

CHAPITRE I – LA CORRESPONDANCE/LA LETTRE

CAPÍTULO I – A CORRESPONDÊNCIA/A 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

EXERCICE : Traduction de phrases

I. O cabeçalho

a) a designação da entidade

b) as referências

c) o assunto

d) o destinatário

Certas abreviaturas usuais nos nomes

e) a data

II. Fórmulas de cortesia iniciais

Vocativos iniciais

Conselhos práticos para redigir correcta e rapidamente uma carta

Para iniciar (ou) começar

Introdução duma carta

Para agradecer

III. O corpo da carta

Para marcar um encontro

Para pedir (ou) dar informação

Para anunciar uma oferta

No que diz respeito às entregas

Para problemas de pagamento

Para colocar-se melhor

Para oferecer garantias

Para fazer reclamações

Para exprimir o seu desacordo

Para anunciar o envio de documentos anexos

IV. Os cumprimentos (A despedida)

V. A assintaura do remetente

VI. Os documentos anexos

VOCABULÁRIO INDISPENSÁVEL

EXERCÍCIO: Tradução de frases

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 :

- marge supérieure : 3,5 cm
- marge inférieure : 2,5 cm
- marge latérale gauche : 2 à 3 cm
- marge latérale droite : 1,5 ou 2 cm

D'autre part, la norme portugaise NP-5 veut que les interlignes de base aient une séparation de 4,25 mm (1/6 inch) et les espacements, une séparation de 2,55 mm.

Quant à la présentation et à la rédaction proprement dites, il faut respecter les normes d'usage des divers caractères, les règles orthographiques, syntaxiques et de coupure des mots en vigueur.

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 (210 mm x 297 mm). Toutefois, si le contenu et/ou le contexte l'imposent (anniversaire, invitation, faire-part, condoléances, etc.), le format peut être tout autre : A5 (148 mm x 210 mm) 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 (**o cabeçalho**).
- II. La formule de politesse initiale ou le vocatif initial (**A fórmula de cortesia inicial ou o vocativo inicial**).
- III. Le corps de la lettre ou lettre proprement dite (**O corpo da carta ou a carta propriamente dita**) où l'on expose le motif de la correspondance et les objectifs.
- IV. La formule de politesse finale et les salutations (**A fórmula de cortesia final ou fórmula de despedida**).
- V. La signature et le poste de l'expéditeur (**O nome, a assinatura do emissor ou remetente e o seu cargo ou responsabilidade**).
- VI. Les pièces jointes (**Os anexos**).

I. O cabeçalho (L'en-tête)

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

a) a designação da entidade, qui se compose :

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

Empresa TRANSEUROPORTUGAL S.A.

- **de la branche et/ou du secteur d'activité :**
Transportes Internacionais
- **de son adresse complète :** Rua (= rue), **alameda** (ou) **largo** (ou) **passeio** (= promenade), **avenida** (= avenue), **número** (= le numéro) et **andar** (= étage).
Rua Pedro Álvares Cabral, n°50¹
- **o código postal** (= code postal), **a cidade** (= la ville), **o país** (= le pays) :

6300-745 GUARDA – PORTUGAL

Certas abreviaturas utilizadas nos endereços:

(Quelques abréviations à usage fréquent sur les adresses)

Abreviatura (Abréviation)	Significado (sens)	Equivalente em francês (équivalent en français)
Al.	= Alameda	Promenade ²
Ap. ^{to}	= Apartamento	Appartement
Av.	= Avenida	Avenue
Az.	= Azinhaga	Sentier
B°.	= Beco (ou) = Beco sem saída	Ruelle (ou) Impasse
Calç.	= Calçada	Passage
Calç. ^{nha}	= Calçadinha	Petit passage
Esc. ^(s)	= Escada(s)	Escalier(s)
Esc. ^{nha(s)}	= Escadinha(s)	Petit(s) escalier(s)
Est.	= Estrada	Route
L.	= Largo	Promenade ²
l/	= loja	boutique
N°	= número	numéro
- Dta.	= direita	à droite ³
- Esq.	= esquerda	à gauche ³
P.	= Praça	Place/Square
P ^{to} .	= Pátio	Cour
Q. ^{ta}	= Quinta	Domaine
R.	= Rua	rue
s/l	= sobreloja	entresol ⁴

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

2. Par exemple : la Promenade des Anglais (Nice) ou Largo Brigadeiro Quintela (Lisboa).

3. Comme en France, les indications "esquerda" (abrégié : Esq.) ou "direita" (abrégié : Dta.), sont prises en fonction de l'escalier ou de l'ascenseur.

4. Au Portugal, 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 palliers (= os *patamares*) surtout ceux qui sont situés entre le rez-de-chaussée et le sous-sol.

Tr.	= Travessa	traverse (ruelle)
V.	= Vila	ville
V.da	= Vivenda	villa

b) as referências (= les références)

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

- Vossas Referências (V.Ref.) ou (v.ref.), c'est-à-dire Vos Références (V.Réf.)
- Nossas Referências (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/25-09 – RH¹

JCRL : ce sont les initiales de João Carlos RAMOS LOUSADA qui est le Directeur qui a dicté la lettre en question à sa secrétaire.

mcm : c'est Maria Cristina MOURA, 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 09 signifie que c'est au cours de l'année 2009 que cette lettre a été écrite,
- enfin, l'abréviation RH, indique que le Directeur et sa secrétaire sont rattachés au Département de Ressources Humaines.

c) o assunto (= 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 :

Assunto: Solicitação de emprego (= Objet : demande d'emploi)

1. En portugais, aussi bien **les Références** que **l'objet** de la lettre peuvent être soit soulignés, soit écrits **en caractères gras** (= *em letras gordas*).

Assunto: Reclamações diversas	(= Objet : réclamations diverses)
Assunto: Pedido de informações	(= Objet : demande de renseignements)

d) o destinatário (= 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 (= *um envelope ou um sobrescrito com janelinha*).

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 :

Exmo. Sr. Bruno TAVARES BRANCO
Gerente Geral de MOBÍLIAS SELECTAS
Rua dos Namorados, n°15
2775 671 Carcavelos PORTUGAL

Certas abreviaturas utilizadas nos nomes das pessoas:

(Quelques abréviations à usage fréquent sur les adresses)

Abreviatura (Abréviacion)	Significado (sens)	Equivalente em francês (équivalent en français)
D.	Dom	M. (forme de grand respect)
D ^a .	Dona	Mme (forme de grand respect)
Sr.	Senhor	M.
Sres.	Senhores	MM.
Sra.	Senhora	Mme
Sras.	Senhoras	Mmes
Srta.	Senhorita (Br.)	Mlle
Srtas.	Senhoritas (Br.)	Mlles
Dr./Dra.	Doutor(a)	Docteur (en Médecine)
L. ^{do}	Licenciado	Titulaire d'une Licence
L. ^{da}	Licenciada	(titre universitaire)

e) a data (= la date)

Les normes en vigueur veulent qu'en portugais 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** (cidade, vila, aldeia, etc.), suivie d'une virgule. Après on indique le jour, le mois et l'année :

Carcavelos, **dia** 25 **de** Dezembro de 2...

Remarquez qu'au Portugal on utilise le mot **dia** (= jour) avant d'indiquer la date du jour ; il joue un rôle équivalent à celui de l'article « le » en français. Au Brésil, très souvent, il disparaît :

Fortaleza, 25 **de** dezembro **de** 2...

Notez qu'en portugais, 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 :

Lisboa, 15/12/2...

Dans les entreprises portugaises, on adopte de plus en plus la technique anglo-saxonne qui consiste à inverser ces données (année/mois/jour), alors qu'au Brésil, on conserve souvent l'ordre logique de l'énonciation de la date, 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 portugais, 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 portugais à "vocês"; 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 : **Senhor** ou **Senhora** ou **Menina** ou **Senhorita**, elle sera reprise dans le corps de la lettre et la formule de politesse finale. Les verbes seront alors conjugués à la **troisième personne du singulier**, accompagnés du pronom personnel objet **lhe**.

Fórmulas de cortesia iniciais Vocativos iniciais

Por extenso	Abreviatura
Senhor	Sr.
Senhores	Sres.
Senhora	Sra.
Senhoras	Sras.
Menina (P.)	-
Senhorita	Srta. (Br.)
Meninas (P.)	-
Senhoritas	Srtas. (Br.)

Quando já se conhece a pessoa

Estimado Senhor
 Estimados Senhores
 Estimada(s) Senhora(s)
 Estimada(s) Menina(s) (P.)
 Prezada(s) Senhorita(s) (Br.)

Quando não se conhece a pessoa

Excelentíssimo Senhor (P.)
 Prezado Senhor (Br.)
 Excelentíssimos Senhores
 Prezados Senhores (Br.)
 Excelentíssima(s) Senhora(s)
 Menina(s) (P.); Senhorita(s) (Br.)