

Monsieur Abdelmajid EL MANSOURI  
Avenue Hassan II  
30000 Fès  
Tél. : 05 35 94 32 10  
Fax : 05 35 94 32 11

Direction Générale CIH Bank  
200, Boulevard Zerkouni  
BP 13 472 Casablanca

Fès,  
le 13 avril 2025

Vos réf. : /  
Nos réf. : AG/FES/214/2025  
Objet : Demande de maintenance urgente du système informatique  
Pièces jointes : Rapport d'incident du 12 avril  
Lettre recommandée avec A.R.

Chère Direction Générale,

Je me permets de vous écrire aujourd’hui, non pas pour vous demander un week-end à Mazagan ni une prime exceptionnelle (quoique l’idée n’est pas mauvaise), mais simplement pour vous signaler, avec toute la diplomatie qui me caractérise, que notre système informatique a décidé de prendre un congé bien mérité… sans prévenir.

Depuis hier matin, impossible d’accéder au back-office, les imprimantes font grève, le réseau rame comme une barque trouée, et même le distributeur automatique semble bouder. Autant vous dire que nos clients pensent qu’on est revenus à l’époque du registre papier et de la plume d’oie. Pas terrible pour l’image d’une banque moderne, vous en conviendrez.

Je vous prie donc de bien vouloir envoyer une équipe de maintenance en urgence, avant que nos agents ne se mettent à fabriquer des reçus à la main ou que l’un d’eux tente de redémarrer le serveur avec un tournevis.

Dans l’attente de votre réaction rapide (et salvatrice), je vous adresse, chère Direction, mes salutations respectueuses et un brin désespérées.

Très cordialement,  
Abdelmajid El Mansouri  
Chef d’Agence CIH Fès – Hassan II

#### **Consignes :**

Réaliser cet exercice en appliquant les [conseils pour rédiger un courrier](#) du site <http://tc.local>