

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	<b>Indications pédagogiques</b>	<b>D2 / 13</b>
<i>Objectif général</i>	<b>D : Réaliser un message à l'écrit</b>	
<i>Degré de difficulté</i>	<b>2</b>	
<i>Objectif intermédiaire</i>	<b>1 Produire un message à l'écrit</b>	
<i>Objectif opérationnel</i>	<b>3 Écrire une lettre pour demander ou fournir des renseignements simples</b> <b>1.0 : La présentation de la lettre</b> <b>2.0 : Le contenu de la lettre</b>	
<i>Pré-requis</i>	<b>Etre capable d'écrire des phrases.</b>	
<i>Nombre d'exercices proposés</i>	<b>6</b>	
<i>Exercice de synthèse</i>	<b>D2-13-2.5</b>	
<i>Remarques éventuelles</i>	<p><b>La présentation des lettres ainsi que les formulations sont celles employées en France. Il peut en être autrement dans d'autres pays francophones.</b></p> <p><b>Les démarches pour obtenir des informations peuvent bien sûr être faites très souvent par téléphone. Mais, entre le temps d'attente, l'indisponibilité des interlocuteurs ou le système de touches téléphoniques, on n'obtient pas toujours les renseignements. C'est alors qu'on peut écrire par lettre ou, de plus en plus, par e-mail dont la présentation est beaucoup moins stricte que par lettre.</b></p> <p><b>Voir éventuellement le module D1/22.</b></p>	

## **Comment écrire une lettre de renseignements simples ?**

Vous voulez avoir des renseignements sur un logement, une voiture, une démarche administrative, etc.

Vous devez parfois écrire une lettre pour obtenir ces renseignements.

### **PRÉSENTATION D'UNE LETTRE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

**M. DURAND Jean-Paul  
6, rue Victor Hugo  
F-63 1000 Riom**

**Riom, le 7 juin 2007**

**Revue « Science et nature »  
Service commercial**

**Monsieur,**

Ayant eu l'occasion de lire chez mon médecin votre revue, je souhaiterais m'y abonner.

Voudriez-vous m'indiquer les conditions de l'abonnement pour un an, compte- tenu que je vais résider prochainement à l'étranger (au Mali).

En vous remerciant de bien vouloir m'envoyer ces renseignements à l'adresse indiquée, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.



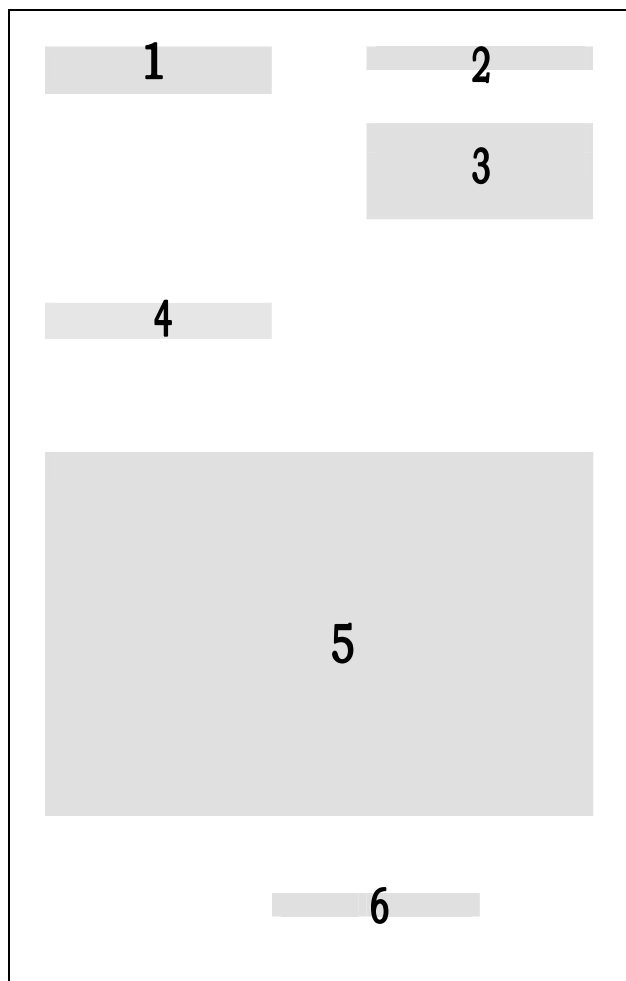
**Jean-Paul DURAND**

**PASSEZ À LA PAGE SUIVANTE**

Voici un schéma de la présentation de la lettre de la page précédente.

Les numéros renvoient à la disposition de la lettre.

Reportez-vous à droite du schéma pour voir à quoi correspondent les numéros dans les espaces de la lettre.



- 1** En haut à gauche, on trouve l'identité de celui qui écrit. Le nom est écrit en lettres majuscules. Le prénom est écrit en lettres minuscules. L'adresse est écrite au-dessous du nom. Cette présentation ressemble à ce qu'on écrit sur une enveloppe.
- 2** En haut à droite, au niveau du nom et du prénom, on trouve le lieu suivi d'une virgule puis la date.
- 3** Sous le lieu et la date, avec un espace assez grand, on trouve le service concerné par la lettre. A cet endroit on peut aussi écrire le nom de la personne à qui s'adresse la lettre dans le service.
- 4** Environ au milieu de la page, on trouve écrit « Monsieur ». S'il s'agit d'une femme on écrira « Madame ». Si la personne a un titre, on écrira ce titre : « Monsieur le Maire », « Monsieur le Ministre », « Madame l'Inspectrice », etc. Cette partie est toujours suivie d'une virgule.
- 5** Au-dessous, on trouve 3 paragraphes séparés par une ligne blanche. Chaque paragraphe commence avec un petit décalage.
- 6** Au bas de la lettre et à droite, figure la signature de celui qui écrit.

*Voici tous les éléments d'une lettre. La présentation n'est pas faite.  
Recopiez cette lettre en lui donnant une bonne présentation.*

**Mme DELVILLE Françoise 115, rue de Paris F-92 100 BOULOGNE-BILLANCOURT**

**Boulogne, le 6 mai 2007**

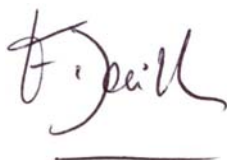
**M. Le professeur principal de la classe de 5<sup>ème</sup> 2**

Monsieur,

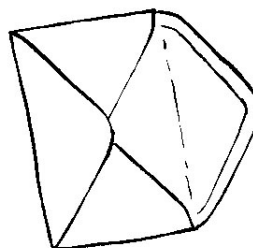
Veillez excuser l'absence du 2 au 5 mai de mon fils DELVILLE Patrick qui a eu une angine et n'a pas pu se rendre au collège.

Un de ses camarades lui a apporté la photocopie des cours qu'il a manqués et il a donc pu faire les devoirs correspondants.

En vous remerciant de votre compréhension, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux.



**Françoise Delville**



**CONSULTEZ LE CORRIGÉ D2/13-1.1**

*Voici tous les éléments d'une lettre. La présentation n'est pas faite.  
Recopiez cette lettre en lui donnant une bonne présentation.*

Mme DELVILLE Françoise  
115, rue de Paris  
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Boulogne, le 6 mai 2007

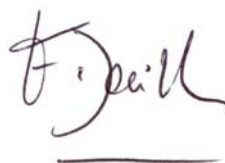
M. le professeur principal  
De la classe de 5<sup>ème</sup> 2

Monsieur,

Veillez excuser l'absence du 2 au 5 mai de mon fils DELVILLE Patrick qui a eu une angine et n'a pas pu se rendre au collège.

Un de ses camarades lui a apporté la photocopie des cours qu'il a manqués et il a donc pu faire les devoirs correspondants.

En vous remerciant de votre compréhension, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux.



**Françoise Delville**

**Que doit contenir une lettre de renseignements simples ?**

Une lettre de renseignements ne doit pas être trop longue (pas plus d'une page).

Il faut bien avoir en tête le (ou les) renseignement(s) qu'on veut demander.

Il vaut mieux ne pas écrire des phrases trop longues.

Si on veut avoir plusieurs renseignements, il vaut mieux écrire une phrase pour chaque renseignement.

La formule de politesse, pour votre dernière phrase, pourra être toujours la même pour une lettre de renseignements : « *Je vous prie d'agréer, Monsieur, (ou Madame, selon le cas) l'expression de mes sentiments distingués* »

Si vous vous adressez à quelqu'un d'important (le Maire de votre ville, par exemple), votre formule de politesse pourra être : « Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments respectueux. »

**PASSEZ À LA PAGE SUIVANTE**

### **Voici un exemple :**

Vous désirez obtenir un logement à loyer modéré dans la ville où vous travaillez.

Vous écrivez à la Mairie de votre ville pour connaître les démarches à faire et les documents à présenter, en indiquant les raisons de votre demande.

### **Comment procéder ?**

1. Avant d'écrire la lettre, vous vous dites à vous-même ce que vous voulez demander.  
Dans cet exemple :

« Quelles démarches faut-il faire pour obtenir un logement à loyer modéré dans ma ville ? »

2. Vous vous dites à vous-même les raisons qui vous poussent à faire cette demande.  
Par exemple, pour le logement :

« J'habite trop loin de mon travail. J'ai une famille à charge et je ne peux pas m'en occuper aussi bien que je le voudrais. Je paie actuellement un loyer trop cher pour mon budget. »

3. En écrivant ensuite votre lettre, vous devez respecter les règles de présentation.

**Vous trouverez à la page suivante la lettre qu'on pourrait envoyer à la Mairie.**

**PASSEZ À LA PAGE SUIVANTE**

**M. DUPONT Hervé**  
**3, boulevard Voltaire**  
**F- 75 012 PARIS**

**Paris, le 9 mai 2007**

**Service des logements à loyer modéré**  
**Mairie d'Arcueil**

Madame, Monsieur,

Je vous serais très reconnaissant de bien vouloir m'indiquer les démarches à suivre auprès de vos services afin d'obtenir un logement dans votre ville.

Je travaille en effet depuis six mois chez XECO qui est situé dans votre commune. Je suis marié et j'ai deux enfants de moins de dix ans. Il me serait nécessaire d'habiter sur place pour leur assurer une bonne éducation.

En vous remerciant à l'avance, j'attends avec confiance votre réponse.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments respectueux.



**H. Dupont**

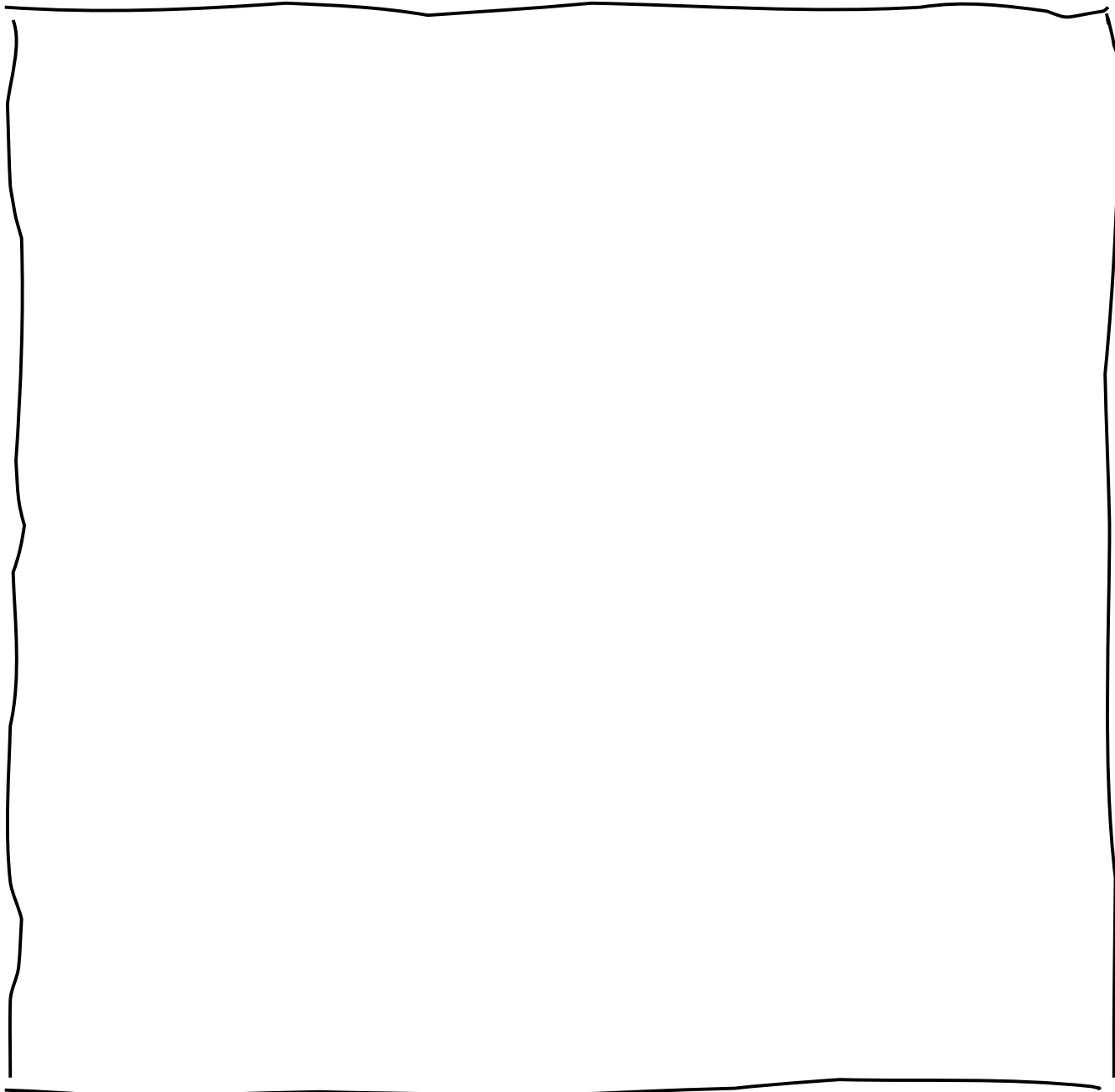
*900 entraînements  
à la communication  
professionnelle*

## **Entraînement**

**D2 / 13 - 2.2**

**Eval :**

En respectant la présentation et en suivant les conseils qui vous ont été donnés, écrivez une lettre à la Mairie de la ville dans laquelle vous venez de déménager. Vous voulez savoir comment inscrire votre enfant de 3 ans à l'école maternelle.



**MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR  
OU CONSULTEZ LE CORRIGE A TITRE INDICATIF**

En respectant la présentation et en suivant les conseils qui vous ont été donnés, écrivez une lettre à la Mairie de la ville dans laquelle vous venez de déménager. Vous voulez savoir comment inscrire votre enfant de 3 ans à l'école maternelle.

Mme JAUBERT Danielle  
10, avenue de l'Europe  
F-94300 VITRY

Vitry, le 19 juin 2007

Mairie de VITRY  
Service scolaire

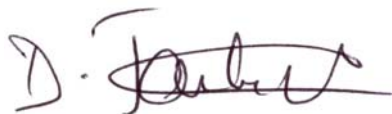
Madame, Monsieur,

Venant d'emménager à Vitry et ayant une petite fille de trois ans, je souhaiterais l'inscrire à l'école maternelle la plus proche de mon domicile.

Pouvez-vous m'indiquer les formalités à accomplir ?

En vous remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Danielle JAUBERT



*900 entraînements  
à la communication  
professionnelle*

## **Entraînement**

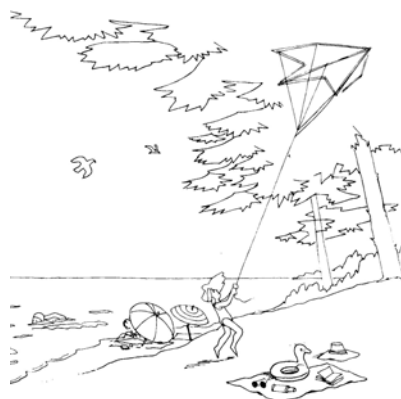
**D2 / 13 - 2.3**

**Eval :**

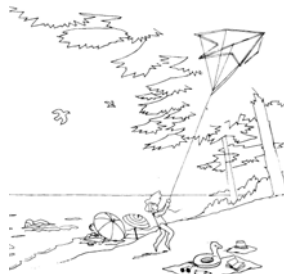
*Vous écrivez à l'annonceur de cette petite annonce pour lui indiquer que son offre vous intéresse pour le mois de juillet et pour lui demander le prix de la location qu'il propose ainsi que des détails sur l'endroit.*

### **VACANCES – LOISIRS**

Particulier loue Bretagne Sud :  
2 km bord de mer, maison  
pêcheur rénovée, petit jardin  
clos, 4 ou 5 personnes. Libre  
mai, juin, juillet, septembre.  
Annonce No 02024001.



**MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR  
OU CONSULTEZ LE CORRIGE A TITRE INDICATIF**



M. René MARTIN  
4, avenue de Longchamp  
F-92 210 Saint-Cloud

Paris, le 19 février 2008

Journal « L'annonceur »  
Annonce 02 02 40 01

Madame, Monsieur,

Etant à la recherche d'une location pour la période du 1<sup>er</sup> au 31 juillet, je suis intéressé par votre annonce.

Je souhaiterais avoir les précisions suivantes :

- Quel est le prix pour le mois de juillet complet ?
- Quelle est la localisation exacte de la maison ?
- Peut-elle accueillir une famille de 4 personnes avec un chien (de taille moyenne et très sage) ?
- Y a-t-il une prise téléphonique pour se connecter à l'Internet ?
- Doit-on apporter ses draps et son linge de toilette ?
- Y a-t-il un emplacement pour garer la voiture ?
- Le bord de mer situé à 2 km de la maison a-t-il une plage de sable où on peut se baigner ?

En vous remerciant de votre réponse et en espérant que vous pourrez y joindre une photo de la maison, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes sentiments distingués.

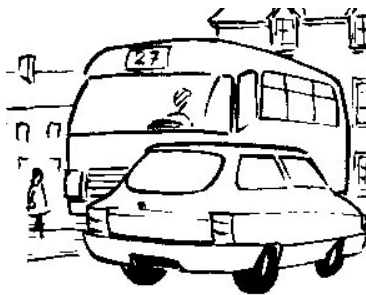
René MARTIN

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	<b>Entraînement</b>	<b>D2 / 13 - 2.4</b>
		<b>Eval :</b>

*Vous écrivez à l'agence DUPLOT que vous êtes intéressé par l'annonce ci-dessous.  
Vous lui demandez si elle dispose d'une chambre avec douche dans le 14<sup>ème</sup>  
arrondissement de Paris. Si oui, vous voudriez prendre rendez-vous pour la visiter.*

## LOCATIONS

**Chambres à louer, 300 à 500 €**  
**Paris 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup>**  
**Annonce N° 0202 50002**



**MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR  
OU CONSULTEZ LE CORRIGE A TITRE INDICATIF**

900 entraînements  
à la communication  
professionnelle

**Corrigé à titre indicatif**

**D2 / 13 - 2.4**

*Vous écrivez à l'agence DUPLOT que vous êtes intéressé par l'annonce ci-dessous.  
Vous lui demandez si elle dispose d'une chambre avec douche dans le 14<sup>ème</sup>  
arrondissement de Paris. Si oui, vous voudriez prendre rendez-vous pour la visiter.*

## LOCATIONS

**Chambres à louer, 300 à 500 €  
Paris 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup>  
Annonce N° 0202 50002**

M. Alex LESUR  
4, rue Jean Mermoz  
F-75 008 Paris

Paris, le 7 juillet 2007

Agence DUPLOT

Madame, Monsieur,

Suite à l'annonce que vous avez passée dans le journal « L'Indépendant », portant le N° 02 02 50002, je souhaiterais des informations plus précises.

En effet, devant poursuivre mes études à Paris, je recherche une chambre avec douche dans le 14<sup>ème</sup> arrondissement pour un loyer maximum de 400 €, charges comprises. Pouvez-vous m'envoyer la liste des chambres qui seront disponibles à partir du 10 octobre.

En vous remerciant de me répondre à l'adresse ci-dessus, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Alex LESUR

*Lisez cette lettre et répondez à Lili.*

Nice, le 8 septembre 2007

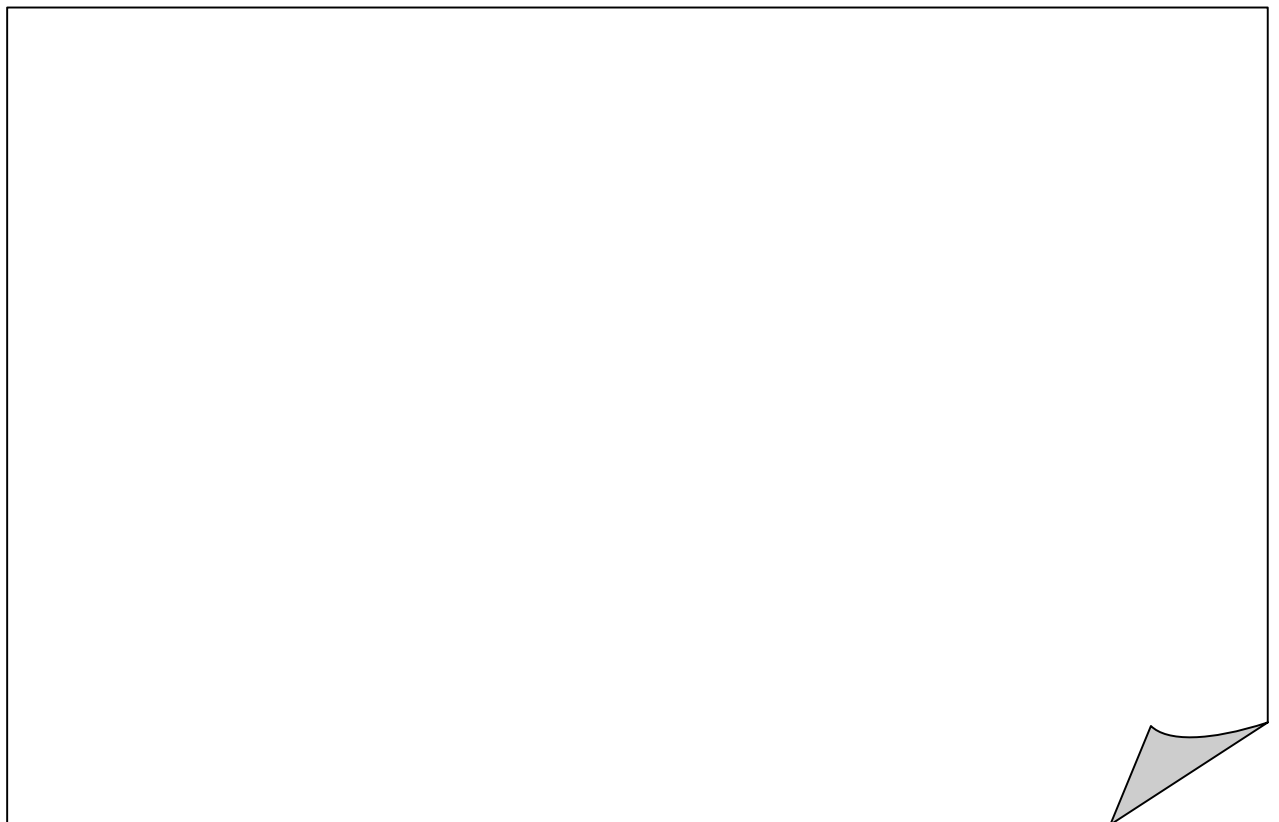
Ma chère Nicole,

J'ai bien reçu ta lettre du 12 juillet. C'est gentil d'avoir pensé à mon anniversaire.

Je suis ravie d'apprendre que tu as trouvé du travail et une nouvelle maison. Moi, je vais bien. Je regrette mais je ne pourrai pas venir te voir avant le 25 décembre. Peut-être auras-tu l'occasion de passer à Nice en novembre ? Je serais très heureuse de t'accueillir chez moi. Cela me fera un grand plaisir ! Réponds-moi vite !

Bien amicalement

Lili



**MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR  
VOUS POUVEZ AUSSI CONSULTER LE CORRIGE A TITRE INDICATIF.**

*Lisez cette lettre et répondez à Lili.*

Nice, le 8 septembre 2007

Ma chère Nicole,

J'ai bien reçu ta lettre du 12 juillet. C'est gentil d'avoir pensé à mon anniversaire.

Je suis ravie d'apprendre que tu as trouvé du travail et une nouvelle maison. Moi, je vais bien. Je regrette mais je ne pourrai pas venir te voir avant le 25 décembre. Peut-être auras-tu l'occasion de passer à Nice en novembre ? Je serais très heureuse de t'accueillir chez moi. Cela me fera un grand plaisir ! Réponds-moi vite !

Bien amicalement

Lili

Pontoise, le 12 septembre 2007

Ma chère Lili,

Je te remercie de ta petite lettre et de ton invitation à Nice. C'est bien dommage que tu ne puisses pas venir me voir avant Noël.

Je pense aller voir mon oncle à Juan-les-Pins pour son anniversaire fin octobre. Comme c'est près de Nice, je viendrai te faire un petit coucou et peut-être passer un ou deux jours avec toi. Je suis en congé la dernière semaine d'octobre.

Je serai très heureuse de te voir si tu es disponible à ce moment-là.

Je t'embrasse bien fort,

*Nicole*