

CHAPITRE I – LA CORRESPONDANCE/LA LETTRE

CAPÍTULO I – LA CORRESPONDENCIA/LA CARTA

Introduction

Qualités indispensables d'un bon courrier

Différentes parties d'une lettre commerciale

I. L'en-tête

a) en-tête de l'entreprise

b) les références

c) l'objet

d) le destinataire

Quelques abréviations d'usage

e) la date

II. Formules de politesse initiales

Vocatifs initiaux

Des conseils pratiques pour rédiger
de façon correcte et rapide une lettre

Pour commencer

Introduction d'une lettre

Pour remercier

III. Le corps de la lettre

Pour fixer un rendez-vous

Pour demander ou donner
une information

Pour annoncer une offre

En ce qui concerne les livraisons

Pour des problèmes de paiement

Pour mieux se positionner

Pour offrir des garanties

Pour formuler des réclamations

Pour exprimer ses regrets

Pour annoncer des pièces jointes

IV. Les salutations

V. La signature de l'expéditeur

VI. Les pièces jointes

VOCABULAIRE INDISPENSABLE

EXERCICES PRATIQUES

I. El encabezamiento

a) el membrete

b) las referencias

c) el asunto

d) el destinatario

Ciertas abreviaturas usuales en los
nombres

e) la fecha

Fórmulas de cortesía iniciales

Vocativos iniciales

Consejos prácticos para redactar correcta
y rápidamente una carta

Para iniciar (o) comenzar

Introducción de una carta

Para agradecer

El cuerpo de la carta

Para fijar una cita

Para pedir (o) dar una información

Para anunciar una oferta

En lo que se refiere a entregas

Para problemas de pago

Para colocarse mejor

Para ofrecer garantías

Para hacer reclamaciones

Para expresar su desacuerdo

Para anunciar el envío de documentos
adjuntos

Los saludos (La despedida)

La firma del remitente

Los documentos anexos

VOCABULARIO INDISPENSABLE

EJERCICIOS de APLICACIÓN

Nota : les corrigés des exercices se trouvent à la fin de cet ouvrage.

Introduction

La lettre est, avec le fax, l'un des moyens de communication les plus utilisés dans le monde entrepreneurial. Malgré l'omniprésence du courrier électronique, les entreprises continuent à écrire d'innombrables lettres commerciales, administratives, publicitaires, etc. surtout lorsqu'il s'agit d'**entretenir des relations privilégiées avec l'extérieur**, soit avec une clientèle, soit avec des fournisseurs, transporteurs, intermédiaires ou de simples interlocuteurs.

Qualités indispensables d'un bon courrier

Lorsqu'on se dispose à écrire une lettre à caractère entrepreneurial, il faut non seulement respecter les normes de présentation en vigueur qui sont, à peu de choses près, assez semblables dans les pays occidentaux, mais aussi s'efforcer de respecter les normes socio-culturelles de chaque pays, afin de ne pas froisser son interlocuteur.

Certes, la façon de se présenter soi-même ou la façon de présenter son entreprise ou un produit, peut varier d'un rédacteur à un autre car chacun de nous a son propre **lexique** et son propre **style**, la façon de présenter la lettre – c'est-à-dire **la présentation** (ou **mise en forme**) et **la disposition** (ou **emplacement** de chaque formule ou de chaque partie de la lettre) **sur la page** – doivent respecter « à la lettre » les normes ISO relatives aux marges respectives, aux espacements et interlignes, aux normes d'usage des divers caractères, aux règles orthographiques et de coupure des mots, etc.

Néanmoins, le lexique et le style varient aussi en fonction du contenu de la lettre et de la situation ou contexte dans lequel cette lettre doit être rédigée, ainsi que de l'objectif que l'on veut atteindre.

Le format habituel des feuilles de papier utilisées pour les lettres administratives et entrepreneuriales est évidemment le format A4. Toutefois, si le contenu et/ou le contexte l'imposent (anniversaire, invitation, faire-part, condoléances, etc.), le format peut être tout autre : A5 ou simple carte d'invitation ou de visite.

Mais, les qualités indispensables des lettres commerciales sont :

- **l'objectivité**,
- **la clarté**,
- **la concision** en essayant d'« aller droit au but ».

- **la précision** Il ne faut jamais utiliser des mots ou des expressions ambigus, en s'efforçant toujours d'utiliser le mot exact, l'expression ou la tournure la plus correcte. On évitera ainsi des susceptibilités, des mauvaises interprétations, tout en rentabilisant son temps.

Différentes parties d'une lettre commerciale

Généralement, la lettre commerciale se compose des parties suivantes :

- I. L'en-tête (**El encabezamiento**),
- II. La formule de politesse initiale ou le vocatif initial (**La fórmula de cortesía inicial o el apelativo inicial**),
- III. Le corps de la lettre ou lettre proprement dite (**El cuerpo de la carta o la carta propiamente dicha**) où l'on expose le motif de la correspondance et les objectifs,
- IV. La formule de politesse finale et les salutations (**La fórmula de cortesía final o fórmula de despedida**),
- V. La signature et le poste de l'expéditeur (**La firma del emisor o remitente y su cargo**),
- VI. Les pièces jointes (**Los anexos**).

I. **El encabezamiento** (L'en-tête)

L'en-tête doit être placée sur la partie supérieure gauche de toute lettre commerciale. Elle comprend :

a) **el membrete, qui se compose :**

- **du nom de l'entreprise expéditrice du courrier et de sa raison sociale :**

Empresa TRANSESPAÑA S.A.

- **de la branche et/ou du secteur d'activité :**

Transportes Internacionales

- **de son adresse complète: calle** (= rue), **rambla** (= avenue de bord de mer), **paseo** (= promenade), **avenida** (= avenue), **número** (= le numéro) **et piso** (= étage).

Calle Alcalá, n°154 – 4° piso A¹

1. Remarquez que, contrairement à ce qui se passe en français, lorsqu'on communique ou l'on écrit une adresse en espagnol, le numéro est indiqué après le nom complet de la rue et il est précédé de l'abréviation « n° », mais qu'il est toujours séparé du nom de la rue par une virgule.

- **el código postal** (= code postal), **la ciudad** (= la ville), **el país** (= le pays) :

28010 Madrid España

Ciertas abreviaturas usuales en las direcciones :

(Quelques abréviations à usage fréquent sur les adresses)

Abreviatura (Abréviation)	Significado (sens)	Equivalente en francés (équivalent en français)
Avda.	= Avenida	Avenue
C/	= Calle	Rue
Ctra.	= Carretera	Route
Pº.	= Paseo	Promenade ¹
Plza.	= Plaza	Place/Square
Pje.	= Pasaje	Passage
Nº	= número	numéro
dcha.	= derecha	à droite ²
izqda.	= izquierda	à gauche ²
entlo.	= entresuelo	entresol ³

b) las referencias (= les références)

Elles sont placées en haut et à gauche sous l'en-tête, séparées de celle-ci par deux ou trois interlignes :

- Sus Referencias (S.Ref.) ou (s.ref.), c'est-à-dire Vos Références (V. Réf.)
- Nuestras Referencias (N.Ref.) ou (n.ref.) c'est-à-dire Nos Références (N. Réf.)

À côté de ces abréviations, on a l'habitude d'écrire **en majuscules** les initiales du prénom d'abord suivies de celles des noms de famille de la personne qui a dicté la lettre, et **en minuscules**, celles de la personne qui a saisi la lettre sur ordinateur (généralement l'assistante ou la secrétaire).

Par exemple :

N.Ref. : JCRL mcm/25-07 – RH⁴

1. Par exemple : la Promenade des Anglais (Nice) ou el Paseo del Prado (Madrid).
2. Comme en France, les indications « izquierda » (abrégé : Izq.) ou « derecha » (abrégé : Dcha.), sont prises en fonction de l'escalier ou de l'ascenseur.
3. En Espagne, on essaie de tirer un maximum de profit des locaux et des espaces voués aux activités commerciales, surtout dans les grandes villes. Rien d'étonnant donc à ce qu'on trouve des boutiques ou des bureaux installés sur les paliers (= *los descansos*) surtout ceux qui sont situés entre le rez-de-chaussée et le sous-sol.
4. En espagnol, aussi bien **les Références** que l'**objet** de la lettre sont **soulignés** et écrits **en caractères gras** (= *en negrita (o) en negrilla*).

JCRL : Ce sont les initiales de Juan Carlos Rodríguez Lozano qui est le Directeur qui a dicté la lettre en question à sa secrétaire.

mcm : c'est María Cristina Morales, secrétaire ayant saisi la lettre dictée par son Directeur.

Immédiatement après ces initiales et à droite, séparées par une barre, il faut indiquer **les chiffres et les lettres correspondant au code des archives** spécifique à chaque entreprise et même, à chaque département ou service d'une même entreprise.

Ainsi, dans l'exemple ci-dessus indiqué :

- le chiffre 25 indique qu'il s'agit de la 25^e lettre rédigée par le Directeur de cette entreprise,
- le chiffre 07 signifie que c'est au cours de l'année 2007 que cette lettre a été écrite,
- enfin, l'abréviation RRHH, indique que le Directeur et sa secrétaire sont rattachés au Département de Ressources Humaines.

c) el asunto (= l'objet)

L'objet de la lettre est indiqué soit en caractères gras¹, soit souligné, soit même les deux, afin de le mettre en relief :

Asunto: Solicitud de empleo. (= Objet : demande d'emploi)

Asunto: Reclamaciones diversas. (= Objet : Réclamations diverses)

Asunto: Demanda de información. (= Objet : demande de renseignements)

d) el destinatario (= le destinataire)

En haut, à la même hauteur où l'on a indiqué à gauche les références, mais cette fois-ci à **droite** on doit indiquer les coordonnées complètes du **destinataire**. Il faut pour cela, prévoir qu'on glissera ensuite la lettre dans une enveloppe à fenêtre (= *un sobre con ventanilla*).

On veillera donc à indiquer les mêmes données que pour l'expéditeur, sans oublier d'adresser le courrier de façon nominative, c'est-à-dire à une personne en particulier, en prenant bien soin de mentionner son poste ou sa responsabilité au sein de l'entreprise. Par exemple :

Sr. Pablo Morán
Gerente General de Muebles BARCA
Calle París, 75
08012 Barcelona ESPAÑA

1. Cf. note 4.

Ciertas abreviaturas usuales en los nombres:

(Quelques abréviations à usage fréquent sur les adresses)

Abreviatura (Abréviation)	Significado (sens)	Équivalent en français (équivalent en français)
D.	Don	M. (forme de grand respect)
D ^a .	Doña	Mme (forme de grand respect)
Dr.	Doctor	Docteur (en Médecine)
Cdor./Cdora.	Contador(a)	Comptable
Ldo.	Licenciado	Titulaire d'une Licence
Lda.	Licenciada	(titre universitaire)

e) La fecha (= la date)

Les normes en vigueur veulent qu'en espagnol la date soit indiquée sous les coordonnées du destinataire et séparée de celles-ci par deux ou trois interlignes.

La date doit être écrite sur une seule ligne. Pour cela, il convient de démarrer en plein milieu (centre) de la feuille, à égale distance des marges gauche et droite de la page. Il faut indiquer d'abord **la localité** (ciudad, población, pueblo, aldea, etc.), suivie d'une virgule. Après on indique le jour, le mois et l'année :

Valladolid, a 25 de Diciembre de 2...

Remarquez qu'en Espagne on utilise la préposition « a » avant d'indiquer le jour ; elle joue un rôle équivalent à celui de l'article « le » en français. En Amérique latine, très souvent, cette préposition disparaît :

Buenos Aires, 25 de Diciembre de 2...

Notez qu'en espagnol, le mois et l'année sont précédés de la préposition « de ».

Mais, de plus en plus dans le monde entrepreneurial, on évite d'écrire la date en toutes lettres et on l'indique de façon numérique, en séparant tout simplement le jour, le mois et l'année par une barre :

Valladolid, 15/12/2005

Remarquez cependant que l'on n'adopte pas pour autant la technique anglo-saxonne qui consiste à inverser ces données (année/mois/jour), mais que l'on conserve l'ordre logique de l'énonciation de la date en espagnol, à savoir le jour, suivi du mois et de l'année.

II. Formules de politesse initiales Vocatifs initiaux

En toutes lettres	Abréviation
Monsieur	M.
Messieurs	MM.
Madame	Mme
Mesdames	Mmes
Mademoiselle	Mlle
Mesdemoiselles	Mlles

Lorsqu'on connaît déjà la personne

Cher Monsieur
Chers Messieurs
Chère(s) Madame (Mesdames)
Chère(s) Mademoiselle
(Mesdemoiselles)

Lorsqu'on ne connaît pas la personne

Cher Monsieur

Chers Messieurs

Chère(s) Madame (Mesdames)
Chère(s) Mademoiselle
(Mesdemoiselles)

Remarques

Faites très attention, lorsque vous rédigez une lettre en espagnol, car le pronom personnel « vous » en français, peut s'adresser :

- à une personne « vous » singulier (vouvoiement individuel de politesse) : Madame, Mademoiselle, Monsieur,
- à deux ou à plusieurs personnes « vous » pluriel (vouvoiement pluriel de politesse) : Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs,
- à plusieurs personnes qu'on tutoie au singulier (tutoiement collectif). Or, ce dernier, équivaut en espagnol au « vosotros » ; s'agissant donc d'un tutoiement pluriel, il doit être donc sévèrement banni des lettres commerciales et administratives.

Par conséquent, il faut veiller à ce qu'il y ait une parfaite concordance au sein de chaque lettre, du début jusqu'à la fin. Par exemple :

- Si la formule initiale est au singulier : **Señor** ou **Señora** ou **Señorita**, elle sera reprise dans le corps de la lettre et la formule de politesse finale à l'aide du pronom **Usted**. Les verbes seront alors conjugués à la **troisième**

Fórmulas de cortesía initiales Vocativos iniciales

Por extenso	Abreviación
Señor	Sr.
Señores	Sres.
Señora	Sra.
Señoras	Sras.
Señorita	Srta.
Señoritas	Srtas.

Cuando ya se conoce a la persona

Estimado Señor
Estimados Señores
Estimada(s) Señora(s)
Estimada(s) Señorita(s)

Cuando no se conoce a la persona

Distinguido Señor (o)
Muy Señor mío¹
Distinguidos Señores (o)
Muy Señores nuestros¹
Distinguida(s) Señora(s)
Distinguida(s) Señorita(s)

1. Attention : ces deux formules de courtoisie initiales ne sont pas utilisées au féminin.

personne du singulier, accompagnés du pronom personnel objet **le**. Les adjectifs possessifs utilisés seront donc **su** ou **sus** et leurs pronoms possessifs correspondants : **el suyo/los suyos; la suya/las suyas**. Par exemple :

Estimado Señor:

Recibimos el correo que **Usted** nos **envió** el mes pasado. Nos complace comunicarle (a **Usted**) que tendremos en cuenta **su** pedido. Por otra parte, de todas las respuestas recibidas, **las suyas** son las más originales.

(Nous avons bien reçu le courrier que **vous** nous avez **adressé** le mois dernier. Nous avons le plaisir de **vous** annoncer que nous tiendrons compte de **votre** demande. Par ailleurs, de toutes les réponses que nous avons reçues, **les vôtres** sont les plus originales).

- Par contre, si la formule initiale est au pluriel : **Señores** ou **Señoras** ou **Señoritas**, elle sera reprise dans le corps de la lettre et la formule de politesse finale à l'aide du pronom **Ustedes**. Les verbes seront alors conjugués à la **troisième personne du pluriel**, accompagnés du pronom personnel objet **les**.

Quant aux adjectifs possessifs utilisés, ils seront aussi **su** ou **sus** et leurs pronoms possessifs correspondants : **el suyo/los suyos; la suya/las suyas**. Si nous reprenons l'exemple précédent au pluriel, nous obtiendrons donc :

Estimados Señores:

Recibimos el correo que **Ustedes** nos **enviaron** el mes pasado. Nos complace comunicarles (a **Ustedes**) que tendremos en cuenta **su** pedido. Por otra parte, de todas las respuestas recibidas, **las suyas** son las más originales.

Consejos prácticos para redactar correcta y rápidamente una carta (Des conseils pratiques pour rédiger de façon correcte et rapide une lettre)

Pour commencer (Para iniciar (o) comenzar)

Introduction d'une lettre (Introducción de una carta)

- Je me permets de vous adresser la présente lettre pour vous informer de nos nouvelles décisions concernant l'import/export.
Me permito dirigirle(s) la presente para comunicarle(s) nuestras recientes decisiones relativas a la importación y a la exportación.
- Nous nous permettons de vous rappeler que, sauf erreur ou omission, vous êtes encore débiteur de la somme de 6 784 euros.