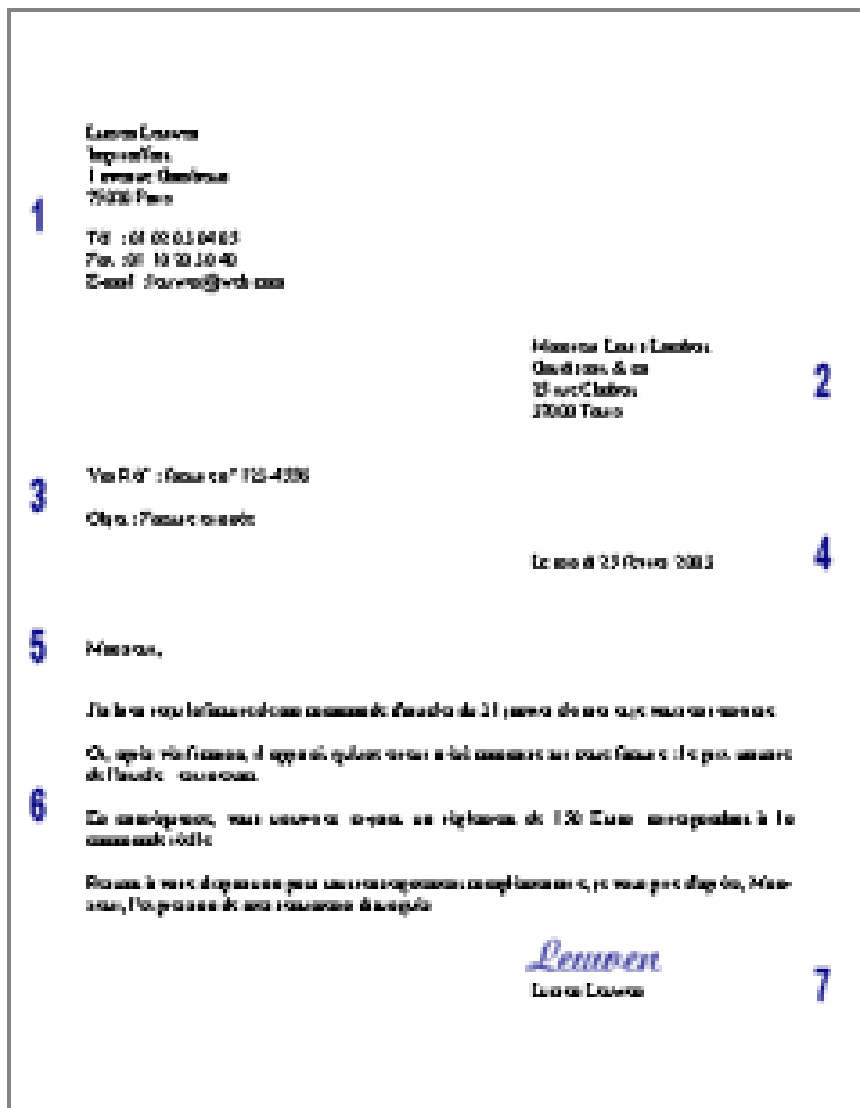


LA LETTRE FORMELLE –
PROFESSIONNELLE
COMMERCIALE
ADMINISTRATIVE

LA LETTRE DE RÉCLAMATION
MODÈLES



Présentation d'une lettre

Le courrier professionnel utilise classiquement deux présentations : "*à la française*" et "*à l'américaine*". Dans la pratique, le choix est libre. La mise en page peut être personnalisée à votre convenance.

Une lettre comporte 7 éléments à positionner avec élégance.

- 1/ Vos coordonnées
- 2/ Coordonnées du correspondant
- 3/ Références ("*Vos Réf.*", "*Nos Réf.*") , "*Objet de la lettre*" et "*Pièces jointes*"
- 4/ Lieu et Date (le lieu peut être omis, s'il est indiqué dans vos coordonnées)
- 5/ Formule d'appel ("*Monsieur,*")
- 6/ Corps de la lettre
- 7/ Signature (nom et éventuellement fonction)

Choisir la formule de politesse

Un courrier administratif ou commercial se termine traditionnellement par une formule de politesse. Voici quelques conseils de rédaction.

Pour rédiger toute la lettre , voir le [damier d'idées](#).

1/ Formules de politesse classiques

Formules générales

« *Nous vous prions d'agréer, [Monsieur], nos salutations distinguées.* »

« *Veuillez agréer, [Monsieur], l'expression de ma considération distinguée.* »

« *Veuillez agréer, [Monsieur], l'expression de mes sentiments distingués.* »

Si vous hésitez, vous pouvez choisir l'une des 2 premières formules (qui ne font pas mention pas de « *sentiments* »).

Formules plus déférentes :

« *Nous vous prions d'agréer, [Monsieur], nos respectueuses salutations.* »

« *Nous vous prions d'agréer, [Monsieur], l'expression de nos sentiments respectueux et dévoués.* »

« *Nous vous prions de croire, [Monsieur], à l'expression de nos sentiments les plus dévoués.* »

2/ Formules de politesse simplifiées

Les formules de politesse deviennent enfin conviviales !

« *Cordialement.* »

« *Sincèrement.* »

« *Sincères salutations.* »

« *Bien cordialement.* »

« *Bien sincèrement.* »

« *Amitiés.* »

« *Cordialement vôtre.* »

« *Sincèrement vôtre.* »

« *Amicalement.* »

LETTRE - VIE PRATIQUE

Lettre type 1 : “Demander un catalogue”

Monsieur,

Votre annonce récente dans la revue... m'a vivement intéressé.

Sensible à la réputation de vos produits, puis-je vous demander de m'envoyer le dernier catalogue de votre société ?

Je vous remercie à l'avance de votre obligeance.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Lettre type 2 : “Demander un remboursement”

Monsieur,

Nous avons chargé votre entreprise, le 25 avril dernier, d'effectuer l'installation de l'équipement... à notre domicile.

Or, nous sommes surpris que vous n'ayez pas commencé les travaux prévus.

En conséquence, nous vous prions de bien vouloir nous rembourser notre acompte de 150 Euros, en application des clauses du contrat.

Nous comptons sur une régularisation rapide.

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

Lettre type 3 : “Signaler un problème”

Monsieur,

Je vous informe que j'ai constaté un mauvais fonctionnement du chauffage central dans mon appartement.

Puis-je vous demander d'effectuer les réparations nécessaires dès que possible ?

Je vous remercie de bien vouloir me contacter par téléphone pour convenir d'un rendez-vous.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Lettre type 4 : “Accepter une modification”

Monsieur,

J'ai bien reçu votre lettre me demandant de reporter votre réservation de séjour le vendredi 29 juillet prochain.

Après vérification, j'ai le plaisir d'accepter votre demande.

Vous trouverez ci-joint un document donnant toutes les précisions pour votre prochain séjour.

N'hésitez pas à me contacter pour tout renseignement susceptible de vous intéresser.

Je vous prie de croire, Monsieur, à mes sentiments dévoués.

Lettre type 5 : “S'excuser pour un retard de livraison”

Monsieur,

J'ai bien reçu votre courrier m'informant que la livraison de votre commande d'articles du 25 mai dernier n'a pas été effectuée.

Très sensible à cette situation, je vous prie de bien vouloir m'en excuser.

Conformément à votre demande, j'ai le plaisir de vous confirmer que votre livraison aura lieu à votre agence le mercredi 28 septembre prochain.

Je vous remercie à l'avance de votre aimable compréhension.

Veillez croire, Monsieur, à mes sentiments dévoués.

Écrire une lettre de réclamation (1)

Complétez cette lettre avec les mots et expressions :

Acceptez - facture - en conséquence - regrettons - considération - Monsieur - annoncer - parvenir

1. Monsieur,

Nous [] de devoir vous [] que notre [] n° 345 du 15 mars dernier n'a pas été réglée. Nous vous demandons [] de nous faire [] le règlement dans les meilleurs délais. [], [], l'expression de notre [] distinguée.

« Réclamation agence de voyage (erreur étoiles) »



Prénom Nom
Adresse de l'expéditeur

Le ...

Nom et adresse de
L'agence de voyage

Objet : Réclamation

Monsieur le Directeur,

J'ai par votre agence un dans une résidence trois étoiles à du ... au ... prix du séjour en de ... euros.

Malheureusement, nous avons surprise de que cette résidence deux étoiles.

Les au contrat n'ont donc pas été . Conformément à l'article de la loi du , je vous demande de la différence entre les prestations et .

, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

Signature

Modèle de lettre de réclamation à un garagiste - Pour même panne répétitive ou mauvais fonctionnement après réparation

Nom, Prénom
Adresse

À (*Lieu*), le (*Date*)

Monsieur,

Le (*date*), je vous ai confié ma voiture (*marque, type, immatriculation*), afin que des réparations concernant..... soient effectuées. Elles ont fait l'objet de votre facture numéro,... du..., que j'ai réglée.

Or, X jours après votre intervention,

ou : la même panne s'est à nouveau produite.

ou : mon véhicule ne fonctionne toujours pas correctement.

Aussi, conformément aux articles 1146 et 1147 du code civil, je vous demande de le remettre en état de marche, sans que j'aie à en supporter les frais. À cette fin, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me fixer au plus vite un rendez vous.

(formule de politesse)

Signature

Resent-date: Tue, 22 Jul 1997 10:40:58 +0000
From: "Association INFODROITS" <infodroi@quaternet.fr>
To: <webmaster@adminet.com>
Subject: modèle_de_lettre_de_réclamation_au_Centre_des_Impôts
Date: Mon, 21 Jul 1997 17:28:13 +0200

Nom Prénom
Adresse

adresse du Centre des Impôts

date

Objet : réclamation/erreur dans le calcul de l'impôt sur le revenus

Madame,Monsieur,

Par avis en date du ..., j'ai reçu mon avis de paiement au titre de l'imposition sur le revenu pour l'année Le montant s'élève à=
...

Pourtant et après conseil pris auprès d'un inspecteur des impôts, i=
l
s'avère que le montant de mon imposition n'aurait pas dû dépasser l=
a somme
de ..., compte tenu de mes revenus.

A ce titre, j'ai l'honneur de solliciter une révision du calcul de mes impôts.

En vous remerciant et restant à votre disposition pour toute informatio=
n
complémentaire, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, l'expressio=
n de
mes sincères salutations.

adresse e-mail de l'association InfoDroits : infodroi@quaternet.fr

A bientôt !

Monsieur Prénom Nom

Adresse

Code Postal Ville

Nom de la société

Adresse

Code Postal Ville

Lieu, Date

Objet : Retard de livraison

Madame, Monsieur,

Selon les indications portées sur votre e-mail de confirmation de commande en date du ... ou selon vos conditions générales de vente (*si vous n'avez pas reçu de mail de confirmation de commande*), vous deviez me livrer (*indiquez le ou les produits commandés*) dans un délai de ... (*mentionnez le délai contractuel*) jours les produits suivants : (*mentionnez le détail de votre commande*). Or, à la date du (*donnez la date d'envoi de la lettre*), je n'ai toujours rien reçu.

Conformément à l'article 1610 du code civil,

Première possibilité

Je vous mets en demeure de me livrer avant huit jours les produits, en dépit de quoi je saisisrai les tribunaux aux fins de vous faire délivrer une injonction de faire.

Deuxième possibilité

Je vous prie d'annuler la commande passée et de me rembourser sans délai la somme versée soit un montant de ... francs.

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

Signature