

Exercices sur le développement (Fiche 5)

Exercice de rédaction d'e-mail

La situation

La société BTP de travaux publics, société internationale, qui a participé à la construction des différentes lignes de métro dans le monde (Tokyo, New York...) effectue les travaux de construction du métro « Eole » pour la ville de Paris.

Ces travaux doivent être achevés pour les jeux olympiques qui auront lieu à Paris en 2024.

La société BTP est soumise à un cahier de charges qui :

- engage la responsabilité de la société BTP pour tout accident qui surviendrait à l'occasion des travaux ;
- fixe le délai d'exécution des travaux pour le 20 novembre 2020. Une pénalisation est prévue pour chaque jour de retard.

Pour l'exécution des travaux, la société BTP, située avenue des Champs-Élysées, a commandé le 30 juin à la « Société Aciers et Structures », située en France, à Reims

50 plaques d'acier livrables selon le calendrier suivant :

- 15 plaques le 31 juillet,
- 15 plaques le 2 septembre,
- le solde (20 plaques) le 2 octobre (voir e-mail : Annexe 1).

Les deux premières livraisons ont été faites dans les délais convenus.

Cependant, la troisième livraison n'étant toujours pas livrée le 4 octobre, la société BTP écrit à la « Société Aciers et Structures » un premier e-mail de réclamation pour lui demander la livraison des 20 plaques manquantes.

La « Société Aciers et Structures » lui promet alors la livraison des plaques pour le 15 octobre.

Or, le 15 octobre, les plaques ne sont toujours pas livrées.

À la suite d'un deuxième e-mail de réclamation, la « Société Aciers et Structures » assure que la livraison aura lieu le 2 novembre au plus tard.

La société BTP a poursuivi ses travaux et a dû, en l'absence des plaques, utiliser des planches. Or, cette protection précaire n'est pas suffisante pour supporter le poids des nombreux piétons qui circulent dans cette avenue fréquentée par des milliers de personnes chaque jour.

En conséquence, la société BTP adresse le 3 novembre un troisième e-mail de réclamation à la « Société Aciers et Structures » pour la mettre en demeure de livrer (voir e-mail : annexe 2).

Votre travail

Vous travaillez à la direction commerciale de la « Société Aciers et Structures » et à partir des toutes les informations données, vous adressez un e-mail qui devra contenir les explications suivantes :

- trois pannes ont paralysé la production de l'usine du 18 au 31 octobre.
- les livraisons ne pourront commencer qu'à partir du 8 novembre.

Votre e-mail aura pour référence : N/réf : EO/AN/O42.

Annexe 1

Objet : commande de 50 plaques d'acier

Société BTP

V/réf :

N/réf : EO/AN/O42

Paris, le 2 juin 2020

Messieurs,

Nous avons le plaisir de vous transmettre la commande ci-jointe pour l'exécution des travaux du métro « Eole »

50 plaques d'acier livrables selon le calendrier suivant :

- 15 plaques le 31 juillet,
- 15 plaques le 2 septembre,
- le solde le 2 octobre.

Cependant, nous nous permettons de vous signaler que ces dates de livraison sont impératives car nous sommes soumis à un cahier de charges qui prévoit :

- la responsabilité de l'entrepreneur pour tout accident pouvant survenir pendant les travaux,
- le paiement d'indemnités pour chaque jour de retard.

Nous vous remercions donc de bien vouloir suivre rigoureusement ce calendrier.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour tout renseignement qu'il vous plairait de nous demander.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Jacques Duval
Directeur commercial

Annexe 2

Objet : retard de livraison

Société BTP
V/réf :
N/réf : EO/AN/O42

Paris, le 3 novembre 2020

Messieurs,

Nous vous avons passé commande, le 30 juin dernier de 50 plaques d'acier, par e-mail référencée EO/AN/O42, livrables selon le calendrier suivant :

- 15 plaques le 31 juillet,
- 15 plaques le 2 septembre
- le solde le 2 octobre.

Si les deux premières livraisons ont bien été mises à notre disposition dans les délais convenus, nous ne sommes pas encore avisés de l'expédition des 20 plaques qui, auraient dû nous parvenir au plus tard le 2 octobre et ce malgré nos rappels du 4 et 15 octobre et votre dernière promesse de livraison pour le 2 novembre.

Ces plaques sont destinées à la construction du métro « Eole ».

Leur non-livraison ne nous permet pas d'achever les travaux pour le 20 novembre prochain, date fixée impérativement par le cahier de charges et à partir de laquelle nous sera appliquée une pénalité importante par jour de retard.

D'autre part, il nous a fallu, pour fermer les fossés, utiliser des planches. Celles-ci ne sont que des protections précaires et pourraient céder. Or, tout accident pouvant survenir lors de travaux est à notre charge.

Dans ces conditions, nous sommes contraints de vous mettre en demeure de nous livrer, dans les 48 heures de la réception du présent e-mail, le solde de notre commande.

À défaut, nous nous verrons dans l'obligation d'obtenir une exécution judiciaire.

Nous devons en outre appeler expressément votre attention sur l'action en recours que nous serions amenés à exercer contre vous, si, du fait de votre retard, entraînent en jeu les clauses de responsabilité et de pénalisation de notre cahier de charges.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Jacques Duval
Directeur commercial

Proposition de corrigé

Objet : Réponse de la « Société Aciers et Structures »

Paris, le 6 novembre 2020

Messieurs,

Nous accusons réception de votre e-mail du 3 novembre relative à la livraison du solde de votre commande du 2 juin soit 20 plaques d'acier.

Nous comprenons tout à fait votre mécontentement et l'embarras dans lequel vous met la non-réception de ces plaques. Nous n'avons cependant à aucun moment perdu de vue notre engagement de livraison. La troisième livraison aurait été tenue si nous n'avions pas eu des pannes répétées entre le 13 et 30 septembre qui ont perturbé notre production.

Nous avons mis tout en œuvre pour combler le retard de notre fabrication. Nos livraisons vont reprendre et nous vous donnons l'assurance que les 20 plaques qui nous restent à livrer seront à votre disposition le 8 novembre au plus tard.

Nous espérons que vous accepterez cet ultime délai et que la livraison à la date précitée vous permettra d'achever vos travaux pour le 20 novembre et de respecter ainsi vos engagements.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Société BTP
160 boulevard de Charonne - 75020 - PARIS (FRANCE)

Travaux Publics

Extrait du bon de commande

Références	Désignations	Quantités
acier 2537	plaques d'acier	50

Livraison

Dates de livraison impératives :
- 15 plaques d'acier le 31 juillet ;
- 15 plaques d'acier, le 2 septembre ;
- le solde le 2 octobre.

Transporteur : « Le transporteur international »

Consignes particulières de réception : aucune