



**Современный
Гуманитарный
Университет**

Дистанционное образование

Рабочий учебник

Фамилия, имя, отчество _____

Факультет _____

Номер контракта _____

**ФРАНЦУЗСКИЙ ЯЗЫК
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС**

ДЕЛОВОЙ

ЮНИТА 9

МОСКВА 1998

Разработано Н. Б. Питерских

Рекомендовано Министерством
общего и профессионального
образования Российской
Федерации в качестве учебного
пособия для студентов высших
учебных заведений

ФРАНЦУЗСКИЙ ЯЗЫК ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС

Деловой

Юниты 1–9: Введение в бизнес. Общие проблемы экономики. Коммерция. Маркетинг. Реклама. Офис. Финансы. Менеджмент. Деловая корреспонденция. Переговоры и контракты.

ЮНИТА 9

Содержит тексты по следующей тематике: “Контракты (экспорт-импорт товаров и услуг, бартер, посреднические услуги).

Составление документов, связанных с исполнением контракта.”

Сопровождается творческими заданиями и ролевыми играми.

Для студентов факультета лингвистики СГУ

Юнита соответствует профессиональной образовательной программе №3

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРОГРАММА КУРСА	4
КАК НАДО ИЗУЧАТЬ ЮНИТУ	5
КАКИМИ ПОСОБИЯМИ НЕОБХОДИМО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ	5
МЕТОДИКА JOUR 3	6
КАК УЧИТЬ НОВЫЕ СЛОВА И ИДИОМЫ	6
АУДИОКУРС СГУ (FA)	6
Leçon 1	7
Jour 1. Conclusion d'un accord, d'un contrat de rente	7
Jour 2. Exemples de contrats	9
Jour 3. Devoirs	12
Jour 4. Lettre commerciale	13
Jour 5. Etude de contrat	16
Leçon 2	19
Jour 1. Rédiger et présenter une lettre administrative et commerciale	19
Jour 2. Rédiger et présenter une lettre administrative et commerciale (la suite)	22
Jour 3. Devoirs. Style de la lettre officielle	24
Jour 4. Les expressions de la correspondance commerciale	30
Jour 5. Rédiger des lettres officielles	37
Leçon 3	37
Jour 1. Réclamation liée à une erreur de livraison	37
Jour 2. Réclamation pour erreur de facturation	40
Jour 3. Devoirs. Préparer une réclamation	42
Jour 4. Adresser une réclamation. Répondre à une réclamation	46
Jour 5. Réponse du fournisseur à une réclamation justifiée	51
Leçon 4	55
Jour 1. Les transports	55
Jour 2. Les transports (la suite)	57
Jour 3. Devoirs	59
Jour 4. Réclamation au transporteur	62
Jour 5. Etude de l'article	65
Leçon 5	66
Jour 1. Import – Export – Douanes	66
Jour 2. Import – Export – Douanes (la suite)	67
Jour 3. Devoirs	69
Jour 4. Une industrie ouverte sur l'extérieur	73
Jour 5. Résumé de l'article	75
ГЛОССАРИЙ *	

* Глоссарий расположен в середине учебного пособия и предназначен для самостоятельного заучивания новых понятий.

ПРОГРАММА КУРСА

Заключение соглашения, договора купли-продажи. Примеры договоров. Деловое письмо.

Составление и презентация делового и административного письма. Стиль официального письма. Выражения, используемые в деловой переписке. Составление официальных писем.

Рекламация, связанная с ошибкой при поставке. Рекламация, связанная с ошибкой факторных операций. Подготовка рекламации. Адресация рекламации. Ответ на рекламацию.

Транспортировка. Рекламация перевозчику.

Экспорт – Импорт – Таможня. Промышленность, открытая миру.

КАК НАДО ИЗУЧАТЬ ЮНИТУ 9

Курс “Французский язык для экономистов” предназначен для студентов по специальностям “Экономика”, “Менеджмент” и “Лингвистика”, продолжающих изучать французский язык после прохождения Базового курса французского языка (Юниты 1–8).

Юнита 9 состоит из 5 уроков, рассчитанных на изучение в течение 5 недель. Каждый урок изучается в течение одной недели. 5 дней студент изучает материалы урока, затрачивая на это не менее 1 часа в день. 6-ой день – это аудиторное занятие (2 учебных часа), на котором тьютор проверяет самостоятельную работу студентов. После изучения всех уроков юниты проводится контрольное тестирование.

Ведущая тема Юниты 9 – “Деловое общение”.

Юнита рассчитана на ежедневные самостоятельные занятия.

Первый день (Jour 1) учащийся работает с текстом по специальности, читает и переводит, пользуясь рекомендованными словарями.

Второй день (Jour 2) студент работает с другим текстом по специальности.

Третий день (Jour 3) отводится на отработку новой лексики. Студент выполняет задание на перевод с русского на французский предложений, содержащих лексику урока.

Четвертый день (Jour 4) посвящен изучению стандартных форм и документов, используемых в практической деятельности, в рамках рассматриваемой в уроке темы; также содержит практические и аналитические задания.

Пятый день (Jour 5). В этом разделе урока даны задания по работе с оригинальными французскими документами по тематике урока, а также упражнения и ролевые игры. Выполнение этих заданий позволяет закрепить полученные знания на практике.

На аудиторном занятии (Jour 6) тьютор проверяет правильность выполнения заданий урока.

КАКИМИ ПОСОБИЯМИ НЕОБХОДИМО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ:

- Гак В.Г, Ганшина К. А. Новый французско-русский словарь. М., 1997.
- Гавришина К.С. и др. Dictionnaire commercial et financier. М.: Vikra, 1993.
- Мачковский Г. И. Французско-русский юридический словарь. М.: Руссо, 1995.
- Le Nouveau Petit Robert. P., 1994,
- Щерба В. Л. Русско-французский словарь. М., 1995.

Учебники и пособия:

- Кистанова Л.Ф., Жаинова С.А. Деловое общение на французском языке. М., 1995.
- Danilo M., Taurin B. Le français de l'entreprise. P.: Clé International, 1990.
- Le Golf, C. Le Nouveau Business French. Le français des affaires. Hatier/Didier, 1995.
- Bruzière G. Le français commercial. P., 1987.

Помимо аудиокурса СГУ FA, прилагаемого к данной юните, мы рекомендуем Вам для развития практики восприятия французской речи на слух слушать радиопередачи Radio France International на средних и коротких волнах, и, если есть такая возможность, смотреть программы TF5, M6 и другие франкоязычные телеканалы.

МЕТОДИКА JOUR 3

Эта методика заключается в том, что Вы отрабатываете определенные понятия и конструкции делового французского, употребляющиеся в текстах коммерческих соглашений, законов, регулирующих эту сферу, в контрактах, в деловой переписке и т.п.

В левой колонке помещены слова и словосочетания, содержащиеся в тексте урока. Вам надо найти их в словаре, узнать все их значения и случаи употребления по словарю, а затем выполнить перевод с русского на французский фраз, содержащих это слово.

КАК УЧИТЬ НОВЫЕ СЛОВА И ИДИОМЫ

Все новые слова и идиомы выпишите в тетрадь (рукописный словарь), сопровождая русским переводом. Повторяйте их каждый день, затрачивайте на это не менее 15 минут.

АУДИОКУРС СГУ (FA)

Тексты уроков записаны на пленку – аудиокурс СГУ FA.

Lisez et traduisez le texte suivant.

CONCLUSION D'UN ACCORD, D'UN CONTRAT DE VENTE

Contrat

Bien qu'il existe de nombreux **contrats verbaux** de vente-achat, dans le **commerce extérieur, le contrat usuel** est un **écrit** destiné à prouver les obligations entre les deux **parties contractantes**.

Il est évident, que l'exportateur est obligé à livrer la marchandise dans le délai **stipulé** par le contrat et dans l'état irréprochable suivant **les clauses** du contrat.

La marchandise sera réceptionnée après un examen préalable ou suivant l'échantillon ou à l'état tel quel c'est-à-dire qu'elle sera acceptée en tout cas.

L'importateur de sa part est obligé de payer la marchandise dans le délai prévu par le contrat.

Le paiement s'effectue **conformément** aux clauses du contrat; habituellement par **l'ouverture d'un crédit documentaire**, c'est-à-dire payable contre les documents d'expédition (**lettre de voiture, connaissance, police, facture**).

Le paiement peut être assuré aussi par le crédit documentaire (un accreditif irrévocable) ouvert en faveur du vendeur ou réalisé par un chèque ou une traite.

Les marchandises exportées ou importées sont soumises aux formalités de la Douane (administration chargée de percevoir certains droits sur les marchandises exportées et importées).

Les droits de douane peuvent être calculés soit sur **la valeur ad valorem** soit sur la quantité de la marchandise soit comme droits mixtes. **La cédule** de taux contient habituellement: **des taux autonomes** et **des taux conventionnels** (résultant des conventions bi- ou multilatérales).

La marchandise **dédouanée** veut dire que le vendeur paie **les droits de douane**.

Les marchandises sont d'habitude assurées contre les risques de transport (par ex.: l'incendie, le vol, l'avarie, les dégâts des eaux, etc.). Par contre les frais de transport (port payé, **franco de port** ou **franco sur rail**) suivant les clauses du contrat sont à la charge du vendeur.

Les différends ou les litiges entre les parties sont jugés par les tribunaux du pays de l'exécution du contrat ou par un arbitrage.

Le contrat de vente-achat est une convention entre deux parties contractantes par laquelle une partie s'oblige à transférer la propriété d'une chose à une autre

partie contractante moyennant un prix fixe. Les clauses du contrat sont formulées d'après les conditions d'offre acceptées par l'acheteur.

Les éléments habituels d'un contrat vente-achat sont les suivants:

- 1) parties contractantes
- 2) objet de vente
- 3) prix
- 4) paiement
- 5) délai et lieu de livraison
- 6) emballage
- 7) réception ou **agréage**
- 8) **affrètement**
- 9) assurances
- 10) sanctions en cas de réclamations
- 11) arbitrage
- 12) clauses spéciales

VOCABULAIRE

commerce (*m*) extérieur – внешняя торговля

écrit (*m*) – документ

parties (*f pl*) contractantes – договаривающиеся стороны

stipulé – предусмотренный, оговоренный

clause (*f*) – условие, статья договора

conformément – согласно; в соответствии с

ouverture (*f*) – открытие

crédit (*m*) documentaire – документарный аккредитив

lettre (*f*) de voiture – (транспортная) накладная

connaissance (*m*) – коносамент, транспортная накладная

facture (*f*) – 1. накладная; счет; 2. копия товарного чека

police (*f*) – страховой полис

accréditif (*m*) irrévocable – безотзывный аккредитив

ad valorem – *лат.* по стоимости

cédule (*f*) – 1. составная часть прямого налога;
2. категория доходов, подлежащая специальному
налогообложению

dédouaner – производить таможенную очистку

droit (*m*) de douane – таможенная пошлина

port payé – с оплаченной доставкой

franco de port – франко-порт

agréage (*m*) – приемка с контролем качества

affrètement (*m*) – договор фрахтования

documents (*m pl*) d'expédition – товарно-транспортные документы

Lisez et étudiez le contrat suivant. Nommez les éléments habituels d'un contrat vente-achat. Est-ce qu'il y a tous les éléments dans ce contrat? Traduisez ce contrat.

CONTRAT

Vendeur: Agroexport, Moscou.

Acheteur: Chicorée Lenoir, 22 rue de la Gaîté. Paris VII^e.

Marchandise: **Cossettes de chicorée**, récolte 199...

Emballage et marquage: Sacs de jute neufs de 50 kg brut marqués «Ch/92».

Quantité: 100 tonnes.

Livraison: moitié avril 199...

Prix: F..... (en toutes lettres) le kilo brut/net cif Rouen.

Paiement: Par crédit irrévocable, ouvert en faveur de Agroexport à la Banque à Moscou et confirmé par cette banque, payable contre présentation de documents d'expédition suivants:

- 1) **jeu** complet de connaissements;
- 2) facture commerciale en 4 exemplaires;
- 3) police d'assurance émise par la *S.A. de Moscou*.

La valeur totale de la marchandise s'élève en F français ... et est payable en F français à Paris. Tous les frais bancaires seront à la charge de l'acheteur.

Remarques: Livraisons partielles sont autorisées. Le présent contrat est basé sur les conditions "d'Incoterms" 1968.

Arbitrage: Tous différends pouvant résulter du présent contrat seront solutionnés par l'arbitrage de la Chambre du Commerce Extérieur à Moscou.

Clause spéciale: Le contrat présent sera valable dès l'obtention par l'acheteur de la licence d'importation et par le vendeur de la licence d'exportation.

Fait à Moscou, deux exemplaires, le 14 décembre 199...

Acheteur:

Chicorée Lenoir
/=/ p.pon. Arnault

Vendeur

Agroexport
/=/ Alechin
Le Directeur

Lisez et étudiez le contrat suivant.

CONTRAT No 114
pour la livraison des marchandises

Moscou, le 7 Avril 1997

(*maison ou société*) _____, Moscou, ci-après dénommée l'**Acheteur**, représentée par le Directeur Mr. (*nom*) _____, agissant en raison des Statuts, pour une Part, et (*maison ou société*) _____ ci-après dénommée le **Vendeur**, représenté par le Directeur commercial M.. (*nom*) _____, agissant en raison des Statuts, pour l'autre Part, ont conclu le présent Contrat sur ce qui suit:

1. OBJET DU CONTRAT

- 1.1. Le Vendeur s'engage à livrer les matériaux de finition aux conditions C.I.P. Moscou et l'Acheteur s'engage à accepter et payer les marchandises aux conditions de pré-paiement.
- 1.2. Les quantités et l'assortiment seront définis dans les Spécifications signées par les deux Parties. Les Spécifications font parti intégral du présent Contrat.

2. MONTANT DU CONTRAT

- 2.1. Le Montant du présent Contrat est chiffré à 500.000 dollars USA (cinq cent mille \$ USA).

3. DÉLAI DE LIVRAISON

- 3.1. Le délai de livraison des marchandises sera défini par l'accord entre les Parties contractantes et indiqué dans la Spécification.
- 3.2. La livraison des marchandises sera effectuée par lots définis dans les Spécifications établies sous forme d'Annexes au Contrat.

4. MODALITÉS DE PAIEMENT

- 4.1. Le paiement des marchandises sera effectué en dollars USA. L'Acheteur s'engage à effectuer le paiement pendant 5 jours bancaires à compter de la date de l'avis du Vendeur déclarant la disponibilité à expédier la marchandise.
- 4.2. La date d'expédition de la marchandise est considérée celle du tampon sur la lettre de voiture.
- 4.3. Les frais (impôts, taxes, droits de douane) sur le territoire du pays du Vendeur seront à la charge du Vendeurs, ceux du pays de l'Acheteur seront à la charge de l'Acheteur.
- 4.4. Le Vendeur est tenu de présenter avec les marchandises livrées les Certificats de leurs origine et qualité.
- 4.5. Au cas de non-livraison de la marchandise par le Vendeur pendant 180 jours à compter de la date de l'ordre de paiement effectué par l'Acheteur, le

Vendeur est tenu de rembourser la somme avancée sur le compte No 67673755 de l'Acheteur dans la

5. ARBITRAGE

- 5.1. Toute contestation et différend pouvant survenir entre les Parties et qui concerne le présent Contrat ou est en liaison avec lui sera réglé, en mesure de possibilité, par la voie de négociation entre les Parties contractantes. Au cas d'impossibilité de règlement des différends et des contestations par négociations, ceux-ci seront soumis à l'arbitrage du Tribunal d'arbitrage auprès de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Russie (Moscou) dont les décisions seront définitives et obligatoires pour le Vendeur et pour l'Acheteur.

6. RESPONSABILITÉ DES PARTIES

- 6.1. Au cas de non-respect du délai d'expédition de la marchandise le Vendeur devra payer à l'Acheteur une pénalité de 0,5 % de la valeur de la marchandise à livrer pour chaque semaine pendant les 4 premières semaines et de 1,0 % de la valeur pour chaque semaine suivante, cette pénalité étant limitée à 10,0 % de la valeur de la marchandise non livrée au délai prévu.
- 6.2. Au cas de retard de paiement pour la marchandise expédiée l'Acheteur paiera au Vendeur une pénalité de 0,5% de la valeur de la marchandise chaque semaine de retardement pendant les 4 premières semaines et de 1,0% de la valeur pour chaque semaine suivante, cette pénalité étant limitée à 10,0% de la valeur de la marchandise non payée au délai prévu.

7. CONDITIONS GÉNÉRALES

- 7.1. Toutes modifications et additions au présent Contrat ne seront valables que si elles sont faites par écrit et signées par des représentants dûment autorisés des deux Parties.
- 7.2. Aucune des deux Parties n'a le droit de transmettre à des tierces personnes ses droits et engagements résultants du présent Contrat sans consentement écrit de l'autre Partie.
- 7.3. Le présent Contrat entre en vigueur à partir du moment de la signature et sera valable jusqu' aux 31 décembre 1997.
- 7.4. Le présent Contrat est fait en langue russe et signé en 2 exemplaires dont un exemplaire pour le Vendeur et l'autre pour l'Acheteur.

VOCABULAIRE

cossette (*f*) de chicorée — стружка цикория

jeu (*m*) — комплект, набор

cif = caf — coût, assurance, frais = le prix comprend les frais de transport (maritime) et d'assurance

CAF — стоимость, страхование, фрахт (цена СИФ)

JOUR 3

ДЕНЬ 3

Devoirs

I. Traduisez du russe en français.

commerce extérieur	Интересуетесь ли вы вопросами внешней торговли?
écrit, parties contractantes	Контракт – это документ, предназначенный для доказательства обязательств между договаривающимися сторонами.
stipulé	Экспортер обязан поставить товар в срок, оговоренный контрактом.
clause, cossette de chicorée	Согласно условиям контракта стружку цикория доставят через неделю.
documents d'expédition, lettre de voiture, connaissance, police, facture	К товарно-транспортным документам относятся: транспортная накладная, коносамент, накладная и страсовой полис.
crédit documentaire, accréditif irrévocable	Документарный аккредитив – это безотзывный аккредитив.
dédouané, droit de douane	Растоможенный товар – это товар, за который заплачены все таможенные пошлины.
agréage	Приемка с контролем качества – обычный элемент договора купли-продажи.
jeu, connaissance	Оплата осуществляется при предоставлении полного комплекта транспортных накладных.
franco-port, clause	Транспортные расходы (франко-порт) согласно условиям контракта осуществляет продавец.

II. Répondez aux questions.

Texte du Jour 1

Qu'est-ce que c'est un contrat?

À quoi s'oblige l'exportateur par le contrat?

À quoi est obligé l'importateur?

Comment s'effectue le paiement?

À quoi sont soumises les marchandises exportées et importées?

Comment se calculent les droits de douane?

Qu'est-ce que veut dire la marchandise dédouanée?

Contre quoi assure-t-on d'habitude les marchandises transportées?

Qui paie les assurances?

Par qui sont payés les frais de transport?

Par qui sont jugés les différends et les litiges entre les parties?

Donnez la définition d'un contrat vente-achat.

Quels sont les éléments habituels d'un contrat de ce type?

Texte 1 du Jour 2

Quel est ce type de contrat?

Entre qui a-t-il été conclu?

Qui est le vendeur?

Quel mode de paiement est indiqué dans le contrat?

Contre présentation de quels documents est payable cet accreditif?

À la charge de qui seront tous les frais bancaires?

Qu'est-ce qui est autorisé?

Sur les conditions de quel document est basé le présent contrat?

Par qui seront solutionnés les différends pouvant résulter de ce contrat.

Qu'est-ce qui est indispensable pour que ce contrat soit valable?

JOUR 4

ДЕНЬ 4

Lisez et traduisez le texte suivant.

LETTRE COMMERCIALE

Conseils à suivre

Il est nécessaire d'insister ici sur quelques règles principales qui dès les premières lettres d'invitation décident du succès des affaires futures avec l'étranger.

Le ton de ces lettres doit être respectueux, mais non obséquieux.

On est obligé d'être poli même courtois dans toutes sortes d'activité commerciale, mais surtout dans ce genre de lettres invitant les commerçants étrangers aux relations avec la Russie.

Il ne faut pas oublier qu'il s'agit ici de nous attacher des clients le plus souvent inconnus et que nous serons jugés d'après nos lettres.

L'oubli ou connaissance insuffisante de la politesse française sont toujours une faute et font souvent préjudice aux affaires et au pays.

Dans les lettres d'entrée en négociations et relations commerciales, il est nécessaire qu'on expose non seulement une affaire réalisable, vraie et claire, mais qu'on fasse preuve de connaissance technique et juridique du problème à aborder au cours de la négociation et qu'on soit précis et exact dans tous les renseignements et propositions.

Plan de la lettre

- a) Introduction où on peut se référer à l'établissement ou à la personne qui vous a renseigné sur l'adresse de la Maison en question.
- b) Développement où l'on expose son affaire brièvement et dans un ordre logique.
- c) Conclusion qui doit être aimable et respectueuse.

Metalexport
Moscou
Russie

Moscou, le 3 septembre 199...

S. Renoir
Fabrique de conserves
3, place du Marché

Monsieur,

Nous avons le plaisir de porter à votre connaissance que nous sommes redevables de votre adresse à la Chambre de Commerce Extérieur, ce dont nous lui sommes très reconnaissants.

Nous vous confirmons notre désir d'entrer en relations suivies avec votre Maison, vu que notre production pourrait vous intéresser.

Ayant appris qu'une délégation d'industriels russes se rendait en France au mois de novembre, nous serions heureux que vous preniez contact avec elle pour discuter les possibilités des livraisons.

Nous vous serions reconnaissants de lui ménager une entrevue pendant son séjour en France.

Ci-joints veuillez trouver nos catalogues, prix courants et échantillons. En vous remerciant d'avance, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments respectueux.

Directeur Financier

Agroexport
Moscou
Russie

Moscou, le 2 octobre 199...

Conserves et Préparation d'escargots
Strasbourg
18, rue de la Gaieté

Messieurs,

Votre Maison nous a été recommandée par la Chambre de Commerce Extérieur. On nous a informés que votre compagnie était à la recherche d'un fournisseur des grenouilles vivantes et des cuisses de grenouilles.

Nous pourrions exporter de 2,5 à 3 tonnes de grenouilles vivantes par mois et en assurer un approvisionnement régulier, si vos conditions sont favorables.

Comme nos représentants comptent venir en France le mois prochain nous nous demandons s'il ne serait pas possible de vous rencontrer pour entretenir de notre coopération possible.

Puissiez-vous confirmer votre accord d'entrer en contact par télex ou par téléphone, nous vous envoyons nos coordonnées.

Nous attendons donc vos nouvelles et vous prions, Messieurs, de recevoir nos sentiments distingués.

Société Kosmetika
Moscou

Moscou Je 2 mars 199...
Établissements Guerlain
87, Place de Gaulle
Paris

Messieurs,

Acheteurs de parfums, essences chimiques et crèmes, nous avons appris que vous venez de créer plusieurs nouveautés cosmétiques et nous serions bien obligés de pouvoir obtenir vos derniers échantillons, catalogues, ainsi que vos meilleurs prix pour les articles en question.

Nous serions disposés à vous réserver une grande partie de nos commandes si vos offres étaient avantageuses.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Etablissements Guerlain
87, Place de Gaulle
Paris

Paris, le 25 mars

Société Kosmetika
Moscou

Messieurs,

Nous avons l'avantage d'accuser réception de votre aimable lettre du 2 mars 199... et de faire parvenir par poste recommandée quelques échantillons de nos nouveautés: crèmes de beauté, bâtons de rouge aux lèvres et parfums.

Ci-inclus vous trouverez nos catalogues et prix courants: Nous garantissons absolument tout article vendu par notre Maison et nous espérons avoir bientôt le plaisir de vous expédier une commande à laquelle nous donnerons toute notre attention.

Dans l'espoir de vos ordres, nous vous présentons, Messieurs, nos salutations empressées.

Guerlain

Répondez aux questions.

Que décident les premières lettres d'invitation et pourquoi?

Comment doit être le ton de ces lettres?

Qu'est-ce qui est très important de connaître ou de ne pas oublier?

De quoi faut-il faire preuve dans les lettres invitant à négocier?

Parlez du plan de la lettre.

JOUR 5

ДЕНЬ 5

Traduisez le contrat.

CONTRAT

ENTRE:

l'AGENCE FRANCE PRESSE, représentée par _____, directeur commercial de l'AFP, qui sera désignée ci-après par le terme "AFP", d'une part,

ET:

la RADIO TELEVISION RUSSE D'ETAT, représentée par _____, rédacteur en chef, qui sera désignée ci-après par le terme "l'ABONNE", d'autre part,

IL EST ARRETE CE QUI SUIT:

ARTICLE 1

L'AFP met à la disposition de l'ABONNE, qui accepte, son Service Général d'Informations Mondiales:

- en langue française, dénommé EUA
- en langue anglaise, dénommé EAA

qui sera transmis à l'ABONNE par antenne satellitaire.

ARTICLE 2

Pour recevoir ce service l'AFP met à la disposition de l'ABONNE un ensemble de réception composé d'une antenne, d'un coffret et d'un stabilisateur. L'ABONNE prend à sa charge l'installation de cet ensemble de réception pour un montant de_ USD.

L'entretien et la maintenance du matériel, dans des conditions normales d'utilisation, seront assurées par des techniciens désignés par l'AFP sans frais pour l'ABONNE.

ARTICLE 3

En rémunération du service d'information définie à l'article 1, l'ABONNE s'acquittera d'un abonnement mensuel de _____ USD. Le montant de cet abonnement sera susceptible de révision un an après la signature du contrat, puis chaque année à l'anniversaire de l'entrée en vigueur de ce contrat.

ARTICLE 4

Les règlements seront effectués trimestriellement sur réception d'une facture de l'AFP. Ils seront effectués par virement sur le compte bancaire de l'AFP en France:

BANQUE
TELEX

Code banque:

Code guichet:

N° de compte:

ARTICLE 5

L'ABONNE acquiert le droit d'utiliser les services définis à l'article 1 pour son seul usage et s'engage à ne pas les mettre, en totalité ou en partie, à la disposition d'un tiers.

ARTICLE 6

L'utilisation par l'ABONNE du service de l'AFP ou d'informations extraites de ce service dans des serveurs online, des services de videotexte, de télétexte ou d'informations téléphonées, des journaux électroniques ou des CD ROM, n'est pas autorisée, sauf accord écrit de l'AFP. L'AFP autorise l'ABONNE à stocker ses informations pour ses besoins personnels. Par contre toute utilisation des dépêches de l'AFP sous la forme d'une base de données accessible aux

professionnels ou aux particuliers doit faire l'objet d'un accord spécifique avec l'AFP avec une clause de partage des recettes.

ARTICLE 7

L'AFP n'endosse aucune responsabilité, ni en cas de transmission accidentellement omise ou erronée, ni en cas de perturbation dans les transmissions pour cas de force majeure tels que dérangement des moyens de transmission, grève, etc.

ARTICLE 8

Les éventuelles taxes imposées par les autorités russes au paiement du service sont à la charge de l'ABONNE.

ARTICLE 9

En cas de non paiement des sommes dues, l'AFP pourra de plein droit arrêter la transmission de son service, résilier le contrat et confier à son département juridique le recouvrement des sommes impayées.

ARTICLE 10

Le présent contrat prendra effet le 1er août 1998. Il est valable pour une période de deux ans. A son expiration, et sauf dénonciation par l'une ou l'autre des deux parties trois mois au moins avant la date d'expiration, il est automatiquement renouvelé pour une période d'une année.

Le présent contrat est établi en deux copies en français et deux copies en russe.

Fait à Moscou le _____ 1998

Pour l'AFP

Pour l'ABONNE

LEÇON 2

УРОК 2

JOUR 1

ДЕНЬ 1

Lisez et traduisez le texte suivant.

RÉDIGER ET PRÉSENTER UNE LETTRE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

Une lettre administrative ou commerciale se distingue d'une lettre personnelle par sa présentation et son style.

LA PRÉSENTATION

Une lettre commerciale est tapée à la machine et se présente ainsi:

En-tête: nom et adresse pré-imprimés de l'expéditeur. Si on n'utilise pas du papier avec en-tête, le nom et l'adresse de l'expéditeur sont placés en haut à gauche

Mentions spéciales:

N/REF notre référence, la référence de l'expéditeur. Ex: son numéro d'assurance.

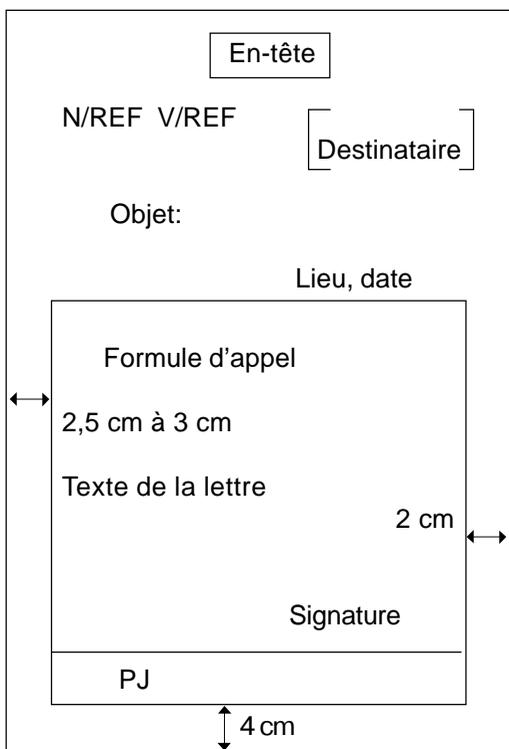
V/REF votre référence, celle du destinataire.

Ex: *Lettre du...*, ou *Facture n°*

.....

L'objet de la lettre Ex:
Transfert d'assurance.

On peut également indiquer *Lettre recommandée AR* si c'est le cas.



Formule d'appel: *Monsieur, / Madame,...*

Texte de la lettre: il est composé d'une **introduction**, d'un **développement** et d'une **conclusion**. Pour la présentation on adopte de plus en plus la présentation dite à l'américaine, c'est-à-dire sans marquer le début

de chaque paragraphe par trois espaces blancs (à la française). Les paragraphes se présentent ainsi comme des blocs rectangulaires alignés.

La signature, avec, au-dessous, le nom de l'expéditeur.

Il est important de respecter les marges.

EXEMPLE D'UNE LETTRE

	ETABLISSEMENTS DUFOIR SARL au capital de 189 000 000 F— RC Corbeil-Essonnes B 338 234 340	EN-tête: mentions obligatoires et autres mentions
Références bancaires	48 avenue Juliot-Curie: 91 004 EVRY Cedex CCP Paris 2874.87 — Tel. 60 87 43 23	
	Société FELSPHAN	
		12 rue Ponchet 75017 PARIS
Interpellation	Objet: Nos modalités de 19... règlement	Evry, le 15 octobre
Formule de politesse	Messieurs, Lors de notre installation, vous avez eu l'amabilité de nous octroyer des règlements à 30 jours fin de mois. Nous tenons à vous en remercier à nouveau. Cependant, notre affaire ayant pris un rythme normal, nous souhaiterions vous régler au comptant, moyennant un escompte. Aussi, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire une proposition dans ce sens. Dans cette attente, Nous vous prions de croire, Messieurs, en l'expression de nos sentiments distingués.	
	Jacques FOLION Responsable comptable	Indispensable pour valider le courrier

La correspondance officielle obéit à des règles plus formelles que celles qui régissent la correspondance ordinaire. En raison du rôle qu'elle joue dans la pratique des affaires, la correspondance officielle doit respecter un certain nombre de contraintes.

Pour être efficace, la lettre doit donc être claire, courte, exacte, prudente et courtoise.

La lettre officielle doit être claire

La clarté de la lettre résulte de la clarté de la pensée, mais aussi de sa formulation. Toute correspondance doit être rédigée en bon français. L'emploi des mots étrangers, même s'ils sont d'usage très courant, est à **proscrire**, car ils sont de nature à **induire en erreur** un lecteur peu **averti**.

La lettre officielle doit être courte

La loi suprême de la correspondance officielle, c'est sa **concision**, puisqu'elle est lue ou parcourue par un lecteur pressé qui doit prendre une décision. Elle est un outil de travail.

La lettre officielle doit être exacte

Un attachement rigoureux à la vérité est une nécessité absolue. L'inexactitude ou, à fortiori le mensonge, même par omission, peuvent faire perdre la confiance de la clientèle.

La lettre commerciale doit être prudente

Le rédacteur d'une lettre ne doit pas donner d'armes à un rival ou à un adversaire éventuel, car la lutte commerciale est souvent très âpre. Il évitera donc de dévoiler, dans sa rédaction, les positions dernières sur lesquelles peut se rabattre sa maison. Ce n'est pas un manque de sincérité, c'est un souci tactique.

La lettre officielle doit être courtoise

Même si l'attitude de votre correspondant vous irrite, gardez-vous de le manifester: vous n'arriverez en rien de plus en le vexant.

VOCABULAIRE

en-tête (*m*) — заголовок

référence (*f*) — исходящий номер; исходящие данные

introduction (*f*) — введение

développement (*m*) — изложение, развитие

conclusion (*f*) — заключение

adopter — принять, предпочитать

proscrire — исключить

induire en erreur — вводить в заблуждение

concision (*f*) — лаконичность, краткость

attachement (*m*) rigoureux — строгое следование

Lisez et traduisez le texte suivant.

COMMENT RÉDIGER UNE LETTRE OFFICIELLE

Pour rédiger une lettre officielle peuvent être importants:

La forme de la lettre, le format, la qualité du papier, l'en-tête, la disposition du texte, l'enveloppe.

La forme de la lettre

La mise en page doit être claire et attrayante pour le lecteur, et c'est pour cette raison que ce type de courrier est toujours dactylographié.

Le format

On a avantage à travailler avec des objets de dimensions standards (enveloppes, dossiers, etc.) et à adopter le format normalisé.

La qualité du papier

On est libre de choisir la qualité, le **grammage**, la couleur de son papier, mais ce support de la correspondance étant l'emblème de la maison, il doit respecter son image de marque.

L'en-tête

Les entreprises ont en général du papier portant un en-tête imprimé ou gravé à l'avance. Il se compose des mentions jugées les plus utiles pour les correspondants:

- Logo
- Nom et adresse de l'entreprise
- Forme juridique et montant du capital
- Numéro d'**immatriculation** au registre du commerce (ou au registre des métiers) du département
- Intitulé du compte postal
- Numéros de téléphone, de télex et de télécopie
- Adresse télégraphique
- Boîte postale ou référence du cédex
- Numéro d'identification I.N.S.E.E.

Au-dessous, à gauche, peuvent figurer des renseignements complémentaires (adresse du siège administratif, des succursales, des maisons dont on est représentant ou **concessionnaire**) et des motifs publicitaires (par exemple, récompenses obtenus dans les concours et expositions).

La disposition du texte

Il existe plusieurs solutions et chaque service ou secrétaire choisit celle qui lui convient. Elle dépendra souvent de la situation que le logo ou l'en-tête occupent en haut de page.

Expéditeur

La plupart des entreprises possèdent un papier à en-tête. Dans le cas contraire, il suffit d'indiquer les nom et adresse de l'expéditeur en haut et à gauche du document.

Date

En haut et à droite. Un document sans date n'est pas considéré légalement comme une lettre. Mentionner le lieu d'où l'on écrit, puis la date : quantième en chiffres, mois en toutes lettres, 4 chiffres de l'année. On n'indique pas le nom du jour.

Nom et adresse du destinataire

Plus bas et à l'alignement de la date. On n'**abrège** pas les mentions Monsieur, Madame, Société, etc. Le code postal se met avant le nom de la localité.

Initiales

On inscrit deux groupes de majuscules séparées par une barre oblique: d'abord les initiales de la personne qui a conçu le texte, puis celles de la personne qui l'a dactylographié.

Références

On indique souvent le numéro d'enregistrement donné à la lettre à laquelle on répond, ou bien un numéro de dossier sous les initiales.

Marges

Respecter un équilibre de la mise en page. **La marge** de gauche doit toujours être assez large.

Objet de la lettre

C'est un résumé en quelques mots du sujet de la lettre, que l'on souligne. Il fait gagner du temps au lecteur et simplifie par la suite les recherches dans les dossiers.

Changement de feuille

Des points de suspension en fin de page, quelques interlignes au-dessous du texte indiquent le passage à la page suivante. Numéroté en haut les pages suivantes.

Signature

Elle doit toujours bénéficier d'un grand espace. Penser à interrompre assez tôt un texte pour prendre une seconde feuille. Dactylographier le titre de signature, puis laisser la valeur de cinq à sept interlignes, et enfin inscrire son nom en majuscules.

Post-scriptum

Il est toujours rédigé au-dessous de la signature et annoncé par les initiales P.-S.

Pièces jointes

Elles ont pour but de signaler au lecteur qu'il trouvera des documents accompagnant la lettre qu'il reçoit, et sont toujours indiquées au bas de la première page, précédées des initiales P.J.

VOCABULAIRE

grammage (*m*) — формат
immatriculation (*f*) — регистрация
concessionnaire (*m*) — посредник; дилер
abréger — сокращать
marge (*f*) — поле
pièces jointes — приложение

JOUR 3

ДЕНЬ 3

Devoirs

Traduisez du russe en français.

induire en erreur	Даже широко употребляемые иностранные слова могут ввести в заблуждение не слишком осведомленного читателя.
proscrire	Поэтому употребление иностранных слов следует исключить.
concision	Высшим законом деловой переписки является ее лаконичность.
attachement rigoureux	Стороное следование истине совершенно необходимо,
immatriculation	неточность влечет потерю доверия у клиентов.
abréger	Поставьте здесь регистрационный номер этого письма.
marge	Никогда не сокращают такие обращения как Господин, Госпожа.
grammage	Поле с левой стороны листа всегда должно быть достаточно широким.
en-tête	Вы свободны в выборе формата и цвета бумаги, но ее качество должно быть высоким.
introduction,	В заголовке указываются имя и адрес отправителя;
développement,	лучше, если заголовок будет напечатан.
conclusion	Текст письма состоит из введения, изложения сути письма и заключения.

Lisez et étudiez les recommandations suivants.

LE STYLE

Il doit être:

soigné et courtois	Ⓢ pas de mots familiers
concis	Ⓢ pas de phrases trop longues ou trop lourdes
logique	Ⓢ mots de liaison appropriés
varié	Ⓢ pas de répétitions
clair	Ⓢ vocabulaire précis

Exemples:

Remplacez des expressions comme *C'est urgent...* par *Il est urgent...* *ça par cela* (ou mieux, précisez au lieu d'utiliser *cela*), *peut-être que* par *il se peut que*. Préférez l'inversion ou est-ce que: *Est-ce que c'est possible...* Ⓢ *Serait-il possible*. N'utilisez pas *les gens* et évitez le *on*.

Ex: *On m'a dit que...* Ⓢ *J'ai appris que...*, *Il m'a été rapporté / déclaré que...*

Les phrases trop longues ou alourdies par les *que* peuvent être souvent allégées par l'utilisation de substantifs pour remplacer les verbes.

Ex: *Dès que j'ai reçu votre lettre...* Ⓢ *Dès réception de votre lettre...*
ou

Quand j'ai été licencié... Ⓢ *Lors de mon licenciement...*

Les phrases doivent se succéder en étant articulées les unes aux autres par un lien logique et donc par l'utilisation des mots de liaison.

Évitez les répétitions, spécialement le *je*.

N'employez pas des mots imprécis tels que *choses*, *personne* mais précisez ce dont il s'agit. De même des verbes tels que *faire*, *dire*, *mettre*, *voir*, *aller* peuvent être remplacés suivant le contexte par des verbes plus précis:

Ex: *J'ai mis le chèque à la banque.* Ⓢ *J'ai encaissé le chèque.*
Vous avez vu la situation... Ⓢ *Vous avez constaté la situation...*

Pour les lettres commerciales le "nous" est généralement utilisé au lieu du "je" car l'expéditeur écrit au nom de la compagnie pour laquelle il travaille.

Le titre

Il est choisi en tenant compte de deux éléments: qui est le destinataire de la lettre et quel type de relation on entretient avec lui.

Rappelez-vous deux règles simples:

— lorsqu'on hésite, l'emploi de "Monsieur" ou "Madame" est toujours correct et de toute façon préférable à une erreur;

— quand une personne a plusieurs titres, on choisit le plus important.

Si le destinataire a un titre important, il faut le mentionner: “Monsieur le Ministre”, “Monsieur le Président”, etc. Les notaires, avocats avoués, artistes célèbres sont appelés “Maître”.

Le mot “Madame” ou “Monsieur” n’est jamais abrégé dans le titre.

Quelques formules toutes faites pour gagner du temps.

Un service officiel expédie souvent des courriers semblables. On emploie dans ce cas certaines phrases qui sont toujours les mêmes. On peut les regrouper selon trois catégories:

- les formules d’introduction (ou d’attaque),
- les formules qui situent l’objet de la lettre,
- les formules de politesse.

FORMULES À UTILISER

Monsieur, / Madame,: si l’on ne connaît pas la personne ou si l’on entretient des relations purement formelles.

Cher Monsieur, / Chère Madame,: on connaît déjà bien la personne. Si la personne a un titre, le mentionner: *Monsieur le Maire, Monsieur le Député, Monsieur le Curé... Mon Général, Mon Amiral* (supprimer mon si c’est une femme qui écrit), *(Cher) Maître* (pour un avocat), *(Cher) Docteur* (pour un médecin)... *Ma Mère, Ma Sœur* (pour des religieuses)...

Ne pas mettre le nom de famille, ni le prénom (par contre on utilise le prénom pour les lettres personnelles: *Cher Patrick, Chère Juliette*).

- La formule de politesse**
- Lettre d’égal à égal: Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées. Veuillez recevoir, Monsieur, l’assurance de nos salutations distinguées.
 - Lettre d’un inférieur à un supérieur hiérarchique: Nous vous prions d’agréer, Monsieur, l’expression de nos sentiments respectueux.
 - Lettre d’un supérieur à un inférieur hiérarchique: Veuillez agréer, Monsieur, l’assurance de notre parfaite considération.

Comme suite à votre lettre du..., je...

Je vous remercie de votre lettre du...

J’ai bien reçu votre lettre du...

Votre lettre du... a reçu toute mon attention.

C'est avec beaucoup d'intérêt que j'ai pris connaissance de votre lettre du...

En réponse à votre courrier du...

Par votre lettre du..., vous...

Je m'empresse de répondre à votre lettre du...

J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre...

Votre lettre du... m'est bien parvenue et...

Je suis (très) heureux (heureuse) de...

C'est avec grand plaisir que...

J'ai le plaisir de...

Exprimer sa satisfaction

Exprimer son regret

Je regrette (vivement) de...

Je suis au regret de...

À mon grand regret, je...

Je suis dans la pénible obligation de...

Il m'est malheureusement impossible de...

Je déplore le fait de...

Je suis navré(e) de...

Exprimer sa surprise

J'ai été étonné(e) d'apprendre, par votre lettre du..., que...

Je suis surpris(e) de... / de ne pas...

Écrire pour s'informer

Je me permets de vous écrire pour vous demander quelques renseignements concernant...

Auriez-vous l'amabilité de bien vouloir me renseigner sur... / me faire connaître le...

Je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir m'adresser votre documentation sur...

Je désirerais avoir de plus amples informations en ce qui concerne...

Je prends la liberté de m'adresser à vous pour savoir si...

Écrire pour informer

Je vous informe que...

Je tiens à vous faire savoir que...

Je vous écris pour vous annoncer que...

Écrire pour confirmer et assurer

Je vous écris pour vous confirmer...

Je suis toujours disposé(e) à...

Je ferai tout mon possible pour...

Je veillerai à...

Soyez assuré que...

Écrire pour réclamer *Je vous informe qu'à ce jour je n'ai toujours pas...
Je vous prie de bien vouloir... dans les plus brefs
délais... Veuillez me faire parvenir au plus tôt...
Je suis en droit d'exiger réparation pour...
À défaut de recevoir... dans un délai de..., je me verrai
dans l'obligation de...*

Écrire pour s'excuser *Je vous prie de bien vouloir m'excuser de...
Je vous présente toutes mes excuses pour...
Vous voudrez bien m'excuser de...
J'espère que vous ne me tiendrez pas rigueur de...*

Écrire pour remercier *Je vous remercie beaucoup de...
Si l'on veut insister on reprend dans la formule finale de
politesse:
Recevez encore, cher monsieur, mes remerciements
les plus chaleureux.
Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma
profonde gratitude.
En vous remerciant encore, je...*

Se référer à un document officiel *Conformément à (aux)...
Ainsi qu'il est stipulé dans le...
Me fiant à (aux)...*

Joindre un document – dans la même lettre: *Veuillez trouver ci-joint / ci-
inclus...
– dans une autre lettre: Je vous adresse sous pli
séparé...
Je vous adresse par le
même courrier...*

Terminer la lettre *En vous remerciant par avance de l'attention que vous
voudrez bien porter à cette lettre...
Avec mes remerciements anticipés,...
En vous renouvelant mes excuses / mes remerciements
/ mes félicitations...
Dans l'attente de votre réponse,...
Dans l'espoir d'une réponse favorable,...
En vous priant de bien vouloir prendre ma lettre /
réclamation / candidature / mon offre... en
considération,...
Avec encore toutes mes félicitations...*

On peut continuer cette phrase finale par les formules de politesse suivantes qui peuvent être également utilisées sans les introductions citées ci-dessus et qui doivent être choisies en fonction des liens qui unissent l'expéditeur et le destinataire:

Très respectueux

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma respectueuse considération / l'assurance de mon profond respect. Je vous prie d'agréer, Madame, mes respectueux hommages (un homme à une femme).

Un fournisseur à un client

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments dévoués. Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mon sincère dévouement.

Assez neutre et formel

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées. Veuillez agréer, Monsieur, mes sincères / meilleures salutations. Veuillez croire, Monsieur, à l'assurance de ma courtoise considération / à l'assurance de ma considération distinguée.

Un peu plus amical, mais toujours formel

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués / l'expression de mes meilleurs sentiments. Je vous prie de croire, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.

Plus chaleureux, mais toujours formel

Je vous prie d'agréer, cher Monsieur, mes cordiales salutations. Soyez assuré, cher Monsieur, de ma sincère amitié.

Croyez, cher ami, en ma fidèle amitié.

Retenez les expressions de la correspondance commerciale.



Quand j'écris une lettre commerciale

JE COMMENCE SOUVENT PAR ME RÉFÉRER À QUELQUE CHOSE:

lettre, télex, annonce, entretien téléphonique, rencontre, offre...:

<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons bien reçu / Nous venons de recevoir / Nous accusons réception de / Nous avons pris connaissance de / Nous nous référons à / Nous avons pris bonne note de / Nous vous remercions de • En référence à / Nous référant à / En réponse à / Suite à 	<p>votre lettre du...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • par laquelle vous nous informez que...+ <i>verbe</i> • nous informant que... + <i>verbe</i> • relative à ...+ <i>nom</i> • se rapportant à ...+ <i>nom</i> • concernant... + <i>nom</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Par votre lettre du..., vous nous informez que... + <i>verbe</i>. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Votre lettre du... nous est bien parvenue. / a retenu notre attention. 		

JE DIS QUE J'INFORME

- Nous vous informons que nous acceptons votre demande de prorogation.
- Nous vous informons de la modification des horaires d'ouverture de nos bureaux.
- Nous vous faisons savoir / précisons / indiquons / rappelons que nous vous paierons par chèque.
- Nous vous faisons connaître nos nouveaux tarifs.
- Nous vous adressons / fournissons des indications / renseignements sur cet appareil.
- Veuillez prendre bonne note de cette majoration de 5%.

PARFOIS J'ANNONCE UN ENVOI

- | | | |
|--|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Veillez trouver,• Vous trouverez,• Nous vous envoyons / adressons / faisons parvenir, | <ul style="list-style-type: none">ci-joint,ci-inclussous ce pli,sous pli séparé, | <p>la facture n° ...</p> |
|--|---|--------------------------|

Nous vous expédions les articles demandés

J'APPORTE UNE RESTRICTION

La prudence me dicte cette formulation

- **À notre avis**, il serait imprudent de...
- **D'une manière générale**, nous demandons...
- **Exceptionnellement**, nous consentons à...
- **À titre exceptionnel**, nous acceptons...
- **À titre indicatif**, nous vous informons...
- **Sauf erreur de notre part**, vous devez...
- **Sans engagement de notre part**, vous pouvez...
- **Il nous semble que** votre proposition est...

JE FORMULE MA DEMANDE

de manière plus ou moins polie ou ferme selon les circonstances:

- **Vous nous obligeriez en** acceptant de proroger l'échéance.
 - **Nous vous serions obligés/ reconnaissants de**
 - **Nous vous saurions gré de**
- } nous faire connaître
votre réponse dans les
plus brefs délais
- Des informations complémentaires nous **seraient utiles**.
 - **Nous aimerions / souhaiterions / désirerions** recevoir votre dernier catalogue.
 - **Je vous prie de (bien vouloir)** prendre bonne note de cette modification.
 - **Veillez** me confirmer votre réponse par retour du courrier.
 - **Vous voudrez** bien nous retourner les pièces jointes.
 - **Nous vous demandons de (bien vouloir)** procéder à un envoi immédiat.
 - **Nous réclamons / exigeons** des dommages-intérêts pour le préjudice causé.

- **Nous vous mettons en demeure de nous payer** dans les 48 heures.

D'AUTRES FOIS, J'AI A CONFIRMER

- **Je vous confirme** notre rendez-vous...
- **Comme convenu**, le règlement se fera par chèque...
- **Comme vous me l'avez demandé**, la livraison sera effectuée dans les huit jours...
- **Conformément à notre accord**, le transport s'effectuera franco domicile...

JE FAIS DES PROMESSES POUR RASSURER

- | | |
|--|---------------------------------|
| • Vous pouvez compter sur / être assuré de | notre complète discrétion. |
| • Nous vous assurons / Soyez persuadé que | le nécessaire sera fait. |
| • Nous nous engageons à | vous livrer sous huitaine |
| • Si vos conditions sont avantageuses, | nous vous passerons commande... |



JE DIS MA SATISFACTION

- **Nous sommes heureux de** vous annoncer l'envoi de..
- **Nous avons le plaisir de** vous donner satisfaction...
- **Nous nous empressons de** répondre à votre offre...

JE DIS MON REGRET

- **Nous regrettons de** ne pas pouvoir vous satisfaire.
- **Nous avons le regret de** vous annoncer la fermeture de...
- **Nous sommes au regret de** devoir arrêter la production...

JE MANIFESTE DE L'INTÉRÊT, JE DIS MON INTENTION

<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes intéressés par • Nous nous intéressons à 	votre offre du ...
<ul style="list-style-type: none"> • Votre offre du ... 	nous intéresse (vivement). nous a (particulièrement) intéressés.
<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons l'intention de • Nous souhaiterions 	vous commander...

J'EXPRIME L'OBLIGATION

Elle justifie une décision désagréable ou permet de menacer mon correspondant.

<ul style="list-style-type: none"> • La crise actuelle nous • Cette faillite nous 	oblige/contraint	à reporter notre décision
<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes / • Nous nous voyons / • Nous nous trouvons • A défaut de règlement / Dans le cas contraire, nous serions 	contraints / obli- gés / dans l'obli- gation / dans la nécessité	de remettre votre dossier au service du contentieux

Je lui dis qu'
IL M'EST IMPOSSIBLE DE...,
c'est-à-dire que je refuse ce qui a été demandé

Je lui dis qu'
IL M'EST POSSIBLE DE...,

- **Nous (ne) pouvons (pas)** vous donner satisfaction.
- **Nous (ne) sommes (pas) en mesure de** vous consentir ce prêt...
- **Nous sommes dans l'impossibilité de** respecter les délais...

J'ACCEPTÉ

• Nous acceptons	votre proposition...
• Nous consentons à • Nous sommes prêts à • Nous sommes disposés à	vous offrir ...

JE FAIS UNE CONTRE-PROPOSITION

• Toutefois / Néanmoins • En revanche / Par contre,	nous pouvons	vous accorder une remise de 5%
--	--------------	--------------------------------



JE REMERCIE

pour l'avantage qui a été ou sera obtenu

• Nous vous remercions de votre aimable invitation et • Nous vous en remercions d'avance / par avance et • Nous vous adressons / renouvelons nos remerciements et	nous vous prions de recevoir,... nos salutations distinguées.
--	---

JE PRÉSENTE MES EXCUSES

pour l'avantage refusé ou le dommage causé:

• Nous vous présentons/renouvelons	(toutes) nos excuses pour ce retard
• Nous vous prions de • Vous voudrez bien • Veillez	nous excuser pour cet oubli nous excuser de vous avoir livré avec retard
• Avec toutes nos excuses pour ce retard	

ARGUMENTER, EN CORRESPONDANCE COMMERCIALE, C'EST:

• Dire pour quelle raison

<ul style="list-style-type: none"> • En raison / Par suite d'une • Etant donné la • Comme nous connaissons une • Connaissant une 	diminution sensible de nos ventes,	nous ne serons pas en mesure de vous régler, comme convenu, à l'échéance du 30 mai.
Nous ne sommes pas en mesure de vous régler à l'échéance du 30 mai.		Nous connaissons en effet une diminution sensible de nos ventes.

• Dire quelle est / sera la conséquence

Nous connaissons actuellement des difficultés passagères de trésorerie.	<ul style="list-style-type: none"> • Il nous sera donc • En conséquence / C'est pourquoi il nous sera • Aussi nous sera-t-il 	impossible de vous régler à l'échéance du 30 mai.
---	--	---

• Marquer l'insistance

<ul style="list-style-type: none"> • Nous attirons votre attention sur • Nous nous permettons d'insister sur • Nous tenons à souligner 	le caractère exceptionnel de cette demande.
--	---

• Exprimer sa certitude

Nous sommes persuadés / convaincus / certains que vous donnerez une suite favorable à notre demande.

• Dire dans quel but

<ul style="list-style-type: none"> • Afin de/ Dans le but de/ Dans le souci de • Désireux/ Souhaitant 	vous aider en cette période difficile,	nous sommes disposés à vous accorder le report d'échéance que vous demandez.
---	--	--

• Exprimer l'opposition

<ul style="list-style-type: none">• Malgré nos propres difficultés,• Bien que cela ne soit pas dans nos habitudes,	Nous vous accordons, à titre exceptionnel, une prorogation de paiement.
Il ne nous est pas possible de répondre favorablement à votre demande.	Toutefois / Cependant nous vous proposons une solution intermédiaire.

• Dire à quelle condition

<ul style="list-style-type: none">• Cette faveur vous est accordée,	à condition que vous respectiez cette nouvelle date de paiement.
---	---

• Exprimer une hypothèse

<ul style="list-style-type: none">• Si cette nouvelle date de paiement n'était pas respectée,• Au cas où vous ne respecteriez pas cette nouvelle date de paiement	nous nous verrions contraints de vous imputer des intérêts à partir du 30 mai.
--	--

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

1. Complétez les phrases ci-contre à l'aide des mots ou groupes de mots suivants:

toutefois, si (2 fois), comme, afin de, donc (2 fois), étant donné, au cas où, dans le but de, malgré.

2. A partir de ces extraits, cherchez à deviner:

- a. qui est l'auteur de la lettre;
- b. qui est le destinataire.

3. Indiquez si ces lettres sont:

- a. des demandes;
- b. des réponses à des demandes.

- a. la qualité de vos produits, je suis tout à fait disposé à en assurer la distribution dans mes trois points de vente. Veuillez me faire connaître vos conditions de vente dans les meilleurs délais.
- b. vous pouviez repousser d'une semaine la date de votre séjour,

nous serions en mesure de vous offrir cinq chambres avec vue panoramique sur le lac.

- c. Votre candidature. des aspects intéressants, ne correspond pas pour le moment à nos besoins. Il ne nous est pas possible de donner une suite favorable à votre demande, une opportunité se présentait, nous ne manquerions pas de vous le faire savoir.
- d. le risque incendie est couvert par votre police, nous vous prions d'envoyer d'urgence votre expert procéder à l'évaluation du dommage.
- e. cette proposition de représentation pour la Suède vous intéresserait, nous vous saurions gré de bien vouloir nous fixer un rendez-vous arrêter les termes de notre accord.

JOUR 5

ДЕНЬ 5

Écrivez trois lettres officielles: une d'égal à égal; une d'un inférieur à un supérieur hiérarchique, et une d'un supérieur à un inférieur hiérarchique.

LEÇON 3

УРОК 3

JOUR 1

ДЕНЬ 1

Lisez et traduisez le texte.

RÉCLAMATION LIÉE À UNE ERREUR DE LIVRAISON

Le fournisseur peut commettre une erreur de livraison. Il doit alors accepter le retour en port dû des articles non conformes et livrer dans les meilleurs délais les articles commandés.

■ Objet de la lettre

C'est un **courrier** que le client adresse à son fournisseur dans plusieurs situations:

- quand les marchandises reçues sont défectueuses,
- quand les marchandises reçues ne sont pas conformes à la commande,
- quand les quantités n'ont pas été respectées.

Certaines erreurs n'entraînent pas forcément un préjudice immédiat ou important et peuvent être facilement réparables. D'autres peuvent entrainer un "manque à

gagner” ou une perte de clientèle pour l’acheteur, et font l’objet de **dédommagements**.

■ Cadre juridique

Normalement, l’erreur doit être constatée lors de la livraison car le client doit vérifier les articles en présence du livreur. Le client émettra **des réserves**, le cas échéant, sur le bulletin de livraison.

Les réserves faites à la réception doivent être confirmées au fournisseur par lettre recommandée dans les 3 jours **ouvrables** (non fériés) qui suivent la livraison. Le courrier recommandé permet d’engager une action en justice pour **indemnisation** du préjudice subi quand une **solution à l’amiable** entre les deux parties n’est pas possible.

■ Plan de la lettre

1. Accuser réception de la livraison en précisant la date.

2. Signaler l’erreur ou confirmer les réserves émises lors de la livraison. La réclamation doit être particulièrement précise au niveau de l’erreur constatée (article, réf., coloris, taille, quantité, date, etc.)

3. Demander réparation du préjudice et informer du renvoi des marchandises ou demander instructions au fournisseur. La demande exige une certaine fermeté de ton:

“Nous demandons le remplacement de l’article... par retour.”

“Nous vous prions de faire le nécessaire pour que la livraison soit immédiate.”

4. Émettre le vœu que le problème ne se reproduira plus.

Lexique

Port dû: le transport est payé au départ par le vendeur qui le facture ensuite à l’acheteur.

Port payé: le transport est payé par l’acheteur, soit à l’arrivée de la marchandise, soit à la réception de la facture de transport.

Franco de port: le transport est payé par le vendeur, il est gratuit pour l’acheteur.

EXEMPLES DE LETTRES

Articles non conformes à la commande

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet:
Erreur de livraison
Commande n° 58

Chennevières,
le 25 mars 1994

Messieurs,

Nous accusons réception de votre livraison du 24 mars.

Or, après vérification, nous nous permettons de vous faire remarquer que les articles livrés ne sont pas conformes à ceux commandés (copie de la commande ci-jointe).

Aussi nous vous demandons de bien vouloir nous réexpédier dans les plus brefs délais les articles manquants.

Les articles reçus ne correspondant pas à nos besoins, nous vous les renvoyons en port dû.

Nous espérons qu'un tel incident ne se produira plus. Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations les meilleures.

Le Chef du Service des Achats

Marchandises défectueuses

Lettre recommandée avec A.R.

Objet:
V/Livraison n° 307

Chennevières,
le 25 mars 1994

Messieurs,

Votre transporteur vient de nous livrer les articles relatifs à notre commande n°48.

Par la présente, nous vous confirmons les réserves formulées en présence de votre livreur sur le bulletin de livraison à savoir:

-
-

Aussi, nous vous proposons de conserver ces articles avec une remise de 10% afin de pouvoir effectuer une vente promotionnelle.

Nous vous prions d'agréer. Messieurs, nos salutations distinguées.

VOCABULAIRE

courrier (*m*) — корреспонденция, почта

dédommagement (*m*) — возмещение убытков, компенсация

réserve (*f*) — оговорка

ouvrable — рабочий (день)

indemnisation (*f*) — возмещение ущерба, компенсация убытков

solution à l'amiable — решение, разрешение по взаимной договоренности

JOUR 2

ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez le texte.

RÉCLAMATION POUR ERREUR DE FACTURATION

Lors de la réception d'une facture, celle-ci doit toujours être attentivement contrôlée. Lorsque le client constate une anomalie, il est amené à faire une réclamation auprès du fournisseur.

Objet de la lettre

• Toute facture reçue doit être vérifiée. Il faut d'abord s'assurer:

– que les marchandises facturées correspondent aux marchandises commandées et reçues; que les prix unitaires sont exacts; que le taux de TVA convient; que les conditions de vente sont les conditions habituelles ou convenues.

Il faut ensuite procéder à la vérification des calculs.

Ces vérifications s'opèrent à partir des documents qui sont en possession du client: **double** du **bon de commande**, **bon de livraison**, **fiche du fournisseur** et **tarif**.

• Lorsqu'une erreur est détectée, une réclamation doit être adressée au fournisseur, en retournant la facture **erronée** et en demandant l'établissement d'une nouvelle facture. Cependant, la demande varie suivant l'erreur détectée à la vérification. Si les éléments du calcul (prix/quantité) sont erronés ou s'il y a une erreur de calcul, le client demande l'annulation de la facture erronée (le client renvoie la facture) et l'envoi d'une nouvelle facture. Si le fournisseur a omis une réduction promise, le client demande l'envoi d'**une facture d'avoir**.

Plan

1. Accuser réception de la facture en précisant la date et le numéro.
2. Énoncer l'erreur constatée.
3. Annoncer le retour de la facture et demander l'établissement d'une nouvelle facture ou d'une facture d'avoir.

Conseils de rédaction

• Dans la première lettre de réclamation, le ton est aimable. Par contre, si le fournisseur ne réagit pas à cette première lettre, le ton d'une deuxième lettre de réclamation sera plus sec, tout en restant calme et poli.

• Expressions à utiliser: Dans une lettre de réclamation, les expressions fermes et affirmatives, telles que "Nous constatons une erreur de facturation" sont

préférables aux formules hésitantes telles que: “Il semble qu’il y ait un problème” ou aux formules agressives comme “Nous sommes très mécontents”, “Vous vous êtes trompé” qui interdisent le dialogue et la résolution du problème.

Lexique

- Facture de doit:** document qui représente la dette d’un client envers le fournisseur
- Facture d’avoir:** document comptable établi par le fournisseur en cas d’erreur dans la facture de doit et qui représente la dette du fournisseur envers le client.
- Relevé de facture:** document qui récapitule l’ensemble des factures de doit et d’avoir envoyées au client pendant une période donnée (en général un mois).

EXEMPLES DE LETTRES

Messieurs,

Nous accusons réception de votre facture n° du

Lors de sa vérification, nous avons décelé l’erreur suivante:

— les quantités facturées ne sont pas celles qui ont été livrées, à savoir:

.....
.....

— les prix unitaires ne sont pas ceux qui ont été convenus lors de la commande, à savoir:

.....
.....

En conséquence, vous trouverez ci-joint le document et nous vous demandons d’établir une nouvelle facture.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Monsieur,

Votre facture n° du nous est bien parvenue.

Après vérification, nous constatons que celle-ci a été établie d’après les conditions générales de vente alors que des conditions spéciales nous avaient été accordées, pour cette affaire, par votre représentant Monsieur Lambert.

Nous vous demandons donc de bien vouloir nous adresser une facture d’avoir tenant compte de la remise de 10% prévue à la commande.

Nous vous en remercions et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

VOCABULAIRE

double (*m*) — два экземпляра

bon (*m*) de commande — заказ-наряд

bon de livraison — накладная; сопроводительный документ

fiche (*f*) du fournisseur — карточка регистрации поставок; карточка поставщика

tarif (*m*) — 1. расценка; 2. пошлина

facture (*f*) erronée — ошибочный счет

facture (*f*) d'avoir — кредитовое авизо

JOUR 3

ДЕНЬ 3

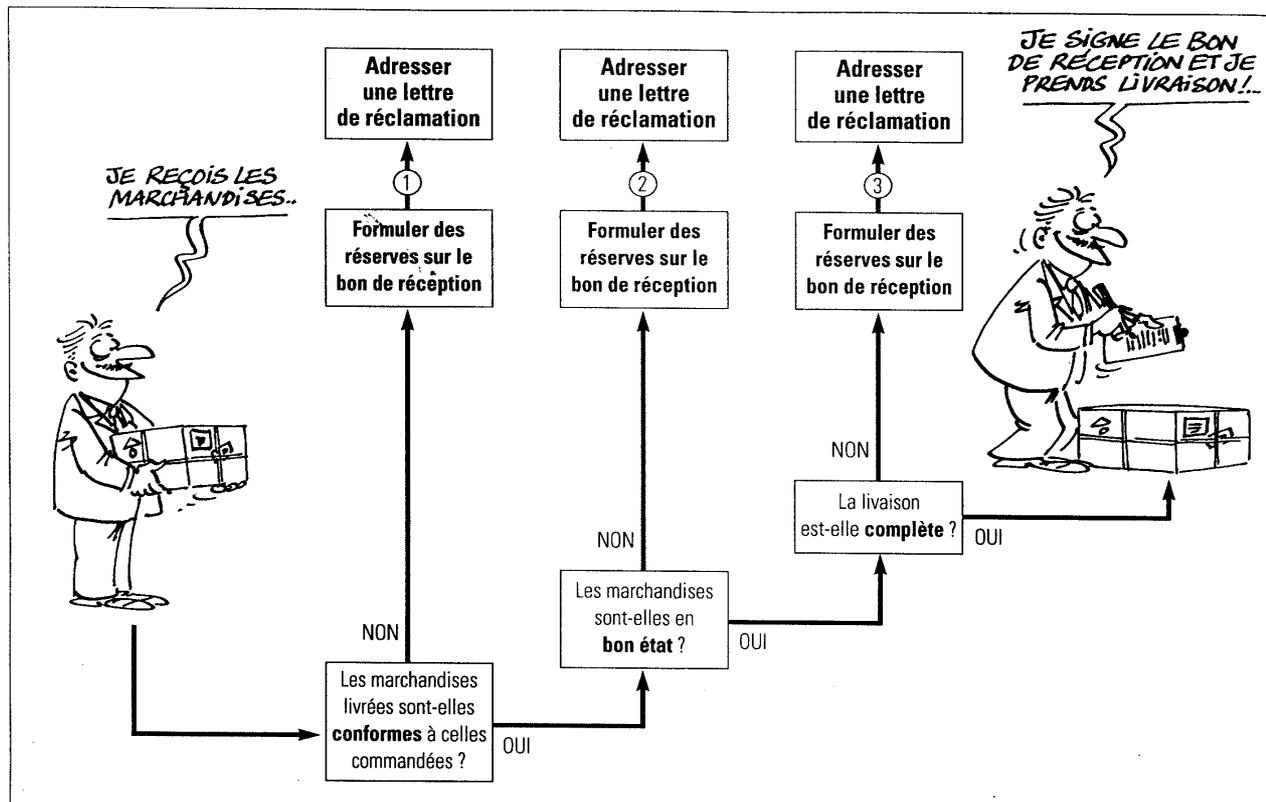
Devoirs

I. Traduisez du russe en français.

courrier	Рекламация – это корреспонденция, которую клиент отправляет своему поставщику в нескольких ситуациях.
dédommagement	Некоторые ошибки влекут за собой потерю клиентов и возмещение убытков.
ouvrable	Получение этого письма должно быть подтверждено поставщиком в течение трех рабочих дней.
indemnisation	Клиент не смог договориться с поставщиком и теперь требует возмещения ущерба.
solution à l'amiable	Решение по взаимной договоренности не достигнуто, стороны подают в суд.
facture erronée	Неправильный счет нужно вернуть и попросить выслать новый.
facture d'avoir	Если поставщик не сделал обещанной скидки, клиент просит отправить кредитное авизо.
double	Все эти документы существуют у нас в двойном экземпляре.
bon de commande, fiche du fournisseur	У Вас есть заказ-наряд? — Нет, у меня только карточка поставщика.
bon de livraison, double	Многие документы, например, сопроводительный документ, нужно иметь в двойном экземпляре.

II. Préparer une réclamation

Lorsque la marchandise arrive chez le client, certaines situations peuvent donner lieu à réclamation.
Ces situations sont décrites dans le tableau ci-dessous.



1 MARCHANDISE NON CONFORME

// vous est livré une marchandise que vous n'avez pas commandée. Vous êtes commerçant et vous savez qu'il sera très difficile d'écouler (vendre) cette marchandise. Que faites-vous?

1.1. PRENDRE UNE DÉCISION

Parmi les solutions suivantes, soulignez celle qui vous paraît la plus acceptable.

- a. Je ne signale rien au fournisseur.
- b. Je renvoie la marchandise au fournisseur en port dû.
- c. Je tiens la marchandise à la disposition du fournisseur; je lui signalerai l'erreur à la prochaine occasion.
- d. J'accepte de conserver la marchandise à condition d'obtenir une réduction du fournisseur.
- e. Je demande des instructions pour le retour de la marchandise.

1.2. TROUVER UNE JUSTIFICATION

Expliquez pourquoi vous avez retenu telle solution et pourquoi vous avez éliminé les autres.

Vous pouvez vous aider du tableau suivant:

Comment exprimer la cause			
J'ai retenu cette proposition	en raison de à cause de du fait de	ses nombreux avantages,	
	parce qu'(e) car En effet,	elle présente de nombreux avantages,	
	Etant donné En raison de A cause de Du fait de	ses nombreux avantages.	J'ai retenu cette proposition.
	Comme Etant donné qu'	elle présente de nombreux avantages.	

2. MARCHANDISE EN MAUVAIS ÉTAT

2.1. CLASSER LES MOTS

Des marchandises vous sont livrées en mauvais état. Comment le dites-vous au fournisseur?

Selon la marchandise ou la matière à laquelle les mots suivants se rapportent, reportez-les dans le tableau ci-dessous, (à l'aide d'un dictionnaire, en cas de besoin).

Certains peuvent se rapporter à plus d'une marchandise ou matière.

bryant	pourri	cassé	dérégulé
déchiré	décoloré	cabossé	avarié
rayé	brisé	dangereux	rouillé
froissé	immangeable	en panne	taché

Appareillage	Verre	Métal	Tissu	Aliment

2.2. TROUVER LE MOT JUSTE

Complétez les phrases suivantes en choisissant, parmi les mots que vous avez classés dans le tableau ci-dessus, celui qui est le plus approprié. N'écrivez qu'un seul mot, même si plusieurs sont parfois possibles.

- En raison d'un mauvais emballage et d'une manipulation brutale pendant le transport, les casseroles sont arrivées, les ampoules, les horloges
- Un liquide rougeâtre s'étant répandu à l'intérieur des cartons, de nombreuses chemises étaient
- Pour être restées trop longtemps dans l'humidité, les serrures étaient
- Nous avons été surpris de constater que les robes, qui n'avaient même pas été pliées, étaient toutes

- e. Les fruits n'ont pas résisté à la durée du transport et sont arrivés
- f. Nous avons découvert que le dispositif de sécurité était, que la machine était donc extrêmement
- g. Les vitres ayant été en contact avec du sable sont arrivées

3. MARCHANDISE MANQUANTE

La livraison a été effectuée. Mais il manque des marchandises. Comment le dire à votre fournisseur?

Dans le tableau ci-dessous, faites correspondre les deux colonnes en inscrivant les numéros appropriés dans les cases.

A titre d'exemple, la première phrase a déjà été reconstituée.

A		B
a. <i>Nous sommes à court</i>	3	1. insuffisante
b. Les bouteilles sont arrivées		2. manquent
c. Il nous manque		3. de vin
d. Les colis ont été		4. incomplète
e. La quantité reçue est		5. fait défaut
f. La collection d'échantillons est		6. deux caisses
g. Ces produits lui		7. vides
h. Cet article nous		8. perdus

JOUR 4

ДЕНЬ 4

Étudiez les articles suivants.

ADRESSER UNE RÉCLAMATION

*JE DIS D'ABORD
QUE J'AI BIEN REÇU
LA MARCHANDISE!*

*MAINTENANT,
JE LEUR EXPLIQUE
CE QUI NE VA PAS!*

1- Accuser réception



2- Expliquer le problème



J'AI BIEN UNE
SOLUTION À
SUGGÉRER...



3- Proposer une solution

J'ESPÈRE QUE MA
RÉCLAMATION SERA
ACCEPTÉE...



4- Conclure

... DANS TOUS LES CAS,
JE RESTE POLI!



5- Donner une formule
de politesse

1. ÉCRIRE UNE LETTRE DE RÉCLAMATION

Une réclamation doit toujours être faite ou du moins confirmée par écrit.

1.1. RECONSTITUER

Le texte ci-dessous contient deux lettres de réclamation dont les paragraphes ont été mélangés.

Reconstituez ces deux lettres, en sachant que deux de ces paragraphes sont communs aux deux lettres et doivent donc être utilisés deux fois.

1. Marchandise manquante							
2. Marchandise non conforme							

- Dans le désir de vous être agréable et de vous dispenser des frais de retour, nous acceptons de conserver les articles, à condition que vous nous accordiez un rabais de 10 %.
- Nous espérons que, dans notre intérêt commun, vous reconnaîtrez le bien-fondé de notre réclamation.

2.1. COMPLÉTER

Complétez les deux lettres avec les mentions indiquées ci-après.

a. Mentions manquantes: apparaître, réception, incident, les articles, effectués, commandés, en conséquence, sentiments, reconnaître, justifiée, destinés, sur, reçu, en effet.

Messieurs,

Nous accusons de votre lettre du 8 novembre par laquelle nous apprenons que que nous vous avons livrés ne correspondent pas à ceux que vous nous avez

Nous devons que votre réclamation est parfaitement

..... les contrôles que nous avons auprès de notre service d'expédition font qu'il y a eu une erreur. Vous avez des vins qui étaient à un autre client.

..... et conformément à votre proposition, nous vous accordons un rabais de 10% cette marchandise.

Nous vous prions d'accepter nos excuses pour cet et vous prions d'agréer. Messieurs, l'expression de nos dévoués.

Le Chef des ventes

b. Mentions manquantes: satisfaction, toutefois, remis, faites savoir, acquis, perte, d'expédition, recevoir, espérons, conseillons, livraison, en effet.

Messieurs,

Nous venons de votre lettre du 8 novembre par laquelle vous nous qu'il manque à notre 40 bouteilles de Pomerol.

....., nous ne saurions être tenus responsables de la des bouteilles manquantes.

....., après enquête auprès de notre service, nous avons la certitude que nos colis étaient complets lorsque nous les avons au transporteur, la société Transroute.

Nous vous donc d'adresser votre réclamation dans les meilleurs délais au transporteur.

Nous que cet incident se réglera à votre entière
.....

Veuillez agréer, Messieurs, nos sentiments dévoués.

Le Chef des ventes

2.2. ORDONNER

Retrouvez le plan de chacune des deux lettres ci-dessus en indiquant l'idée contenue dans chaque paragraphe.

Exemple pour le premier paragraphe des deux lettres: *Accuser réception de la lettre de réclamation.*

2.3. RÉDIGER

Vous recevez une lettre, datée du 25 novembre, d'un client qui se plaint du mauvais état de la marchandise que vous lui avez envoyée. Il vous propose de la conserver à condition que vous lui accordiez un rabais de 30%.

Or, le 5 novembre, c'est-à-dire plusieurs jours avant l'expédition, vous lui aviez adressé le télex ci-contre.

Prenez connaissance de ce télex et répondez à la lettre de réclamation.

OBJET: V/COMMANDE DU 20 OCTOBRE
EXPEDITION DES MARCHANDISES FOB*
MARSEILLE LE 10 NOVEMBRE. SUIVONS
VOS INSTRUCTIONS POUR EMBALLAGE ET
CHARGEMENT. VOUS RECOMMANDONS DE
CONTRACTER ASSURANCE POUR
TRANSPORT MARITIME. SALUTATIONS.

* Le contrat FOB (*Free on Board*) stipule que le vendeur s'engage à prendre en charge les frais de transport et d'assurance jusqu'au port d'embarquement, les autres frais restant à la charge de l'acheteur.

Plan de la lettre

1. Accuser réception de la lettre citée en objet concernant la livraison erronée n°...
2. Présenter des excuses et tenter de donner une explication à cette faute.
3. Expliquer la faute en insistant sur l'attention portée à la réclamation du client.
4. Proposer une réparation s'il y a eu préjudice.
5. Solliciter l'indulgence du client et promettre d'éviter le retour d'un tel fait.

Conseils de rédaction

Il n'appartient pas au fournisseur de qualifier l'erreur, on évite donc "petite erreur", "léger incident". Il ne doit pas non plus insister sur sa responsabilité: il s'excuse mais n'abuse pas de mots tels que "regretter, déplorer, dommage, préjudice". Lorsque la réclamation est fondée, le fournisseur commence par donner raison au client et lui dire que sa réaction est tout à fait compréhensible.

Dans la mesure du possible, il faut éviter les raisons qui terniraient l'image de marque de l'entreprise (mauvaise organisation du travail, du personnel etc...). Il ne faut invoquer une grève, un cas de force majeure (inondation, incendie) que si le fait s'est réellement produit, ce qui ne peut être qu'exceptionnel. La faute ne doit jamais être rejetée sur un collaborateur.

Montrer que la faute a donné lieu à une enquête sérieuse afin d'en retrouver la raison. Le client comprend ainsi l'impression que sa demande a retenu l'attention qu'elle méritait.

EXEMPLES DE LETTRES

Objet:

V/réclamation du ...

Messieurs,

Par votre lettre du vous nous informez qu'une partie des articles que nous vous avons livrés le est défectueuse.

Nous regrettons vivement que ce fait ait échappé à nos services de contrôle et vous prions de bien vouloir nous en excuser.

En cette période de vacances, nous avons dû faire appel à un personnel intérimaire qui, tout en étant très consciencieux, manque encore d'expérience.

Afin de vous permettre de respecter les exigences de votre fabrication, nous vous expédions aujourd'hui même, en régime accéléré et en port payé les articles de remplacement. Accepteriez-vous de conserver les pièces défectueuses moyennant un rabais de 30% sur les prix de notre tarif?

Nous vous prions de ne pas nous tenir rigueur de cet incident aussi involontaire qu'exceptionnel et espérons que ce contretemps n'aura pour vous aucune conséquence préjudiciable.

Nous vous prions de croire, Messieurs, en notre entier dévouement.

Messieurs,

Nous accusons réception de votre courrier nous indiquant que vous aviez reçu de la marchandise que vous n'aviez pas commandée.

Après enquête dans nos services, il s'avère que nous vous avons expédié une commande destinée à un autre client.

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour cette regrettable erreur, et vous demandons de bien vouloir conserver cette marchandise en dépôt jusqu'à ce que notre transporteur passe la récupérer d'ici quelques jours.

En renouvelant nos excuses pour le dérangement que nous avons pu vous causer, nous vous prions de croire, Messieurs, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Réponse à la réclamation pour erreur de facturation

Que la réclamation du client soit justifiée ou non, il faut toujours répondre à ce type de courrier. Afin de maintenir de bonnes relations et préserver la bonne image de marque de l'entreprise.

■ Réclamation justifiée

- Objet de la lettre.

Comme toute réponse à une lettre de réclamation justifiée, le but est de présenter des excuses au client et d'essayer de réparer son erreur.

- Toute réclamation doit recevoir une réponse immédiate.

Le fournisseur doit reconnaître son erreur, s'excuser, mais sans insister.

■ Plan de la réponse à une réclamation justifiée

1. Accuser réception de la lettre du ... relative à la facture n°. ...du...
2. Reconnaître l'erreur.
3. Présenter des excuses et annoncer l'envoi d'une facture rectificative annulant et remplaçant la précédente ou d'une facture d'avoir.

■ Réclamation injustifiée

- Objet de la lettre.

Si après contrôle des faits exposés par le client, il s'avère que l'entreprise n'a pas commis d'erreur, le courrier est l'occasion de repréciser avec clarté le contenu des conditions de vente mal interprété par le correspondant. Il faut user de diplomatie pour faire comprendre au correspondant que sa réclamation n'est pas justifiée.

- L'argumentation doit être claire et logique et s'appuyer si possible sur des écrits établis antérieurement.

■ Plan de la réponse à une réclamation injustifiée

1. Accuser réception de la lettre de réclamation.
2. Rappeler les accords passés et confirmer leur application.
3. Demander le règlement de la facture.
4. Se mettre à la disposition du client et souhaiter continuer de bonnes relations commerciales.

■ Conseils de rédaction

Dans les deux cas, le vocabulaire doit être simple et sans aucune marque d'agressivité.

EXEMPLES DE LETTRES

Réponse à une réclamation justifiée

Monsieur,

À l'issue de votre courrier du et après vérification, il ressort que nous vous avons malencontreusement imputé une tarification erronée.

Nous vous transmettons ci-joint une facture d'avoir et vous remercions par avance de ne pas nous tenir rigueur de cette erreur.

Restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Réponse à une réclamation non justifiée

Monsieur,

Nous avons pris connaissance de votre courrier du faisant référence à un accord intervenu entre vous-même et M. le, accord sur la remise applicable aux articles commandés le

Vous contestez aujourd'hui le bien fondé de notre facturation. Aussi, et

afin d'éviter tout malentendu, nous vous rappelons que nous vous avons confirmé par écrit en date du la remise qui vous a été octroyée par nos services commerciaux.

Cette remise a bien été appliquée sur le montant de votre dernière facture, aussi nous vous saurions gré de bien vouloir honorer le montant de cette dernière dont nous vous joignons ici un autre exemplaire.

Restant à votre disposition pour tout renseignement utile et souhaitant poursuivre nos relations commerciales dans de bonnes conditions, nous vous prions de croire, Monsieur, en nos salutations distinguées.

LEÇON 4

УРОК 4

JOUR 1

ДЕНЬ 1

 Lisez et traduisez le dialogue.

LES TRANSPORTS

Paul: Mais vous ne m'avez pas parlé des **frais de transport**? N'y a-t-il pas lieu de les ajouter sur la facture?

Mlle Simon: Vous n'avez que les clients du magasin et, en général, ils habitent Paris ou la banlieue proche et, dans ce cas, la **livraison** est assurée gratuitement – enfin elle n'est pas facturée – par nos **livreurs** et les **camionnettes** de l'entreprise. Mais si le client voulait faire livrer les meubles dans sa **résidence secondaire** sur la Côte d'Azur par exemple, il y aurait des frais. Mais comme nous n'assurons pas ce genre de transport, nous retenons les services d'un transporteur et nous demandons au client de le régler directement.

Paul: Oui, je comprends. Vous avez dit tout à l'heure que la livraison était gratuite, puis vous avez ajouté qu'elle n'était pas facturée, je ne comprend pas, on ne facture pas quelque chose de gratuit...

Mlle Simon: J'ai voulu dire que les frais de livraison n'apparaissent pas sur la facture et que, pour le client, la livraison à domicile ne donnait pas lieu à une augmentation du prix indiqué sur l'étiquette, mais en réalité un **prix forfaitaire** de transport a été ajouté au prix de revient lors de l'établissement du prix de vente.

Paul: Ah oui... Bien sûr! Il faut payer les livreurs, l'essence, amortir le **matériel roulant**. Et vous, est-ce que vous avez des problèmes de transport?

Mlle Simon: Oui, les meubles en kit ne sont pas trop **volumineux** et nous les expédions par la route en **port payé**, c'est-à-dire que nous nous adressons à un service de **messageries** qui vient prendre les colis à l'atelier puis qui les livre aux TROIS BELGES à Roubaix, le transporteur nous remet un exemplaire du **récépissé** qui indique le nombre de caisses et leur poids, ainsi que la mention "port payé" et nous ajoutons le prix du transport à la facture. Il arrive parfois qu'une livraison soit particulièrement pressée, alors, pour **gagner du temps**, nous faisons appel au **SERNAM** qui combine transport routier et **ferroviaire**. SERNAM vient prendre les marchandises et les met dans le premier train **en partance** pour Roubaix où d'autres camions déchargent le train et livrent immédiatement. Le **service routier** est évidemment plus lent, car bien souvent le **groupeur** attend d'avoir un camion complet à envoyer sur Roubaix. Pour ces kits, nous avons des **emballages** spéciaux assez coûteux puisqu'ils sont conçus pour maintenir chaque pièce bien en place et dans un certain ordre, nous **consignons** donc ces emballages aux TROIS BELGES, qui les consignent aussi à leurs clients.

Paul: Qu'est-ce que cela veut dire: consigner?

Mlle Simon: Eh bien, nous facturons un prix d'emballage et lorsque les emballages nous sont retournés en bon état, nous établissons une **facture d'avoir** pour le montant facturé et nous déduisons cette somme de la facture suivante. Et bien sûr, les TROIS BELGES en font autant avec leurs clients. En ce qui concerne CROISEMENT c'est un peu différent, car nous n'expédions pas au siège social mais dans différents **centres de groupage** et les prix de transport varient selon la distance et le poids. Pour simplifier les choses, nous envoyons toujours en **port dû** et nos prix s'entendent **franco sur place**.

Paul: Franco... cela me rappelle quelque chose... Dans mon cours de français des affaires, j'ai appris un tas de sigles: F.O.R., F.O.B., F.A.S., C.A.F... mais je ne me souviens plus très bien de ce qu'ils signifient et si je dois les employer, j'ai intérêt à me documenter! Il y avait aussi le connaissance, la charte partie et le manifeste...

VOCABULAIRE

frais (*m, pl*) de transport — транспортные расходы

prix (*m*) forfaitaire — обусловленная [согласованная] цена

expédier — отправлять, посылать

en port payé — с оплаченной доставкой

messagerie (*f*) — предприятие (агентство) по перевозке грузов

récépissé (*m*) — расписка, квитанция

SERNAM — SERvice NAtional Messageries

groupeur (m) — генеральный поставщик

facture d'avoir — кредитовое авизо

F.O.R. — franco wagon (от англ.: free on rail) — франко-вагон

F.O.B. — franco à bord (от англ.: free on board) = F.A.B. — франко на борту

F.A.S. — franco long du bord (от англ.: free along side ship) = F.L.B. —
франко вдоль борта

C.A.F. — coût, assurance, fret (от англ.: cost, insurance, freight = C.I.F.) —
цена СИФ; стоимость, страхование, фрахт

transporteur (m) — агент по перевозкам, экспедитор

JOUR 2

ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez le dialogue.

Mlle Simon: “Franco”, cela signifie: sans frais. “Franco sur place” veut dire que le prix indiqué ne comprend pas le transport...

Paul: C’est l’équivalent de “Port dû” alors.

Mlle Simon: C’est assez proche, mais dans “Port dû” l’expéditeur a pris contact avec un transporteur pour l’expédition des marchandises, mais n’a pas payé le transport. Dans “Franco sur place”, c’est au destinataire qu’il appartient de trouver un transporteur. **Franco de port et d’emballage** est une autre formule que l’on trouve aussi et qui signifie que tout est inclus dans le prix et que les emballages sont perdus, c’est-à-dire que le destinataire n’a pas à les retourner pour obtenir un remboursement. **F.O.R.** “franco sur rail”, ou, pour employer la nouvelle terminologie, “franco wagon”, dans ce cas le prix comprend le transport jusqu’à la gare de départ et le **chargement** dans le train. Le destinataire doit payer le transport ferroviaire et le **déchargement** plus le transport jusqu’à son domicile. F.O.B. doit se dire **F.A.B.** - “franco à bord” -, vous voyez, c’est l’équivalent de F.O.R. mais cela s’applique aux transports par bateau. F.A.S. ou plutôt **F.L.B.** concerne aussi les **transports maritimes** ou **fluviaux** et signifie “franco à quai” ou “franco long du bord”, dans ce cas-là le prix comprend le transport des marchandises jusqu’au port d’embarquement mais pas le chargement à bord. **C.A.F.**, ou “coût, assurance, fret” met à la charge du vendeur le coût du transport et de l’assurance, le chargement et le déchargement, le choix du navire et toutes les formalités administratives. Mais rassurez vous, vous n’aurez pas à utiliser ces T.C.I., ces termes commerciaux internationaux ou ces incoterms comme l’on disait, pas plus d’ailleurs que vous n’aurez à

vous préoccuper du **connaissance** qui est un document utilisé dans les transports par eau. Il est établi par l'**armateur** (ou par le capitaine) du bateau en 4 exemplaires, un pour le capitaine, un pour le **chargeur** ou l'expéditeur, un pour le destinataire et un pour lui. Ce document est très important car il atteste l'existence des marchandises transportées. Généralement on expédie par avion au destinataire son exemplaire, ce qui lui permet éventuellement de vendre les marchandises avant qu'elles ne soient arrivées à destination.

Paul: Comment cela?

Mlle Simon: Il lui suffit d'endosser le connaissance à l'ordre de l'acheteur. Le titulaire du connaissance est le propriétaire des marchandises. Ce document permet aussi d'emprunter de l'argent à la banque en le donnant en garantie. Quand il s'agit de ventes à l'exportation, bien souvent le connaissance est envoyé non au destinataire, mais à son banquier, pour obtenir ce que l'on appelle un **crédit documentaire**. C'est une garantie de paiement pour l'exportateur, car le banquier ne remettra le connaissance au destinataire que contre le paiement de la facture. Sans le connaissance, l'importateur ne peut pas prendre livraison de la marchandise.

Paul: C'est un peu comme le **récépissé-warrant** alors.

Mlle Simon: Oui, en ce sens que le warrant, tout comme le connaissance, représente la marchandise et peut être transmis par endossement. La **charte-partie** est aussi un document concernant les transports maritimes, c'est le contrat d'affrètement de tout ou partie du navire, on y trouve le prix du transport mais pas la valeur ni la description de la marchandise transportée. Quant au **manifeste** c'est la liste complète et détaillée de tous les colis transportés à bord d'un navire ou d'un avion. Il est remis au capitaine ou au pilote au départ. Je crois avoir répondu à vos questions.

Paul: Oui, merci. Encore une chose: aux États-Unis, on peut aussi envoyer un colis "C. O.D.", comment dirait-on en français?

Mlle Simon: Un colis **contre-remboursement**, dans ce cas le destinataire paie au transporteur le montant du transport et le prix de la marchandise. Le transporteur rembourse ensuite à l'expéditeur le prix de la marchandise.

Paul: Vous en savez des choses!

Mlle Simon: Avant d'être ici, j'ai travaillé chez un **transitaire**.

Paul: Mais maintenant, est-ce que vous expédiez des marchandises par avion? ou par bateau? ou par **péniche**?

Mlle Simon: Par péniche, non! C'est certes le mode de transport le moins onéreux, mais aussi le plus lent! Nous utilisons les transports maritimes mais seulement pour les bois qui nous sont expédiés par **cargos** d'Afrique ou du Canada. Le Canada expédie F.A.B., et l'Afrique C.A.F. A première vue, on a l'impression que le bois québécois est moins cher, mais lorsqu'on ajoute les frais **portuaires** (chargement et déchargement), les frais de voyage maritime, de débarquement et de chemin de fer pour transporter le **fret** à destination, sans oublier l'assurance, car les marchandises voyagent aux **risques et périls** du destinataire, on arrive à un chiffre assez proche du prix du bois africain.

VOCABULAIRE

chargement (*m*) — погрузка

déchargement (*m*) — разгрузка

T.C.I. — termes commerciaux internationaux

connaissance (*m*) — коносамент, транспортная накладная

armateur (*m*) — судовладелец

crédit (*m*) documentaire — документарный аккредитив

récépissé-warrant (*m*) — варрант

charte-partie (*f*) — чартер, чартер-партия

manifeste (*m*) — манифест (декларация о грузе)

contre-remboursement — оплата при доставке, наложенный платеж

transitaire (*m*) — 1. агент по перевозке грузов;

2. экспедиторская фирма

péniche (*f*) — баржа

fret (*m*) — перевозимый груз

aux risques et périls — на страх и риск

JOUR 3

ДЕНЬ 3

Devoirs

I. Traduisez du russe en français.

frais de transport	Скажите пожалуйста, прибавляет ли ваша фирма транспортные расходы к счету?
en port payé	Эти товары мы отправляем с оплаченной доставкой.
messagerie	Обратитесь в агентство по перевозке грузов, и они заберут ящики прямо из цеха.
transporteur, récépissé	Агент по перевозкам отсылает нам один экземпляр квитанции, в которой указано количество ящиков и их вес.

déchargement	Получатель оплачивает железнодорожный транспорт и разгрузку, а также доставку до своего дома.
manifeste (<i>m</i>)	Декларация о грузе – это полный список всех перевозимых на борту теплохода или парохода ящиков.
contre-remboursement	Что касается посылки, отправленной наложенным платежом, то здесь получатель оплачивает агенту по перевозкам расходы по транспортировке и стоимость товара.
péniche	Что удобнее, перевозить грузы поездом, теплоходом или баржей?
fret, aux risques et périls	Мы перевозим груз на страх и риск получателя.
armateur, connaissance	Судовладелец или капитан заполняет коносамент и один экземпляр отправляет вам.

II. Répondez aux questions.

1. Qui assure la livraison des meubles à Paris ou dans la proche banlieue?
2. Que veut dire: «consigner»?
3. Quand établit-on une facture d'avoir?
4. Qui paye les frais de transport quand les marchandises sont expédiées en «port payé»? et en «port dû»?
5. Que signifie l'expression F.A.B.? Qu'est-ce qui est à la charge du destinataire?
6. Que signifie l'expression C.A.F.?
- 7 Qu'est-ce qui est à la charge de l'expéditeur?

III. Trouvez deux mots de la famille de:

- emballer:
- charger:

IV. Ecrivez une phrase en utilisant les mots proposés:

à l'avance — billets — obtenir.

V. Vrai ou faux?

1. Un cargo ne transporte que des passagers.
2. Une expédition en «port dû» est payée par l'expéditeur.

VRAI

FAUX

VRAI

FAUX

3. La charte-partie est une réception offerte par le capitaine pour ses passagers.

VRAI

FAUX

VI. Ecrivez chaque mot en face de sa définition:

actionnaire – commanditaire – concessionnaire – dépositaire – grossiste – transitaire.

.....: commerçant qui achète en grandes quantités aux fabricants et revend aux détaillants.

.....: commerçant à qui un fabricant confie des marchandises en vue de la vente; distributeur.

.....: commerçant qui sert d'intermédiaire pour transporter et dédouaner les marchandises.

.....: vendeur d'une marque, dans un secteur déterminé, qui a passé un contrat avec la marque.

.....: personne qui fournit des fonds à une entreprise d'un type déterminé.

.....: propriétaire de titres représentant une fraction du capital d'une société.

VII. Complétez le texte à l'aide des mots donnés ci-dessous dans l'ordre alphabétique:

agences – bordereau – départs – destinations – formalités – garantie – heures – intermédiaires – marchandises – nerfs – personnes – séjours – système – tarifs – temps – transport.

TNT IPEC: PAS D'INTERMÉDIAIRES, C'EST PLUS SÛR

05.11.11.11.: pour faire livrer vos domicile / domicile dans toute l'Europe, sans mort ni crise de composez ce numéro vert. C'est celui de TNT Ipec, un ultra-performant qui fonctionne en 84, 48, 72 sur toute l'Europe. Il va vous changer le..... .

Le système TNT Ipec, c'est 85 en France et 140 en Europe où 6 800 travaillent en liaison constante.

Le système TNT Ipec, c'est des à heures fixes, tous les jours sans ni en entrepôts: vos marchandises circulent vite et nous savons toujours où elles sont.

Le système TNT Ipec, c'est la rapidité et la simplicité: vous remplissez un à l'enlèvement et nous nous chargeons du reste notamment des douanières.

Le système TNT Ipec, ce sont des simples, publiés et sans surprise sur 120 000 situées dans 18 pays d'Europe.

Le système TNT Ipec, c'est la fiabilité, et ce n'est plus difficile que 08.11.11.11. (numéro vert: appel gratuit).

TNT Ipec, le système de fret express: Nous traitons vos envois comme si c'était vous.

VIII. Lors de la rédaction de ce texte, un certain nombre de mots ont été "effacés".

Vous êtes chargé(e), avant l'impression définitive, de compléter le texte à l'aide des mots donnés ci-dessous dans l'ordre alphabétique:

acheminés – assurés – commandées – concernée – croire – dévoués – dû – entrepris – livrer – reçues – remis – remises – restés – retrouver

Monsieur le Directeur,

A la suite de votre appel téléphonique de ce jour, nous avons des recherches pour les 150 balances, réf. 138, que vous nous avez le 22 mars et que vous n'avez toujours pas

Nous avons bien le 2 avril, 15 colis à la Compagnie routière "Transport porte à porte" qui aurait vous les deux jours plus tard.

Malheureusement, par suite d'une erreur, ils ont été non pas à Toulon, mais à Toulouse, où ils sont en souffrance jusqu'à ce jour.

L'entreprise de transport nous a qu'elle procédait à leur réexpédition et que les balances vous seraient le 23 avril au plus tard.

Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce retard, tout à fait indépendant de notre volonté, et nous vous prions de Monsieur le Directeur, à nos sentiments

JOUR 4

ДЕНЬ 4

Lisez et étudiez l'article suivant.

Réclamation au transporteur

Avant de prendre livraison d'une commande, si l'on constate des manquantes ou des avaries, il faut exprimer des réserves sur le bon de livraison et les confirmer obligatoirement par courrier.

■ Objet de la lettre

Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire, c'est donc à lui d'intervenir auprès du transporteur en cas de problème.

- Si la réclamation concerne des avaries ou manquants constatés lors de la livraison: le client doit inviter le livreur à constater la nature et l'importance des avaries. La description précise et détaillée des faits constatés sera consignée sur le registre du transporteur ou sur la feuille d'émargement (bon ou bulletin de livraison) et signée par le destinataire et le livreur. Ces réserves doivent être confirmées au transporteur dans les trois jours qui suivent par lettre recommandée adressée au transporteur.

- Si la réclamation concerne des avaries ou manquants constatés après avoir pris livraison: l'acheteur doit prouver par expertise, par témoins, ou de toute autre manière, que les avaries ou les manquants se sont produits alors que la marchandise était encore sous la garde du transporteur. Il doit faire des réserves par écrit dans la même forme et les mêmes délais que dans le cas précédent.

- Si la réclamation concerne un retard de livraison: le destinataire doit notifier ses réserves au transporteur par lettre recommandée. Il constate le retard, demande la mise à disposition des marchandises et formule des réserves quant au préjudice subi du fait du retard de livraison. Il avise également le fournisseur.

■ Cadre juridique

Le transporteur, par le contrat de transport, assume l'obligation de transporter une chose d'un point à un autre, dans des conditions et des délais déterminés. S'il n'exécute pas son obligation, il commet une faute de nature contractuelle (Code civil art. 1147).

C'est à lui de faire la preuve que le dommage ne lui est pas imputable (cas de force majeure, faute de l'expéditeur, faute du destinataire ou faute d'un tiers).

■ Plan de la lettre

1. Accuser réception de la livraison en rappelant la date.
2. Les réserves sont reprises et détaillées. Comme toute lettre de réclamation, la notification doit exposer les faits et décrire le dommage.
3. Demander réparation du préjudice (livraison ou indemnisation).

Lexique

Cas de force majeure: événement qu'on ne peut empêcher et dont on n'est pas responsable (foudre, éboulement, inondation).

Avarie: dommage survenu aux marchandises au cours d'un transport.

EXEMPLES DE LETTRES

Confirmation de réserves

Lettre recommandée avec A.R.

Objet:

V/ livraison du

Monsieur,

Nous vous rappelons que vous avez assuré le le transport et la livraison de marchandises commandées à notre fournisseur

Par la présente, nous vous confirmons les réserves formulées sur le bon de livraison, à savoir:

–
–
–

Ces avaries ont d'ailleurs été confirmées par le livreur.

Votre responsabilité étant engagée, nous vous demandons de faire le nécessaire auprès de notre fournisseur pour que soit assuré dans les meilleurs délais le remplacement des articles défectueux.

Nous comptons sur un règlement rapide du litige et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Retard de livraison

Lettre recommandée avec A.R.

Messieurs,

La société X..... vous a remis le 15 mai dernier trois colis contenant des pièces détachées pour machine à laver, qui, auraient dû nous être livrés le 17. Or, à ce jour, nous n'avons toujours rien reçu.

Nous vous mettons en demeure, par la présente lettre, de mettre l'expédition concernée à notre disposition dans les plus brefs délais. Nous faisons toutes les réserves en ce qui concerne le préjudice que nous cause ce retard.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Faites la traduction de l'article suivant.

Rouen: un trafic de 27 millions de tonnes d'ici à cinq ans

***L'accord sur la manutention, la modernisation des installations
et le désenclavement routier justifient l'optimisme des dirigeants
du port, qui ont enregistré, l'an dernier, un trafic
record de 84 millions de tonnes.***

Malgré 55 jours de grève l'an dernier, consécutifs aux remous sociaux provoqués par la modernisation de la manutention portuaire, le port de Rouen a légèrement amélioré son trafic, qui a atteint 24 millions de tonnes, contre 23,7 millions l'année précédente. "Ce bilan à lui seul est satisfaisant", estime Jacques Mouchard, président du conseil d'administration, pour qui les perspectives de développement constituent un autre sujet de satisfaction.

En effet, le plan quinquennal de développement qui vient de s'achever, et qui a permis d'investir 720 millions de francs avec l'aide des pouvoirs publics, va être renouvelé. "Ce nouveau plan, pour les années 93-97, se situe dans la continuité du précédent, explique Alain Gauthier, directeur général du port, car les premiers résultats des investissements consentis ces cinq dernières années sont bons et il n'y a aucune raison de ne pas continuer dans la même voie."

Cela veut dire que, d'ici à 1997, environ 150 millions de francs seront consacrés chaque année à la modernisation du port, qui portera essentiellement sur les engins de manutention et les installations de stockage.

Autre sujet de satisfaction qui permet d'envisager l'avenir avec optimisme: l'accord intervenu le 26 août sur la manutention portuaire. Depuis un mois, le port de Rouen, avec celui d'Honfleur, ne compte plus que 245 dockers, dont 223 mensualisés, au lieu de 775 précédemment. Certes, les mesures sociales qui accompagnent cette réduction des effectifs vont coûter 280 millions de francs, dont 120 millions fournis par l'État.

La concurrence de Gand

Mais, très rapidement, les coûts de manutention devraient baisser jusqu'à 35%, et amener à Rouen des trafics nouveaux, ou des trafics qui avaient disparu par suite du manque de fiabilité du port.

Enfin, le désenclavement routier du port normand constitue une autre chance qui devrait lui permettre de reprendre une part du trafic du port de Gand, considéré comme le premier concurrent de Rouen. De plus, Jacques Mouchard considère que la situation géographique de Rouen, à l'intérieur des terres, devient un atout de moins en moins négligeable.

Pour toutes ces raisons, les responsables du port normand estiment qu'en 1997 le trafic annuel de leur établissement devrait atteindre 27 millions de tonnes, avec une progression notable des marchandises diverses qui, l'an dernier, ont subi un recul de 13% environ.

P.K., *Le Fig-Éco*, 6 janvier 1993.

LEÇON 5

УРОК 5

JOUR 1

ДЕНЬ 1

📖 Lisez et traduisez le dialogue.

IMPORT-EXPORT-DOUANES

Paul: Bonjour, Monsieur, vous avez l'air rayonnant!

Grosjean: Oui, je suis plutôt content! Vous vous souvenez de Xiffre, notre voyageur qui est maintenant dans le Roussillon pour être plus près de sa famille? Eh bien, il vient **d'enlever un gros marché** avec un importateur de Casablanca, pour les meubles de jardin...

Paul: Ah, ça c'est formidable! Mais, je suppose qu'il va y avoir de nombreuses **formalités** à remplir pour exporter...

Grosjean: Il faudra obtenir **une licence d'exportation**, nous devons aussi demander à la Chambre de Commerce ou au **Bureau des Douanes** un **certificat d'origine** pour nos marchandises... En fait, nous nous adresserons à un **transitaire**.

Paul: A un transitaire, pourquoi? Il ne s'agit pas de transit...

Grosjean: Le transitaire, qu'on appelle aussi «commissionnaire en transport» est un intermédiaire qui se charge de toutes les formalités administratives douanières pour **passer en douane** c'est-à-dire, faire entrer, traverser et sortir des marchandises d'un pays.

Paul: Si j'ai bonne mémoire, je crois avoir appris que, dans le commerce extérieur, on utilisait des factures «pro forma»...

Grosjean: C'est exact. Ce sont des factures fictives qui servent à l'acheteur pour prouver le montant de devises dont il a besoin pour régler son achat. C'est surtout utile dans les pays qui ont un **contrôle des changes**.

Paul: Est-ce que l'importateur marocain va devoir payer des **droits de douane**? Comment sont-ils calculés?

Grosjean: Comme le Maroc n'est pas membre de la **C.E.E.**, il y aura en effet des droits de douane à payer. Ils sont en général calculés «ad valorem», c'est-à-dire que, selon la valeur des marchandises, on ajoute un certain pourcentage. Mais, comme vous le savez déjà, la T.V.A. n'affecte pas les ventes à l'exportation, par conséquent on applique le tarif H.T. et bien souvent, en dépit des droits de douane, le prix de revient de la marchandise à l'étranger, même en comprenant le transport et l'assurance, est inférieur au prix de vente en France!

Paul: Cela semble invraisemblable...

Grosjean: Le Gouvernement encourage les exportations, parce que cela améliore la **balance commerciale**, c'est-à-dire la différence entre les importations et les exportations. Si les importations l'emportent sur les exportations, la **balance est déficitaire**, au contraire si les exportations sont supérieures, alors la balance commerciale est **excédentaire**, le pays a beaucoup de devises étrangères et s'enrichit. C'est pourquoi les gouvernements tentent de **freiner** les importations et favorisent les exportations.

VOCABULAIRE

formalités (*f pl*) — формальности

licence (*f*) d'exportation — лицензия на экспорт

bureau (*m*) de douane — таможенный пост

certificat (*m*) d'origine — свидетельство о происхождении (товара)

transitaire (*m*) — экспедитор, агент по перевозке грузов

facture (*f*) «pro forma» — предварительный счет, примерочная
[ориентировочная] фактура

contrôle (*m*) des changes — валютный контроль

droit (*m*) de douane — таможенная пошлина

balance (*f*) commerciale — внешнеторговый баланс

balance déficitaire — пассивный баланс

balance excédentaire — активный баланс

freiner — тормозить

JOUR 2

ДЕНЬ 2

 **Lisez et traduisez le dialogue.**

Paul: Etats-Unis, nous sommes partisans du **libre-échange**.

Grosjean: Mais le Marché Commun est une zone de libre-échange! Il n'y a plus de barrières douanières aux **frontières** entre les pays membres. Quant au protectionnisme, il n'a pas que des avantages, c'est certain,

mais, en période de crise économique, cela permet de protéger les industries nationales qui ne pourraient peut-être pas faire face à la concurrence étrangère.

Paul: Est-ce que les **douaniers** vérifient toutes les caisses?

Grosjean: Ils peuvent le faire, mais en général, ils effectuent des **vérifications par épreuve**, c'est-à-dire qu'ils ouvrent quelques caisses au hasard et s'assurent que les marchandises qui s'y trouvent correspondent en tous points à la description, quantité et qualité indiquées sur la déclaration.

Paul: Et si cela n'est pas conforme?

Grosjean: Les marchandises sont confisquées et l'expéditeur doit payer une lourde **amende** et il peut même aller en prison, s'il a tenté de faire **passer en contrebande** des marchandises illicites (des drogues par exemple).

Paul: En fait, ce sont surtout les marchandises importées qui doivent être très surveillées, beaucoup plus que les exportations.

Grosjean: Oui et non! Il y a des interdictions d'exporter certaines choses, des produits rares, des œuvres d'art, des machines dont le procédé de fabrication doit rester secret, certaines pièces d'armement par exemple... et c'est aussi le rôle des douaniers d'empêcher leur sortie du pays. Mais, il est bien évident que la vérification des importations est leur responsabilité majeure.

Paul: Quand je suis arrivé à l'aéroport de Roissy-en-France, j'ai remarqué que les formalités de police étaient certes beaucoup plus rapides pour les ressortissants de la C.E.E. que pour les passagers en provenance des autres pays, mais qu'ils devaient cependant présenter leur passeport. Je pensais que, pour eux, maintenant il n'y avait plus de frontières...

Grosjean: C'est exact, mais, ne serait-ce que pour s'assurer que des étrangers en provenance d'autres pays ne s'infiltrèrent pas parmi eux, il y a tout de même lieu de vérifier les passeports ou les cartes nationales d'identité.

Paul: Oui, cela se comprend, d'autant plus qu'à la douane, j'ai remarqué que les passagers avaient le choix entre deux sorties dont l'une indiquait: "Rien à déclarer" et tous les douaniers se tenaient près de l'autre sortie. Inutile de dire que tout le monde prenait la sortie "Rien à déclarer"...

Grosjean: Là encore les douaniers peuvent effectuer des vérifications par épreuve, il y a des inspecteurs des douanes en civil qui peuvent arrêter un voyageur au hasard et lui demander de retourner à la douane s'il dit qu'il n'a rien à déclarer, et si l'on trouve des objets illicites, des **bijoux**,

plus d'alcool que la tolérance douanière permet d'introduire **en franchise**, c'est-à-dire sans payer de droits, alors tout sera confisqué et il devra payer une amende très forte, bien supérieure aux droits qu'il aurait normalement du acquitter.

Paul: Aux Etats-Unis, les douaniers ouvrent tous les bagages et vérifient tout! Alors les passagers déclarent très honnêtement tout ce qu'ils ont acheté à l'étranger...

Grosjean: "La peur du gendarme est, dit-on, le commencement de la sagesse!" Mais, excusez-moi, Paul, j'ai encore beaucoup de choses à terminer et je dois **rattraper le temps perdu!**

VOCABULAIRE

libre-échange (*m*) — свободная торговля

douanier (*m*) — таможенник

vérification (*f*) — контроль, проверка

amende (*f*) — штраф

en franchise — беспошлинно

faire passer en contrebande — провести контрабандой

JOUR 3

ДЕНЬ 3

Devoirs

I. Traduisez du russe en français.

formalités, licence
d'exportation

Чтобы экспортировать, нужно выполнить некоторые формальности, например, получить лицензию на экспорт.

bureau de douane, certificat
d'origine

Мы обратились в таможенный пост с просьбой выдать нам свидетельство о происхождении товара.

transitaire, passer en douane

Агент по перевозке товаров выполнить все формальности, чтобы наш товар смог пройти таможню.

facture «pro forma»

Мне говорили, что во внешней торговле используют предварительные счета.

facture «pro forma», contrôle
des changes

Ориентировочная фактура особенно удобна в странах, которые осуществляют валютный контроль.

droit de douane	Должен ли я платить таможенную пошлину, и как ее рассчитать?
balance commerciale	Государство поддерживает экспорт, так как он улучшает внешнеторговый баланс.
balance commerciale, balance déficitaire	Если импорт превышает экспорт, то внешнеторговый баланс является пассивным.
en franchise	Некоторые виды товаров разрешено ввозить беспошлинно.
faire passer en contrebande, amende	Человек, попытавшийся провести контрабанду, обязан заплатить значительный штраф, а может и попасть в тюрьму.

II. Répondez aux questions.

1. Pourquoi M. Grosjean est-il rayonnant?
2. Quelles sont les formalités à remplir pour l'exportation?
3. Quelles sont les fonctions d'un transitaire?
4. À quoi sert une facture "pro forma"? Doit-on la payer?
5. Comment calcule-t-on les droits de douane?
6. Quand la balance des paiements est-elle déficitaire?
7. Quel est le contraire du protectionnisme?
8. Comment les douaniers s'assurent-ils que les marchandises correspondent à la déclaration?
9. Que se passe-t-il quand un douanier découvre les objets que l'on a tenté d'introduire en contrebande?
10. Que veut dire l'expression "en franchise"?

III. Faites une phrase avec les mots suivants:

— Balance commerciale – équilibre.

— Déclarer – objets de valeur – douane – amende.

— Douanier – déclarer – touriste.

— Il s'agit de – matières premières – développement.

IV. Choisissez, dans les listes fournies, l'expression qui convient et écrivez-la sur la ligne correspondant à sa définition:

a. Valeur en douane – valeur nominale – valeur marchande – valeur vénale – valeur d'usage.

—: Prix moyen probable que l'on pourrait obtenir par la vente d'un bien déjà usagé et dans son état actuel.

—: Valeur théorique d'émission ou de remboursement d'une monnaie, d'un titre ou d'un effet de commerce.

—: Valeur commerciale d'un produit, c'est-à-dire sa valeur d'échange.

—: Valeur de la marchandise déclarée ou forfaitaire au moment où elle pénètre sur le territoire national.

—: Appréciation de la qualité d'un bien ou d'un service en fonction de la satisfaction que l'on tire de son utilisation.

b. Autoconsommation – besoin – devise – régime douanier.

—: Consommation finale de biens et de services par leur producteur.

—: Réglementation applicable aux marchandises traversant la frontière d'un Etat.

—: Moyens de paiement libellés dans une monnaie étrangère.

—: Manque ressenti par l'individu ou la communauté.

V. Développez une idée.

1. Nos échanges ne sont pas à la hauteur de nos espérances, nous sommes décidés à les développer.

2. Trois pays d'Europe centrale négocient actuellement avec la C.E.E. des accords d'association pour lever progressivement les barrières limitant l'entrée de leurs produits sur le marché communautaire.

3. La plupart des pays européens devront exporter davantage s'ils veulent équilibrer leur balance commerciale.

4. Nos ventes à l'exportation ont augmenté de 15,5% en valeur par rapport à l'année dernière.

5. Pour rattraper le temps perdu dans le domaine des investissements à l'étranger, la France a encore un long chemin à parcourir.

6. Il est de plus en plus difficile de faire face à la concurrence étrangère.

7. C'est le transitaire qui va s'occuper des formalités douanières.
8. Les grands exportateurs français se posent tous la question: les pays d'Europe centrale et orientale vont-ils réellement offrir davantage de débouchés et de possibilités d'affaires?
9. Malgré la suppression des barrières douanières intracommunautaires le 1^{er} janvier 1993, le contrôler douanier peut toujours être effectué, notamment à l'expédition ou à destination.

VI. Lors de la rédaction de cette annonce publicitaire, un certain nombre de mots et de verbes ont été "oubliés". Avant l'impression définitive, complétez le texte à l'aide de la liste qui vous est fournie (dans l'ordre alphabétique) et en rétablissant, le cas échéant, la forme verbale correcte:

aider	apporter	consulter	juger	réaliser	s'équiper
adapter	assister	exporter	prospector	s'adresser	vendre

QUI VOUS A GAGNER LES MARCHÉS ÉTRANGERS?

..... est nécessaire pour votre entreprise. Mais comment cette percée sur l'étranger?

Vous ?... le crédit prospection du Crédit Lyonnais vous donne les moyens d'aller sur place les possibilités d'affaires.

Vous ?... le Crédit Lyonnais vous pour le recouvrement de vos créances ou vous les financements nécessaires.

Vous ?... au Crédit Lyonnais on choisit avec vous le crédit (à moyen ou long terme) au développement ou la modernisation de votre équipement.

Pour mieux réussir à l'étranger, le Crédit Lyonnais. Il est présent dans le monde entier.

En France, à l'agence la plus proche (il y en a plus de 2 000) ou aux Affaires Internationales, Département du Commerce Extérieur, 16 rue du Quatre-Septembre, 75002 PARIS. Tél.: 42.95.13.70.

CREDIT LYONNAIS VOTRE PARTENAIRE

Lisez et étudiez l'article suivant.

Une industrie ouverte sur l'extérieur

Plus du tiers de la production industrielle française est exportée. Le redressement du solde commercial en 1990 a été spectaculaire.

■ La France, un espace ouvert

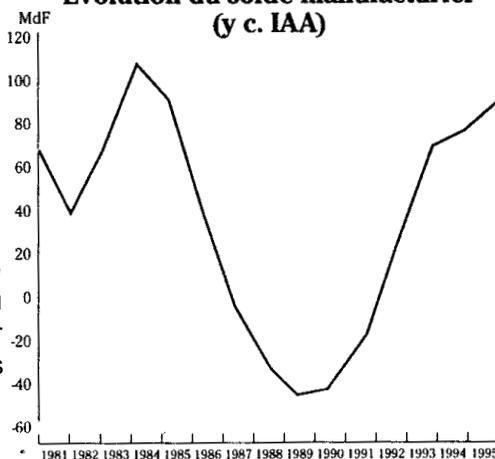
- Le taux d'exportation (ou part de la production exportée) est de 34,4% en 1995 pour les produits manufacturés. Ce taux témoigne d'une bonne compétitivité des productions nationales. Cependant, les taux d'exportation (ou part des importations dans le marché intérieur) de l'Italie, de l'Allemagne et du Royaume-Uni sont plus élevés. Le taux de pénétration (ou part des importations dans le marché intérieur) est du même ordre de grandeur: 33,5% en 1995; il est plus élevé que ceux de l'Allemagne ou de l'Italie mais plus faible que celui du Royaume-Uni. Taux de pénétration et taux d'exportation suivent une tendance ascendante (en 1980, ils étaient respectivement de 23 et 24,5%), signe d'insertion grandissante dans la mondialisation. Ce jeu des échanges est profitable au consommateur qui peut ainsi avoir accès à une grande variété de produits à de bonnes conditions de prix.

- Des points de vue de la croissance et de l'emploi, c'est l'évolution des parts de marché mondial qui est la plus significative. Celle-ci a tendance à diminuer du fait de l'émergence de nouveaux pays industrialisés. Calculée sur les neuf principaux pays de l'OCDE, la part de marché de l'industrie française se maintient; elle oscille entre 9,4 et 10,2% depuis 10 ans.

■ Les entreprises adaptent leur organisation pour mieux exporter

Numéro un mondial du pneumatique, Michelin, après Alcatel, Aérospatiale et d'autres, a adopté début 1996 une nouvelle organisation répondant à une logique "produits marchés". Dans cette réorganisation, quatre directions de zones (Amérique du Nord, du Sud, Europe et reste du monde) ont été créées pour favoriser l'exportation en collant au plus près aux besoins de ces marchés.

Évolution du solde manufacturier (y c. IAA)



Le yoyo du solde commercial

Depuis 1982, le solde manufacturier (ou différence entre exportations et importations) est soumis à de fortes oscillations. De 1984 à 1990, il se dégrade. Sur les 150 MdF perdus, plus de 50 MdF sont dus aux pays de l'OPEP dont les revenus ont chuté. Depuis 1990, l'essentiel du terrain perdu a été reconquis. Le recul de l'investissement sur cette période a contribué au rétablissement, mais pour un cinquième seulement. La compétitivité de l'industrie française s'est donc améliorée.

LE TAUX DE CHANGE

Les niveaux d'importation et d'exportation dépendent du taux de change

Le taux de change est le prix d'une monnaie exprimé en une autre. Exemple: 1 dollar = 5,166 francs ou 1 mark = 3,378 francs. La capacité des industriels à exporter ou à résister aux importations dépend du taux de change. Ainsi un franc faible stimule les exportations en quantité et renchérit les importations et réciproquement. Si l'économie était synonyme d'industrie, le taux de change d'équilibre serait celui qui égalise importations et exportations.

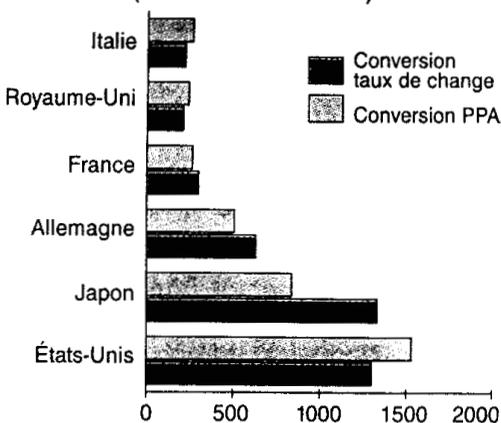
Les autres déterminants du taux de change

Le taux de change dépend aussi des échanges de services et des échanges de capitaux pour investissements ou placements. Il dépend encore de la politique économique (niveaux d'inflation) ou financière (taux d'intérêt). Enfin, il est affecté par les déplacements de capitaux à court terme en mal de spéculation à la baisse ou à la hausse d'une monnaie. Selon la Banque des règlements internationaux, le volume quotidien de change entre les monnaies est passé de 60 milliards de dollars en 1983 à 1300 en 1996, progression qui excède largement l'accroissement des transactions "normales".

Les comparaisons internationales

Les comparaisons internationales d'agrégats en valeur (valeur ajoutée, importations, exportations...) impliquent une traduction dans une unité de mesure commune. L'utilisation à cette fin des taux de change, notamment en dollar des États-Unis, est courante mais discutable, ne serait-ce qu'en raison des fluctuations de ces taux:

Valeurs ajoutées industrielles 1995
(en milliards de dollars)



dans les années 80, la valeur du dollar a varié entre 5 et 10 francs. Ainsi, dans les comparaisons internationales en dollar, la France est deux fois plus riche avec un dollar à 5 francs qu'avec un dollar à 10 francs. Pour corriger ces défauts, on utilise parfois des parités de pouvoir d'achat (PPA), c'est-à-dire un taux de change fictif qui égalise entre deux pays le prix d'un panier de produits comparables et représentatifs de la consommation des ménages. Pertinentes pour comparer des niveaux de vie, l'utilisation des parités de pouvoir d'achat n'est pas parfaite pour comparer l'industrie de deux ou plusieurs pays, car le panier retenu ne concerne pas les biens intermédiaires ou les biens d'équipement. En passant du taux de change réel aux PPA, la hiérarchie des valeurs ajoutées industrielles est considérablement modifiée. En effet, en PPA, le dollar devrait être réévalué en 1995 de 20% par rapport aux monnaies européennes, de 33% par rapport au franc et de 78% par rapport au yen. Au sein même de l'Union européenne et malgré le marché unique, les écarts entre taux de change et PPA restent importants.

JOUR 5

ДЕНЬ 5

Lisez et résumez cet article.

Dannon: le yaourt français au goût américain

***Danone a américanisé son nom et son goût.
Depuis 50 ans, le numéro un mondial du yaourt
poursuit sa conquête de l'ouest.***

Il était une fois, un biologiste du nom d'Isaac Carasso qui s'intéressait au problème de digestion chez les enfants. Il commercialisa, en Espagne et en France, un yaourt sous le nom de Danone – diminutif de Daniel, le prénom de son fils.

1942. C'est la guerre. La famille Carasso émigre aux États-Unis et s'installe à New York. Un an après leur installation, les Carasso, père et fils s'allient à un industriel d'origine suisse, Joe Metzger, et son fils Juan, et fondent une société: le yaourt Dannon – nom américanisé du produit français – part à la conquête de l'Amérique.

Dans les années 70, la commercialisation s'appuie sur une nouvelle culture: celle de la diététique et de la forme physique dont le yaourt devient un symbole.

Mais revenons aux débuts. A l'époque, les Américains n'étaient pas habitués au goût du yaourt et la distribution était limitée à la région new-yorkaise. L'usine du Bronx ne produisait que 648 pots par jour. Ce n'était qu'un début. Et en 1948, les ventes marchant bien, Daniel Carasso rentre en France pour diriger l'entreprise familiale.

Les années 50 voient le produit décoller définitivement avec l'introduction des parfums (fraise, framboise, etc.), et d'une formule légère (low fat). Le réseau de vente s'étend à Philadelphie et Boston.

En 1959, la société est vendue à la chaîne Beatrice Foods et la distribution de Dannon s'étend à l'ouest américain: en 1979, Dannon est la première denrée périssable à être vendue sur tout le territoire américain, d'est en ouest.

C'est en 1981 que le groupe français BSN (Boussois Souchon Neuvesel) en train de devenir le premier groupe agro-alimentaire mondial, rachète la marque Dannon à Beatrice Foods après avoir repris Danone dans les autres pays.

Danone est aujourd'hui le numéro un mondial du yaourt et le leader national aux États-Unis, avec un chiffre d'affaires de près de 400 millions de dollars.

C'est au siège de la société à White Plains, au nord de New York City, que le patron français de Dannon aux États-Unis, Monsieur Patrick Gournay, nous a reçus pour répondre à nos questions.

France-Amérique: Quelle différence y a-t-il entre les produits Danone français et les produits Dannon américains?

Patrick Gournay: Il y a des incompatibilités entre les goûts français et américain. Or, le yaourt est naturellement acide, il a fallu adapter un produit qui n'est pas, à priori, compatible avec les préférences américaines pour ce qui est doux, sucré et épais.

Par ailleurs, les Américains n'ont pas les mêmes habitudes alimentaires que les Français. Aux États-Unis, le yaourt est un "snack" et il doit être vendu dans des pots plus grands: les portions sont de l'ordre de 8 "onces" (227 grammes), alors qu'en France elles ne sont que de 185 grammes pour être consommées en fin de repas.

Qu'est-ce qu'il y a de français dans Dannon?

Essentiellement l'actionariat et la stratégie, La priorité pour BSN est de développer le marché du yaourt dont la consommation est dans un rapport de 1 à 8 par rapport à la moyenne européenne. Pour y parvenir, nous devons impérativement faire du yogourt un produit que les Américains aiment, qui colle au "goût américain" (désolé pour tous mes amis français) et qui devienne aussi quotidien que le jus d'orange et les céréales. La deuxième condition du succès, c'est la communication, qu'elle soit sous forme de publicité traditionnelle ou de relations publiques. Dannon dépense annuellement plus de 80 millions de dollars en publicité, soit un montant comparable à celui des grandes marques alimentaires américaines. C'est un investissement payant puisque pendant les deux dernières années le taux de croissance du marché est passé de +5% en 91 à +12% en 92 et à +20% en ce début d'année.

Pour en revenir à votre question, l'apport de BSN ne consiste pas à exporter un modèle français ou européen mais à utiliser son savoir faire dans le domaine des produits laitiers, dans le développement des produits spécifiquement adaptés au marché des États-Unis.

Pour ce faire, nous n'avons pas besoin d'exporter massivement des cadres ou techniciens français. Aujourd'hui, il n'y a que 6 Français chez Dannon US,

principalement en usine. Mais nous avons aussi un nombre équivalent d'Américains expatriés en Europe.

Comment la mode diététique a-t-elle affecté votre stratégie?

La formule légère ("Light") est le plus grand succès de Dannon aux États-Unis: 10% du marché du yaourt. C'est le yaourt le plus vendu dans ce pays. Nous nous sommes basés sur les attentes des consommateurs en fabricant un yaourt à faible teneur en calories et en sucre mais riche en potassium, en calcium et en sels minéraux. Nous avons profité de la mode diététique aux États-Unis. D'une façon générale, la sensibilité aux taux de matière grasse est beaucoup plus importante aux États-Unis qu'en Europe. Pour simplifier, en Europe l'ennemi c'est le sucre, ici c'est le gras.

Et le "Frozen Yogurt"?

Dannon fait du vrai yaourt glacé, contrairement à certains concurrents qui vendent de la glace sous le nom "Frozen Yogurt". Nous proposons deux lignes: une classique avec des formules nouvelles comme "cookies and cream", au delà des parfums traditionnels. Ensuite, une ligne légère, sans sucre ni matière grasse. Ces produits ont été testés avec succès à Chicago pendant un an, puis à Boston, Miami et Orlando. Les deux lignes seront distribuées sur la moitié des États-Unis début 1995, et sur le reste du pays, dont New York début 1994. Par ailleurs, dans le cadre d'une "joint venture" BSN – Unilever, nous devons introduire prochainement une gamme de yaourts glacés en France et en Espagne.

Vous êtes sur le marché américain depuis cinquante ans. Comment voyez-vous l'avenir?

Nous n'avons pas été touchés par la crise économique. Nous avons une politique de prix raisonnables, et les innovations de ces dernières années nous permettent de maintenir une croissance forte. Je suis optimiste quant à l'avenir et je pense que nous réussirons à maintenir un taux de croissance annuel de l'ordre de 10%. Dannon vient de célébrer son 50^e anniversaire – 50 ans de qualité et d'innovations. Dannon est devenu, comme le précise son slogan publicitaire, "A very healthy habit. For life".

Propos recueillis par Sarah Baxter,
France-Amérique, 6-18 mars 1993.

Note sur la lecture:

Le yaourt: mot d'origine turque, encore appelé "yogourt".

Французский язык
Профессиональной курс
Деловой
Юнита 9

Редактор: А. В. Блинов
Оператор компьютерной верстки В.С. Левшанов, О. А. Москвитина

Изд. лиц. №015286 от 27.09.96
Тираж

Сдано в печать
Заказ
