



## CONSEILS

Pour vous aider dans la rédaction de ce genre de lettre voici un plan que nous vous conseillons de suivre :

- commencer par la formule d'appel ;
- mentionner ou faire référence au document qui a déclenché la demande ;
- motiver votre demande ;
- poser un certain nombre de questions en utilisant des formules pour les introduire ;
- classer les questions à l'aide de connecteurs logiques pour établir une progression ;
- terminer la lettre par une formule de politesse.

Mme Poutier

Objet : demande de renseignements

Monsieur,

Je viens de lire votre annonce parue dans la revue Le Figaro Magazine du 20 avril concernant la location d'un bungalow pour 4 personnes.

Je suis intéressé par ce genre de location, désirant me rendre avec trois amis dans cette région. Pour cela, je souhaiterais vous demander quelques précisions supplémentaires.

Tout d'abord, je voudrais savoir si ce bungalow fait partie d'un camping ou s'il est sur un terrain privé.

Puis je désirerais être informé sur la proximité des commerces, sur les moyens de transports qui desservent les lieux et s'il y a un parking privé et sécurisé.

Ensuite j'aimerais savoir s'il y a dans les environs une plage libre, s'il est possible de pratiquer de la voile ou du surf et à quelle distance le logement se trouve de la mer.

Et enfin, pourriez-vous me communiquer le montant de la location pour la période du 1<sup>er</sup> au 15 août, me préciser le montant des arrhes à verser pour la réservation et me donner une liste des équipements du bungalow (draps, vaisselle,...).

Dans l'attente d'une réponse de votre part dont je vous remercie en avance je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Troyes, le 25 avril 20...



**Location hebdomadaire  
bungalow 4 personnes**  
proximité plage tout confort  
écrite à M. Therre 32, Av. Du Parc Fleuri  
06400 Cannes

Avec vos amis vous décidez de passer 15 jours de vacances sur la Côte d'Azur à Cannes. Une annonce parue dans *Le Figaro Magazine* attire votre attention.

La demande de renseignements

## La lettre de motivation en réponse à une annonce

La lettre de motivation doit être convaincante et accompagner le CV qui expose vos compétences. Ce genre de lettre explique pourquoi votre profil est en adéquation avec le poste proposé.

**Sarah Billancourt**  
 4, Place Jean Jaurès  
 13410 Lambesc  
 Tél : 06 15 93 46 81  
 Mèl : sarah-billancourt@hotmail.fr

Monsieur le Directeur  
 Chine import-export  
 13, rue de la Canebière  
 13000 Marseille

Lambesc, le 25 septembre 20...

Coordonnées du candidat

Adresse du destinataire

Exposer les raisons de la candidature et montrer qu'on connaît l'entreprise

Décrire brièvement son expérience

Révéler sa personnalité et ses compétences

Solliciter un entretien

Conclure par une formule de politesse

Monsieur,  
 Diplômée de l'école en Commerce international et ayant lu votre annonce parue dans Management n. 234, je recherche actuellement un premier emploi comme assistante marketing. La presse économique a vanté la démarche mercatique de votre entreprise dans laquelle je souhaite mettre à profit mon dynamisme, mon sens des responsabilités et valoriser mes études.  
 Mon parcours universitaire, consolidé par de nombreux stages pratiques même à l'étranger, m'a permis d'acquérir une approche concrète et surtout polyvalente du secteur import/export. De plus, au cours de ces expériences j'ai été amenée à gérer des opérations en parfaite autonomie en acquérant un sens aigu des responsabilités dont votre société pourrait tirer profit.  
 Matrisant très bien l'anglais et le chinois, je suis tout à fait à même de gérer les contacts à niveau international. Déterminée, curieuse, dynamique, mais aussi avec une rigueur méthodologique et un sens des résultats, je suis certaine que ma connaissance de la culture chinoise sera un atout pour conquérir ce marché.  
 Je souhaiterais vous rencontrer afin de vous exposer de manière plus détaillée, ma motivation et vous permettre d'examiner, de manière plus approfondie, mes références. En espérant que ma candidature retiendra votre attention et me tenant à votre entière disposition pour tout renseignement qui pourrait vous être utile, je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

*Sarah Billancourt*

### CONSEILS

- Pour vous aider dans la rédaction de ce type de lettre voici un plan que nous vous conseillons de suivre :
- 1 exposer les raisons de votre candidature : il est important d'accrocher votre interlocuteur en montrant que vous connaissez son entreprise et qu'elle vous intéresse ;
  - 2 mentionner brièvement votre expérience si c'est le cas : même si vous ne bénéficiez pas d'une longue expérience professionnelle, n'hésitez pas à évoquer les compétences que vous avez retirées de vos engagements professionnels, stages, séjours à l'étranger, ... ;
  - 3 mettre en valeur votre personnalité : il faut prouver que vous êtes capable d'apporter de nouvelles idées et montrer votre motivation profonde en exposant brièvement votre projet personnel ;
  - 4 ouvrir les perspectives d'un futur entretien : ce paragraphe doit vous permettre de décrocher l'entretien tant convoité ;
  - 5 terminer la lettre par une formule de politesse : elle doit être sobre et directe.

Avant d'engager toute action contre quelqu'un il est préférable de lui écrire un premier courrier afin de, par exemple, le convaincre à modifier son comportement ou à faire quelque chose.

Vichy, le 12 novembre 20...

Monsieur,

Je vous ai signalé, à plusieurs reprises, que j'étais très incommodé par le bruit qui provenait de votre appartement à n'importe quelle heure de la journée et je regrette que vous n'ayez absolument rien fait pour mettre un terme à ce désagrément.

En effet, depuis que vous avez changé le carrelage en avril dernier, votre isolation phonique laisse grandement à désirer. En conséquence le bruit de vos pas résonne à présent dans tout notre appartement.

Toutefois, avant d'aborder ce problème au cours de la prochaine réunion de copropriété, voulant éviter l'intervention du syndic de l'immeuble et cela afin de conserver nos bonnes relations de voisinage, j'ai pensé qu'il était préférable que nous trouvions une solution amiable à ce problème.

C'est pourquoi je vous demande, pour remédier à cet inconfort devenu particulièrement gênant, d'installer par exemple des tapis ou de la moquette afin d'atténuer les nuisances sonores que nous subissons.

En outre, je me tiens à votre disposition pour vous secourir dans les travaux que vous devrez entreprendre au cas où vous choisiriez de poser une moquette et à mettre à votre disposition ma camionnette qui pourrait vous être utile pour le transport du matériel.

Vous n'êtes pas sans ignorer qu'un décret punit d'une amende les auteurs de bruit de voisinage. Certain que nous trouverons un arrangement à ce problème, je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes sincères salutations.

Jules Aurillac

Lisez la lettre, puis répondez aux questions et enfin soulignez les connecteurs qui enchaînent les différents paragraphes.

1 Pour quelle raison cette lettre a-t-elle été écrite ?

2 Quelle est la cause du problème ?

3 Pourquoi l'auteur de la lettre a-t-il choisi de se manifester par ce moyen ?

4 Quelles sont les propositions qu'il suggère au destinataire de la lettre ?

5 Quelle est la phrase utilisée pour rendre sa lettre plus efficace ?

Connecteurs logiques utilisés :

La lettre de protestation est une lettre par laquelle on réagit à quelque chose qui ne nous convient pas en donnant notre point de vue de façon argumentée.

Monsieur le Proviseur  
 Lycée Jules Ferry  
 23, Avenue de la Gare  
 11001 Carcassonne

Carcassonne, le 10 octobre 20...

Objet : Protestation

Monsieur le Proviseur,

En mon nom personnel et au nom de mes collègues d'établissement je me permets de vous écrire pour manifester notre mécontentement pour la décision prise de ne plus permettre au personnel enseignant de garer son propre véhicule dans la cour du lycée.

En effet, cette interdiction apporte des problèmes sérieux d'organisation à nous tous qui avons, tous les jours, des horaires différents. Il est vrai qu'une place publique face à l'établissement offre des emplacements payants pour garer nos voitures. Toutefois, si nous désirons réduire nos dépenses, nous devons souscrire un abonnement mensuel qui grave sur nos budgets. Or, cette solution n'est pas à retenir parce qu'à partir d'une certaine heure le parking est complet et même si nous sommes abonnés, nous ne pouvons pas bénéficier d'une place et nous devons nous éloigner du lycée à la recherche désespérée d'un parking.

Pour ces motifs et ne comprenant nullement la raison pour laquelle la cour de l'école a été fermée alors que les élèves ne l'utilisent jamais puisqu'ils bénéficient d'une entrée principale de l'autre côté du bâtiment, nous permettons d'insister pour sa remise à disposition.

De plus, si une cour est nécessaire pour les élèves, il y en a une autre, ombragée et d'accès facilité, qui peut être utilisée.

En outre, nous désapprouvons cette décision prise en cours d'année qui nous oblige à réorganiser notre emploi du temps compte tenu du fait que, comme vous le savez, plusieurs enseignants partagent leur temps de travail entre plusieurs établissements.

Dans l'espoir que vous puissiez revenir sur votre décision et certains que vous comprendrez nos difficultés, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Proviseur, l'expression de nos respectueuses salutations.

*Nathalie Bayeux*

Après avoir lu la lettre ci-dessus, retrouvez les expressions qui ont été utilisées pour protester.

---



---



---



---



---



---

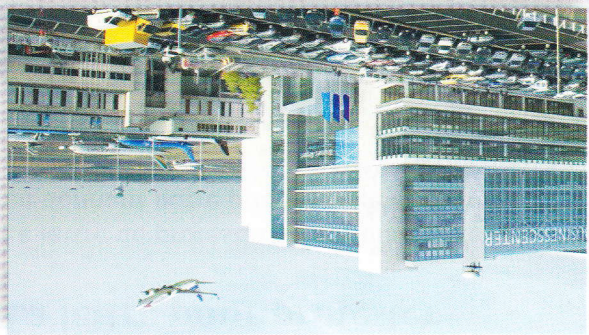
**CONSEILS**

Voici d'autres expressions que vous pourriez utiliser pour protester :

- protester contre ... ;
- s'opposer à ... ;
- être indigné de ... ;
- il est intolérable ... ;
- il est surprenant de ... ;
- il est inadmissible de ... ;
- il est inacceptable de ...

## La lettre de réclamation

La lettre de réclamation est une lettre dans laquelle on précise de façon détaillée l'objet de la réclamation, on apporte des preuves pour appuyer nos dire et on réclame un dédommagement.



Charlotte Lebreuil  
2, rue Foch  
69000 Lyon

Agence Martigny  
1, Place de Gaulle  
69000 Lyon

Lyon, le 18 juillet 20...

Objet : Réclamation  
P.J. : Photocopies factures diverses

Messieurs,  
En date du 12 mai j'ai réservé auprès de votre agence un voyage pour 3 personnes à Bruxelles avec départ le 13 juillet et retour le 16 du même mois pour un montant de 1.650,00 euros.

Je souhaite vous faire part de mon mécontentement au sujet de votre organisation.

Selon la brochure et selon le voucher que vous m'avez remis ce voyage devait inclure :

- 3 billets d'avion aller-retour Lyon-Bruxelles en classe économique ;
- 2 transferts de l'aéroport à l'hôtel et de l'hôtel à l'aéroport ;
- 3 nuitées dans un hôtel 4 étoiles avec petit-déjeuner inclus : Hôtel Central.

Mais, contrairement à nos accords, à l'arrivée à l'aéroport de Bruxelles nous n'avons pas pu bénéficier du service de transfert et nous avons dû faire appel à un taxi. Il en a été de même pour le transfert du retour et cela nous a occasionné des frais supplémentaires.

De plus en raison de travaux en cours dans l'hôtel, le petit-déjeuner n'a pu nous être servi. Il m'a toutefois été précisé que vous étiez informé de ce désagrément d'une durée hebdomadaire. Par conséquent, je vous prie de me rembourser les prestations non exécutées et de m'indemniser pour le préjudice subi qui s'élève à la somme de 320 €. Vous trouverez ci-joint les photocopies de la facture des taxis et des petits-déjeuners.

Dans l'attente de recevoir cette somme sous huitaine et cela avant d'être contraint de remettre ce dossier à mon avocat, je vous prie d'agréer, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Kevin Lebreuil

Lisez la lettre ci-dessus et retrouvez le plan utilisé par l'expéditeur.

1 Présenter la situation à l'origine de la réclamation.

2 Exprimer le mécontentement.

3 Exposer ce qui était convenu de façon précise.

4 Motiver la réclamation.

5 Formuler les conséquences des faits énoncés en apportant si possible des justificatifs.

6 Demander des indemnités éventuelles.

7 Saluer.