

## Chapitre 14

### Exercices

#### EXERCICE 1 – CORRIGER UNE LETTRE INCOMPLÈTE

1. Relevez les erreurs et omissions (en-tête, objet, formule de politesse, précision des horaires).

Le brouillon rédigé par la société Consult & Co présente de nombreuses lacunes qui le rendent non conforme aux exigences d'une lettre professionnelle.

Tout d'abord, **l'en-tête est totalement absent**. Aucune information ne permet d'identifier l'émetteur (Consult & Co) ni le destinataire : il manque les coordonnées postales et téléphoniques de l'entreprise, le nom et l'adresse du client, ainsi que la date et le lieu d'envoi. Or, ces éléments sont indispensables pour situer le contexte de la communication et conserver une trace exploitable du courrier.

Ensuite, **aucun objet n'est mentionné**. Le lecteur ne peut pas, dès la première lecture, identifier la finalité du message. L'objet d'une lettre professionnelle doit toujours être précis et concis, par exemple : « Mise en place d'une permanence téléphonique quotidienne ».

La **formule d'appel « Bonjour »** est inadaptée à un écrit professionnel. Elle relève du registre oral et familial. Il convient d'utiliser une formule conventionnelle comme « Madame, Monsieur, » ou « Cher client, » en fonction du destinataire.

Le **corps du message est trop vague**. L'expression « en journée » ne fournit aucune information exploitable au client. Les horaires précis (8h-18h) doivent être indiqués, de même que les jours d'ouverture et la date d'entrée en vigueur du nouveau dispositif.

La **formule de politesse fait défaut**. « Merci de votre fidélité » est une formule de remerciement, pas une formule de politesse de clôture. Une lettre professionnelle doit se conclure par une formule conventionnelle telle que : « Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées. »

Enfin, **la signature est absente**. Le nom du signataire et sa qualité (directeur, responsable commercial, etc.) doivent figurer en bas du courrier pour engager la responsabilité de l'émetteur.

2. Proposez une version corrigée conforme aux règles d'une lettre professionnelle.

## Consult & Co

15 avenue des Entrepreneurs

75011 Paris

Tél. : 01 42 00 00 00

[contact@consultco.fr](mailto:contact@consultco.fr)

Monsieur / Madame [Prénom NOM]

[Adresse du destinataire]

[Code postal, Ville]

Paris, le 18 mai 2026

### Objet : Mise en place d'une permanence téléphonique quotidienne

Madame, Monsieur,

Soucieux d'améliorer en permanence la qualité du service rendu à nos clients, nous avons le plaisir de vous informer de la mise en place d'une **permanence téléphonique quotidienne**, à compter du **2 juin 2026**.

Nos équipes seront désormais à votre écoute **du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 00**, au numéro suivant : **01 42 00 00 00**.

Ce nouveau dispositif vous permettra de joindre plus facilement votre interlocuteur habituel et de bénéficier d'un traitement plus rapide de vos demandes.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

*La Directrice commerciale,*

Valérie DUPONT-FEDERICI

# CORRIGÉ

## EXERCICE 2 – RÉPONDRE A UNE RÉCLAMATION D'UN FOURNISSEUR

1. Rédigez la lettre de réponse au nom de Servimédia.

### Servimédia

8 rue de l'Industrie

69003 Lyon

Tél. : 04 72 00 00 00

[service.commercial@servimedia.fr](mailto:service.commercial@servimedia.fr)

### Papeterie Rivoire

À l'attention de Monsieur le Directeur 45

boulevard du Commerce 38000 Grenoble

Lyon, le 18 mai 2026

**Objet : Réponse à votre courrier concernant les retards de livraison Réf. : Client RIVOIRE – Contrat n° 2024-087**

Monsieur le Directeur,

Nous avons pris connaissance avec la plus grande attention de votre courrier dans lequel vous nous faites part des retards constatés sur vos dernières livraisons. Nous tenons tout d'abord à vous présenter nos sincères excuses pour les désagréments occasionnés et pour les répercussions que ces dysfonctionnements ont pu avoir sur votre activité.

Conscients de la gravité de la situation et soucieux de préserver la qualité de notre relation commerciale, nous avons procédé à une analyse approfondie des causes de ces retards. À l'issue de cet examen, plusieurs mesures correctives ont été engagées.

Nous avons tout d'abord **mis fin au contrat avec notre précédent transporteur** et confié notre logistique à un nouveau prestataire, sélectionné pour la fiabilité de ses délais et la qualité de son service. Ce changement, effectif depuis le 1er mai 2026, garantit désormais une livraison sous **48 heures ouvrées** à compter de la prise en charge de la commande.

Parallèlement, nous avons déployé un **nouveau système de suivi informatique** qui permet à chaque client de visualiser en temps réel le statut de sa commande, depuis sa préparation jusqu'à sa livraison effective. Un identifiant personnel vous sera transmis dans les prochains jours afin que vous puissiez en bénéficier.

Enfin, en témoignage de notre engagement à rétablir une relation commerciale sereine et durable, nous avons le plaisir de vous accorder **une remise exceptionnelle de 10 % sur votre prochaine commande**, valable jusqu'au 31 juillet 2026.

Nous restons à votre entière disposition pour échanger sur ces dispositions et pour convenir, si vous le souhaitez, d'un rendez-vous dans vos locaux. Nous espérons vivement que ces mesures vous permettront de poursuivre notre collaboration en toute confiance.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.

*Le Responsable du service commercial,*

Eric GALERNE

## 2. Respectez les règles de forme et de politesse.

La lettre rédigée ci-dessus respecte l'ensemble des règles de forme et de politesse attendues dans une correspondance professionnelle. On peut en faire la démonstration en reprenant les différents points :

**Sur la forme**, la lettre comporte bien l'ensemble des éléments obligatoires énumérés dans le cours :

- un **en-tête complet** avec les coordonnées de l'émetteur (Servimédia) en haut à gauche et celles du destinataire (Papeterie Rivoire) en haut à droite ;
- la **date et le lieu** d'émission, indispensables pour situer la lettre dans le temps ;
- une **référence dossier** (« Réf. : Client RIVOIRE – Contrat n° 2024-087 ») qui facilite le classement et le suivi du courrier ;
- un **objet précis et concis** annonçant clairement la finalité du message ;
- une **signature complète** mentionnant le nom et la qualité de l'émetteur.

La **structure en paragraphes** suit une progression logique : accusé de réception et excuses, présentation des causes et des mesures correctives (transporteur, suivi informatique), proposition d'un geste commercial, ouverture vers la suite de la relation. Chaque paragraphe développe une idée unique, ce qui facilite la lecture.

**Sur le fond**, le ton adopté est **ferme mais courtois**, conformément à la consigne :

- la lettre **reconnait clairement les difficultés** sans chercher à se dédouaner (« Nous tenons tout d'abord à vous présenter nos sincères excuses ») ;
- elle **apporte des solutions concrètes et vérifiables** (changement de transporteur, dates précises, système de suivi) plutôt que de simples engagements vagues ;
- elle **valorise un geste commercial chiffré** (10 % de remise, échéance précise) qui démontre l'engagement de l'entreprise ;

# CORRIGÉ

- elle **maintient une posture professionnelle** : aucun rejet de responsabilité sur le transporteur précédent, aucune justification excessive.

Sur la **politesse**, plusieurs marqueurs sont mobilisés :

- la **formule d'appel** « Monsieur le Directeur » est adaptée au statut hiérarchique du destinataire ;
- des formules de **considération** sont employées tout au long du courrier (« avec la plus grande attention », « soucieux de préserver », « nous avons le plaisir ») ;
- la **formule de politesse de clôture** reprend la formule d'appel et utilise une formulation conventionnelle adaptée à un courrier commercial à enjeu (« Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées »).

L'ensemble du courrier traduit ainsi une posture de **reconnaissance, d'engagement et d'ouverture**, qui constitue la réponse adaptée à une réclamation menaçant la pérennité d'un contrat commercial.

## EXERCICE 3 – RÉDIGER UN DOSSIER DE CANDIDATURE (CV + LETTRE)

1. Rédigez un CV clair et complet, en respectant les rubriques essentielles (formation, expériences, compétences, centres d'intérêt).

Jean DUPONT

12 rue des Tilleuls – 14000 Caen 06 12 34 56 78 – [jean.dupont@mail.fr](mailto:jean.dupont@mail.fr) 20 ans – Permis B – Mobile en Normandie

*Étudiant en 2e année de DCG*

*Recherche d'un stage de 8 semaines en cabinet d'expertise comptable*

*Saisie – Rapprochements bancaires – Participation à la révision des comptes annuels*

### FORMATION

**2024 – en cours : Diplôme de Comptabilité et de Gestion (DCG)** Lycée Jean Rostand – Caen  
*Enseignements directement mobilisables en cabinet :*

– **Comptabilité approfondie** : opérations courantes et d'inventaire, traitement des écritures de fin d'exercice

– **Droit fiscal** : TVA, IS, déclarations fiscales courantes des PME

– **Droit des sociétés** : formes juridiques, obligations comptables et fiscales

– **Finance d'entreprise** : analyse de bilans et de comptes de résultat

**2021 – 2024 : Baccalauréat Général**, spécialités Mathématiques et SES Lycée Fresnel – Caen  
– *Mention Bien Bases solides en raisonnement chiffré et en analyse économique d'entreprise*

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

**Juin 2023 – Stage d'observation (2 semaines) Cabinet d'expertise comptable Leroy & Associés** – Caen (cabinet de 8 collaborateurs) *Première découverte du métier en environnement PME, missions similaires à celles du stage visé :*

- Observation du cycle de saisie comptable sur logiciel **Sage**
- Classement et numérisation de pièces justificatives clients (PME du BTP et du commerce)
- Participation au pointage de relevés bancaires en vue de rapprochements
- Assistance à la préparation d'un dossier de révision (constitution du dossier permanent) → *Expérience confirmant mon projet professionnel et ma capacité à m'intégrer dans un cabinet*

**Juillet – Août 2024 – Employé polyvalent (CDD saisonnier) Carrefour Market** – Caen

- Tenue de caisse : traitement de **150 à 200 opérations quotidiennes** sans erreur de caisse
- Participation aux **inventaires mensuels** (rigueur dans le comptage et le rapprochement avec les stocks théoriques)
- Vérification des bons de livraison fournisseurs à réception → *Compétences transférables : précision dans la manipulation des chiffres, fiabilité, gestion du volume*

**2023 – en cours – Trésorier de l'association étudiante « DCG Connexion »** *Mission directement liée aux travaux comptables :*

- **Tenue d'une comptabilité simplifiée** sur Excel (budget annuel de 2 000 €, 45 adhérents)
- **Rapprochement mensuel** entre les relevés bancaires de l'association et le journal des opérations
- Suivi des encaissements de cotisations et des règlements fournisseurs – Présentation du **bilan financier annuel** en assemblée générale (compte de résultat simplifié et bilan) → *Pratique concrète et autonome des opérations attendues lors du stage*

## COMPÉTENCES

**Logiciels comptables – Sage Comptabilité** : initiation suivie en formation (saisie d'écritures, lettrage de comptes) – **Cegid** : prise en main lors de travaux dirigés – Veille active sur les logiciels métiers utilisés en cabinet

**Bureautique – Excel avancé** : tableaux croisés dynamiques, RECHERCHEV, mise en forme conditionnelle (utilisés pour la trésorerie de l'association) – Word, PowerPoint : maîtrise courante

### Langues

– Anglais : B2 (compréhension de documents comptables en anglais)

– Espagnol : B1 (notions courantes)

### Qualités professionnelles attendues en cabinet :

– **Rigueur** : développée par le traitement comptable de l'association et la pratique des inventaires

– **Discrétion** : essentielle pour la manipulation de données clients confidentielles

– **Esprit d'analyse** : exercé lors des travaux de révision en cours de DCG

– **Capacité d'adaptation** : nécessaire face à la diversité des dossiers clients en cabinet

## CENTRES D'INTÉRÊT

– **Lecture de la presse économique** (*Les Échos, Capital, Option Finance*) : intérêt soutenu pour l'actualité des PME et de la fiscalité

– **Football en club** depuis 10 ans, capitaine de l'équipe junior 2022-2023 : esprit d'équipe et engagement durable

– **Bénévole au Téléthon** depuis 2022 : sens de l'engagement et fiabilité

- Rédigez une lettre de candidature personnalisée pour l'organisation choisie, en mettant en avant les compétences et qualités correspondant aux missions proposées.**

**Jean DUPONT**

12 rue des Tilleuls

14000 Caen

06 12 34 56 78

[jean.dupont@mail.fr](mailto:jean.dupont@mail.fr)

**Cabinet Expertis**

À l'attention du Responsable du recrutement

[Adresse du cabinet]

76000 Rouen

Caen, le 18 mai 2026

**Objet : Candidature à un stage de 8 semaines en cabinet d'expertise comptable P.J. :  
Curriculum vitæ**

Madame, Monsieur,

Étudiant en deuxième année de Diplôme de Comptabilité et de Gestion au lycée Jean Rostand de Caen, je recherche un stage de huit semaines me permettant de mettre en pratique les enseignements de ma formation dans un environnement de cabinet à taille humaine. La spécialisation du Cabinet Expertis dans l'accompagnement des PME normandes et la qualité de son encadrement, telle qu'elle m'a été présentée, ont retenu toute mon attention et motivent ma candidature.

Les trois missions confiées à vos stagiaires correspondent précisément aux compétences que je souhaite consolider à ce stade de mon parcours. La saisie comptable m'est familière grâce à mes travaux dirigés sur Sage et à mon stage d'observation au cabinet Leroy & Associés, où j'ai pu suivre le cycle complet de traitement des pièces. La pratique des rapprochements bancaires ne m'est pas étrangère non plus : en tant que trésorier de l'association étudiante DCG Connexion, je réalise chaque mois le rapprochement entre les relevés bancaires et le journal des opérations, ce qui m'a appris la méthode et la rigueur indispensables à cet exercice. Enfin, la préparation des dossiers de révision des comptes annuels constitue pour moi un objectif d'apprentissage central : j'en ai abordé les fondements en cours de comptabilité approfondie et j'ai pu en observer la mise en œuvre concrète lors de mon stage de découverte. L'opportunité d'y participer activement au sein de votre cabinet représenterait un véritable approfondissement professionnel.

Au-delà des missions techniques, l'environnement que vous proposez correspond à mes attentes. La taille de votre équipe (12 collaborateurs) garantit, à mes yeux, une polyvalence dans les dossiers traités et une proximité avec les associés, propices à un apprentissage rapide. Le suivi personnalisé par un collaborateur référent que vous mettez en place est un élément décisif dans mon choix : il offre un cadre structurant pour progresser, poser des questions et acquérir de bons réflexes méthodologiques dès la première mission. Par ailleurs, votre

# CORRIGÉ

clientèle de PME correspond à l'univers professionnel qui m'intéresse particulièrement, car il suppose une compréhension globale des problématiques comptables, fiscales et juridiques des entreprises — dimension que je trouve formatrice et stimulante.

Sur le plan personnel, mes expériences passées — qu'il s'agisse de mon engagement associatif en tant que trésorier, de mon stage de découverte ou de mes emplois saisonniers — m'ont permis de développer la rigueur, le sens de la confidentialité et la capacité d'adaptation qui sont indispensables pour intégrer rapidement une équipe et contribuer utilement à ses travaux. Je suis convaincu que ces qualités, alliées à ma motivation pour les métiers du chiffre et au sérieux de ma préparation au DCG, me permettront de m'investir pleinement durant ces huit semaines.

Je me tiens à votre entière disposition pour un entretien à la date qui vous conviendra et serais honoré de pouvoir vous exposer plus en détail mon projet professionnel. Vous trouverez ci-joint mon curriculum vitæ détaillant mon parcours et mes compétences.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

Jean DUPONT

3. Expliquez quels éléments de votre CV et de votre lettre vous avez adaptés spécifiquement à l'organisation sélectionnée (cabinet Expertis ou société LogiPlus).

## Synthèse comparative des adaptations

Élément	Cabinet Expertis	Société LogiPlus
<b>Sous-titre du CV</b>	Saisie, rapprochements, révision (cabinet)	Comptabilité fournisseurs, suivi des règlements (entreprise)
<b>Matières valorisées</b>	Comptabilité approfondie, droit fiscal, droit des sociétés	Comptabilité fournisseurs, opérations courantes, contrôle interne
<b>Expérience mise en avant</b>	Stage Leroy & Associés, trésorerie associative	Job Carrefour (volume), trésorerie associative (classement)
<b>Logiciels prioritaires</b>	Sage, Cegid (logiciels de cabinet)	ERP, SAP, Oracle (logiciels d'entreprise)
<b>Qualités valorisées</b>	Rigueur, polyvalence, confidentialité, esprit d'analyse	Rigueur administrative, esprit d'équipe, gestion du volume

<b>Élément</b>	<b>Cabinet Expertis</b>	<b>Société LogiPlus</b>
<b>Argument différenciant</b>	Suivi personnalisé, accompagnement PME, polyvalence des dossiers	Environnement structuré, volumétrie importante, dimension industrielle
<b>Tonalité de la lettre</b>	Conseil, accompagnement, apprentissage méthodologique	Efficacité opérationnelle, fiabilité, intégration dans une équipe