à plusieurs reprises leurs responsabilités./Deux membres de votre équipe traitent de manière irresponsable leurs tâches.
f) Nous sommes persuadés qu'il s'agit d'une erreur./C'est à coup sûr une erreur de votre part.

C. Identifier l'erreur

1. **Observez la lettre suivante et relevez les éléments de présentation qui ne sont pas bien placés ou qui manquent. Proposez la correction.**

LOGO
L'entreprise

SARL L'entreprise
15 rue Robert Schuman
76600 Le Havre

Le Havre, le 06 avril 2020

Monsieur Marius CHARPENTIER
10 rue Albert Camus
76600 LE HAVRE

Lettre RAR
Nos références : 123 /PP
Dossier suivi par : Rose PLANTIN
Facture n° 123
Objet : mise en demeure

Monsieur,

Nous vous avons adressé le 5 janvier 2020 la facture n°123 à régler à réception.
Nos relances des 5 février, 5 mars et 5 avril 2020 sont restées infructueuses.

En conséquence, à ce jour, nous vous mettons en demeure de régler le montant de cette facture dans un délai de 5 jours à compter de la réception de ce courrier. À défaut, nous mettrons en place une action judiciaire.

Jean Aymare
Responsable Comptable

SARL L'entreprise, Siège social : 15 rue Robert Schuman 76600 le Havre.
SIRET : 76600ZZZZZZZZZ Code APE : Services. Téléphone : 0XXXXXXXXX
contact@lentreprise.com

2. Sur cet extrait de lettre de mise en demeure, il manque des informations. Lesquelles ?

SARL L'entreprise
15 rue Robert Schuman
76600 Le Havre
Téléphone : 0XXXXXXXX

Monsieur Jean LEGER
30 rue Philippe Lebon
76600 Le Havre

Dossier suivi par : Paul MICHAUD

Objet : mise en demeure pour facture impayée

3. Dans cet extrait de corps de lettre, identifiez les structures qui relèvent d'une confusion avec la rédaction d'un courriel et proposez une correction.

Bonjour,
Nous vous adressons le devis concernant votre projet de rénovation de salle de réunions.
Cordialement,
....

4. Dans les extraits suivants, identifiez le problème de rédaction et proposez une solution.

Nous pourrons vous accompagner dans vos démarches en fonction de vos besoins. Nous pourrons répondre à vos questions dans toutes les situations. Nous serons très enchantés de voir vos résultats s'améliorer.

5. Identifiez l'erreur de syntaxe et proposez sa correction.

a) Nous vous serions gré de nous envoyer votre catalogue de produits frais.
b) Nous sommes convenus d'un rendez-vous le 10 prochain.
c) Nous avons eu à faire à des clients très exigeants.

6. Identifiez la construction fautive et proposez sa correction.

a) Pour pallier à ce problème, nous vous proposons un avoir à valoir pendant un an sur vos prochaines commandes.
b) Il nous faut prévoir à l'avance un entretien du parc automobile.
c) Les analyses seront réalisées de suite dans notre laboratoire.

7. Identifiez ce qui ne convient pas dans cet extrait de lettre et proposez une correction. Expliquez votre proposition.

Nous avons bien reçu votre livraison. Il est inadmissible qu'elle soit arrivée en retard. En plus une palette contient des colis éventrés. Ce n'est pas à nous de payer les frais de retour.

8. Identifiez le problème de rédaction pour l'extrait suivant. Proposez une correction.

Pour cela nous vous demandons si cela pourrait être possible d'en savoir plus, c'est-à-dire de nous envoyer votre documentation, ce qui pourra nous amener à entretenir quelques affaires avec votre société.
Ces caractéristiques vous sont indiquées sur la fiche que je vous joins en pièce jointe.

9. Corrigez les erreurs d'accord du participe passé dans les exemples suivants.

a) Votre règlement ne nous est pas parvenus.
b) Les conditions que vous nous avez annoncés n'ont pas été accepté par nos services juridiques.
c) Les dispositions seront mis en place à partir du 1er janvier.
d) Votre dossier sera analysée avec priorité et une réponse vous sera adressé sous huitaine.
e) La décision du conseil d'administration vous sera communiqué tout de suite.
f) Les sanctions appliqué dans de pareils cas ne pourront pas être contestés.

D. S'exercer à la rédaction des lettres administratives

1. Formulez l'objet de la lettre pour les situations suivantes.

1.1

Monsieur Rayan Le GALL, 30 rue Louis Pasteur, 57053 Metz, a rencontré votre commercial Alain PROVIST pour son projet de travaux dans sa cuisine ; vous lui adressez votre devis accompagné d'un courrier personnalisé.

1.2

Après plusieurs relances ou propositions d'arrangement amiable, votre cliente Mélina LEVEQUE, 45 rue Victor Hugo, 31410 Toulouse, ne règle toujours pas votre facture. Vous lui adressez une mise en demeure en recommandé avec accusé de réception, lui laissant un dernier délai avant d'entreprendre une action en justice.

2. Ajoutez les éléments manquants dans la lettre suivante et précisez l'information essentielle qui est absente.

Vous représentez une société privée de formation dans le domaine de la communication avec le siège à Tours. Vous invitez vos clients à participer

à une formation gratuite en ligne sur le rôle des TIC dans la communication professionnelle. Vous êtes Claire Chalville, responsable de formation.

Madame/Monsieur,

Lentreprise en partenariat avec l'Institut TIC2020 vous invite à participer à une formation en ligne gratuite intitulée :

Les TIC dans la communication professionnelle présentée par Philippe Besse.

Pour participer :
Rendez-vous le jour J à cette adresse : https://tic-com.fr/dVei
Cliquez sur "Téléchargez l'application Teams" OU sur "Regardez sur le web à la place"
Entrez dans le webinaire avec votre identifiant Teams OU en cliquant sur "participer de manière anonyme".
Une attestation de participation sera remise suite à la formation.

3. Rédigez une lettre pour la situation suivante.

Vous êtes la société d'assurances Lentreprise avec le siège à Toulouse et vous informez votre client M. Daniel Dolbeau de l'attribution d'un numéro d'immatriculation définitif en remplacement du numéro utilisé jusqu'à présent. Vous précisez que ce numéro est à reporter sur tous les documents adressés à votre organisme (1 77 07 99 114 076 35). Vous informez votre client qu'en cas d'adhésion à un organisme complémentaire, il faut signaler toute modification auprès de cet organisme afin d'éviter tout retard dans le traitement des documents. N'oubliez pas de préciser la date et l'objet de la lettre. Vous êtes Cédric Zeller, conseiller clients.

4. Rédigez une lettre pour la situation suivante.

En tant que directrice de la DRAC (direction régionale des Affaires culturelles) de Laville, vous écrivez au conservateur (=directeur) du musée des Beaux-Arts de Laville, Monsieur Olivier Blanc, pour lui demander de rédiger une attestation qui confirme que ses services ont

l'intention de prolonger le contrat de M. Bourgeois pour l'année prochaine. Vous précisez que M. Louis Bourgeois a été détaché du ministère de l'Education nationale comme médiateur culturel chargé des animations pédagogiques, à partir du 1er septembre 2019 pour un contrat de trois ans, sous réserve de renouvellement annuel. Vous précisez que l'institution mère (le ministère de l'Education nationale) attend cette confirmation pour renouveler son détachement.
Votre institution siège à Laville. Vous êtes Gabrielle Gaillard et vous connaissez bien le conservateur du musée.

5. **Rédigez une lettre pour la situation suivante.**

Vous êtes Lucas Bertin, stagiaire assistant comptable à la SARL L'entreprise, 15 rue Robert Schuman, 76600 Le Havre. M. Casimir LEBIENHEUREUX, responsable technico-commercial, est parti en mission à l'occasion d'un congrès aux États-Unis du 20 au 30 octobre 2020, le total des frais étant évalué à 2000€. À ce titre, il a perçu une avance de 75% du montant de la mission. Il s'avère qu'une partie de la mission, pour un montant de 1000€, est prise en charge directement par l'organisateur du congrès. Le comptable de L'entreprise, Jean-Pierre LARIGUEUR, doit à ce titre réclamer la différence déjà versée à M. LEBIENHEUREUX. Le 8 novembre 2020, le comptable vous demande, en qualité de stagiaire gestionnaire financier et comptable dans son service, de rédiger un courrier adressé au débiteur, pour lui demander de régler cette différence.

6. **Rédigez une lettre pour la situation suivante.**

Vous répondez à une demande de stage dans votre institution que vous avez reçue de la part de Mme Viviane Vasseur. Faute de places disponibles pour la période sollicitée (15 mai – 15 juin), vous refusez l'accueil de la stagiaire. Vous lui suggérez de vous recontacter pour la période disponible du (15 février – 15 mars). Vous êtes Jean Huet, Directeur des Ressources Humaines, votre institution se trouve à Limoges.

7. **Rédigez une lettre de réponse pour la situation suivante.**

Vous êtes Sarah MALLET, stagiaire au service RH dans l'entreprise EXC, ZAC des Lutins, 35000 Rennes. Madame Michèle LAHOTTE votre responsable vous demande de rédiger le courrier à Madame Noëlle

ROLAND pour lui dire qu'elle aura bien son congé parental d'éducation, comme elle l'a demandé dans une lettre du 30 octobre 2020 (et reprise ci-dessous).

Vous rappelerez les éléments suivants:

- conditions d'obtention :

- avoir travaillé au moins un an ;
- prévenir deux mois à l'avance l'employeur ;
- congé pour un an (jusqu'au 31 décembre 2021) ;
- possibilité de renouvellement 2 fois dans la limite des 3 ans de l' enfant par lettre RAR.

- conditions de réalisation:

- contrat de travail suspendu ;
- aucune rémunération mais financement possible par le sdroits acquis du compte épargne temps ;
- pas d'autre activité professionnelle sauf assistante maternelle ;
- bénéfice de la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE) pour les enfants nés ou adoptés après le 31 décembre 2014 ou du complément de libre choix d'activité (CLCA) si les enfants sont nés, ou arrivés au foyer dans le cadre d'une procédure d'adoption, avant le 1er janvier 2015. Ces prestations sont versées par les caisses d'allocations familiales (CAF) ; il faut voir avec la CAF.

- conditions de fin de congé:

article L1225-55 du Code du travail: retour au précédent emploi ou un emploi similaire assorti d'une rémunération au moins équivalente.

Noëlle ROLAND
100 rue du Traineau
35000 Rennes

À la direction des RH

Le 30 octobre 2020

Madame La responsable des ressources humaines,

Le congé postnatal qui m'est accordé prendra fin le 31 décembre prochain et je vous informe que je ne compte pas reprendre mon travail à cette date.

J'ai bien noté que cette décision ne remet pas en question le contrat de travail qui me lie à votre société et que je retrouverai on poste à l'issue de cette période si je le souhaite.
En effet, j'ai l'intention de prendre, comme la loi me le permet, un congé parental d'éducation sans solde, afin d'élever mon enfant.

Je vous prie de croire, Madame, à l'assurance de ma considération distinguée.

Noëlle ROLAND