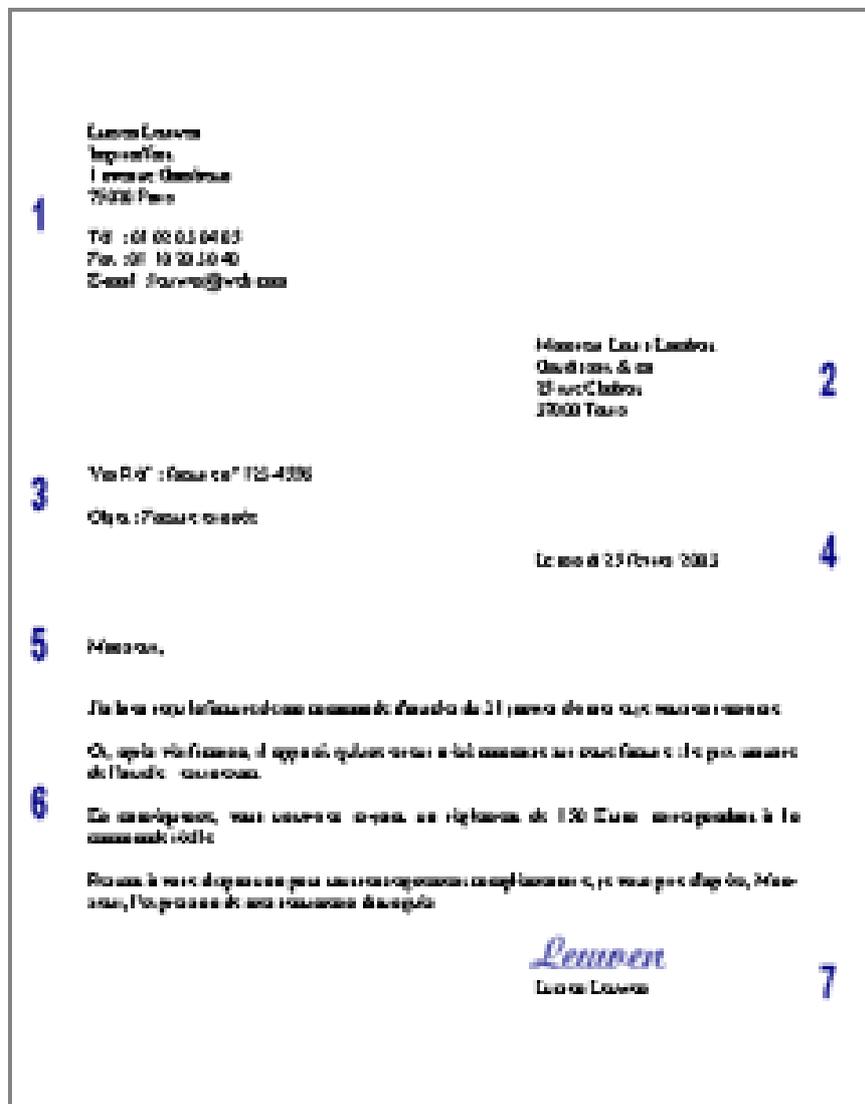


LA LETTRE FORMELLE –  
PROFESSIONNELLE  
COMMERCIALE  
ADMINISTRATIVE

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.

Veuillez 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

## « Réclamation centre de gymnastique »



Prénom Nom  
Adresse de l'expéditeur

Le ...

Nom et adresse du  
Club sportif

Objet : Réclamation  
P.J. : Copie du contrat d'abonnement

Monsieur le Directeur,

□□□□□□□□ centre de gymnastique depuis ..., je □□□□ avec □□□□□□□□ que vous avez □□□□□□ activités sans □□□.

Me □□□□ au contrat d'abonnement dont vous trouverez ci-joint la copie, je vous demande de □□□□□□ pour les jours restants □□□□□□□□ au montant de l'abonnement.

□□□□□□□□, je vous prie de □□□□□□□□□□ sur 365 (...% du □□□□□□□□ abonnement qui s'élève à ... euros), soit □□□□□□□□ et ce, □□□□□□□□.

Faute □□□□□□□□□□□□□□□□ part, je me □□□□□□□□ obligation de □□□□□□□□□□.

Dans cette attente, 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*