

Sandra Thibaudeau • Michelle Fayet
avec la collaboration de Pascale About

Écrire en anglais professionnel



DUNOD

Tout le catalogue sur
www.dunod.com



Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2014

5 rue Laromiguière, 75005 Paris
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-071869-6

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Nous tenons à remercier Marion Ruhemann et Marlène Reux
pour la qualité de leurs relectures.



Des mêmes auteurs

Sandra Thibault

Guide de la communication écrite en anglais, Éditions Québec
Amérique, 2012. Disponible en ligne.

How to Make a Million Dollar First Impression, avec Lynda Berish,
Éditions Business Class Publishers, 2002, traduit en français, espagnol,
indonésien et mandarin.

English Fast Forward 2 and 3, 2^e édition, avec Lynda Berish, Éditions
Prentice Hall Allyn and Bacon Canada, 1998-99.

Amazing Stories to Tell and Retell 1 – 3, avec Lynda Berish,
Houghton Mifflin Company, 1999.

Canadian Concepts 1 – 6, 2^e édition, avec Lynda Berish, Éditions
Prentice Hall Allyn and Bacon Canada, 1997.

Grammar Connections 1 – 3, avec Lynda Berish, Éditions Prentice Hall
Regents Canada, 1996.

Making Grammar Work, avec Lynda Berish et Alex Sharma, Éditions
Prentice Hall Regents Canada, 1995.

English Fast Forward 1 – 3, avec Lynda Berish, Éditions Prentice Hall
Regents Canada, 1995.

Canadian Concepts 1 – 6, avec Lynda Berish, Éditions Prentice Hall
Allyn and Bacon Canada, 1993-94.



Michelle Fayet

Rédiger sans complexes, Éditions d'Organisation, réédition 2013.

Savoir rédiger le courrier d'entreprise, avec Aline Nishimata, Éditions d'Organisation, réédition 2014.

Correspondance commerciale en anglais, avec Alison Mann, Éditions d'Organisation, 1995, traduit en espagnol, Ediciones gestion, 2000, 1997.

Rédiger des rapports efficaces, avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, 1999, traduit en espagnol, Robinbooks, 2001, réédition en cours pour 2015.

Faites une synthèse, avec la méthode Octopus, avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, 2012.

12 Méthodes de communication écrite et orale, 4^e édition, avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, 2013.

Réussir ses comptes rendus, 2^e édition, Éditions d'Organisation, 2005.

Modèles de lettres et courriers électroniques, 2^e édition, Éditions d'Organisation, 2006, en cours de réédition.

Agir pour entreprendre, avec Anne Brunet-Mpape et Pascal Renaud, Éditions Eyrolles, 2010.

Réussir sa dissertation d'examen ou de concours, avec Jean-Denis Commeignes, Éditions d'Organisation, 1996.

Le grand livre de l'histoire de France, avec Aurélien Fayet, Éditions Eyrolles, réédition 2014.

► Conception de produits e-learning

Qualité des écrits professionnels, 150 heures de formation, édité par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (Centre Advancia, 1998). Prix spécial du jury de l'innovation pédagogique CCMP 2000.

Naviguer en grammaire, 22 heures de formation en ligne.

Le terrain des écrits, 15 heures de formation en ligne (2006), développés par Advancia (devenu Novancia).

Table des matières

Introduction 1

PARTIE 1

ENTRER DANS LE MONDE PROFESSIONNEL ANGLO-SAXON

Chapitre 1. Différences entre l'approche écrite française et anglo-saxonne 5

Conseils opérationnels pour anglais professionnel..... 8
Quand les Français s'interrogent face aux écrits professionnels..... 10

Chapitre 2. Repérage de vos connaissances en anglais professionnel 15

Questions de repérage de vos connaissances..... 16
Visualisation panoramique de votre professionnalisme en anglais 24

Chapitre 3. Les incontournables de la communication écrite britannique et américaine 27

Alerte typographique ! Erreurs les plus grossières..... 28
Éviter les quiproquos liés aux notions de temps..... 31
Dates écrites différemment en anglais US et UK 34
Lois différentes des majuscules en anglais..... 34

Chapitre 4. Se révéler très professionnel en anglais écrit 41

Quels types de documents pouvez-vous avoir à rédiger?..... 42
Présentation matérielle : justifier ou non le texte?..... 47
Des puces partout..... 48

PARTIE 2

SAVOIR RÉDIGER LES PRINCIPAUX DOCUMENTS PROFESSIONNELS

Chapitre 5. Construire ses e-mails avec efficacité..... 53

Caractéristiques des e-mails dans les deux langues..... **55**

Débuter correctement un e-mail..... **56**

Clés de présentation des e-mails professionnels..... **61**

Le plan du message : priorité à l’ACTION..... **65**

Chapitre 6. Savoir jouer sur les nuances de ton dans les e-mails..... 73

Comment contrôler son ton à l’écrit?..... **74**

Positiver son texte en anglais..... **79**

Ton neutre et professionnalisme..... **80**

Savoir sortir de la neutralité..... **84**

Chapitre 7. Qu’en est-il de la lettre d’affaires en anglais? 89

Quels critères de présentation pour des lettres en anglais?..... **90**

Style et structure des lettres anglo-saxonnes..... **94**

Passer à volonté d’un ton dynamique à un ton plus neutre..... **97**

Gradation dans l’expression de la politesse..... **97**

Chapitre 8. Rédiger des lettres à caractère informatif..... 101

Lettres informatives pour situations courantes..... **103**

Lettres de situations formelles à connotation juridique..... **105**

Une nouvelle tendance en affaires : la lettre de transmission simplifiée..... **109**

Chapitre 9. Lettres argumentées pour situations sensibles..... 113

Stratégies d’écriture indirecte pour bien argumenter..... **115**

Comment mettre en valeur son interlocuteur à l’écrit?..... **120**

Chapitre 10. Rendre compte par des documents d'information 125

 Définition des différents documents d'information 127

 Répondre à une demande de synthèse : l'*Information report* 130

 Rédiger un compte rendu de réunion 134

 Suivre un projet par *Progress report* 138

 À quoi sert un *executive summary*? 142

Chapitre 11. S'appropriier les logiques des rapports anglo-saxons 145

Recommendation report : le rapport courant de la vie professionnelle 147

Report for ... (formal report) : le rapport d'expert 154

 Comment mettre en valeur son texte? 159

PARTIE 3

AVOIR LES BONS RÉFLEXES EN ANGLAIS ÉCRIT

Chapitre 12. Des chiffres à bien déchiffrer 163

 Comparaison de montants en monnaies américaine ou britannique 164

 L'expression des nombres en anglais américain et britannique 167

Chapitre 13. Dominer sa ponctuation anglaise 171

 Apostrophe ' *Apostrophe* 172

 Barre oblique / *Slash* 174

 Deux points : *Colon* 175

 "Et" commercial & *Ampersand* 177

 Parenthèses () *Parentheses (US) Brackets (UK)* 178

 Point . *Period (US), Full stop (UK)* 178

 Point-virgule ; *Semi-colon* 179

 Trait d'union - *Hyphen* 181

 Virgule , *Comma* 182

Chapitre 14. Savoir déjouer les pièges de l'anglais écrit	185
Quand professionnalisme rime avec précision	186
Faux amis et incompréhensions possibles au rendez-vous	192
Bien gérer les abréviations britanniques et américaines	196
Quand les Anglais et les Américains s'expriment différemment	200
 Chapitre 15. Muscler son anglais des affaires	 205
Vous avez raison de vous méfier de <i>make</i> et <i>do</i>	206
Parfois les temps se jouent différemment...	207
Quand les verbes cherchent à être accompagnés !	211
Verbes avec prépositions changeantes	214
Comment relier ses idées pour davantage de cohérence ?	216
 Chapitre 16. Comment postuler en contexte anglo-saxon ?	 225
Particularités d'un CV de première expérience à l'étranger	226
Points clés pour professionnel expérimenté postulant à l'étranger	230
 Références pour aller plus loin...	 243

Table des fiches-outils

Fiche n°1. Principaux documents en français et en anglais.....	44
Fiche n°2. Débuter un mail en français et en anglais.....	57
Fiche n°3. Quelles salutations finales?.....	69
Fiche n°4. Comparaison de ton entre le français et l'anglais.....	75
Fiche n°5. Différence d'approche entre lettres française et anglaise.....	96
Fiche n°6. Trois tons possibles à maîtriser en français comme en anglais.....	99
Fiche n°7. Formules types d'annonces décevantes.....	116
Fiche n°8. Définition des différents documents d'information en français et en anglais.....	128
Fiche n°9. Vocabulaire utile pour rédiger des <i>Minutes</i>	135
Fiche n°10. Présentation d'un rapport.....	157
Fiche n°11. Principaux mots de liaison.....	217



Introduction

Cet ouvrage s'adresse à tout rédacteur francophone amené à rédiger des documents professionnels en anglais. Il ne s'agit pas d'une méthode d'anglais mais d'un document de référence susceptible de permettre à chacun d'y puiser, au gré de ses besoins, conseils, modèles, formules types, définitions, vocabulaire spécifique et points de grammaire directement utiles en contexte de travail.

Pour ceux qui s'expriment relativement bien à l'oral en anglais, l'écrit, surtout professionnel, n'est pas forcément une évidence. Il leur est parfois difficile de concevoir et de passer d'un document à l'autre en déjouant les obstacles des typographies et codes différents. Sans vision comparée, il est facile de commettre, sans s'en rendre compte, des erreurs, même s'il s'agit parfois d'erreurs de détail. Le professionnalisme se joue dans la maîtrise de cet ensemble.

Ainsi, de multiples micro-situations à problèmes ou questionnements peuvent s'accumuler au cours d'une journée lorsqu'on communique en anglais à l'international ou dans un environnement anglophone. Pour être en mesure d'accroître son professionnalisme, il est confortable d'avoir à sa disposition un ouvrage centralisant les points essentiels à connaître pour mieux rédiger en anglais professionnel en s'appuyant sur des conseils concrets, directement opérationnels.

Cet ouvrage a pour origine un dialogue comparatif mené par deux formatrices spécialistes des écrits professionnels : l'une possède une bonne vision du monde anglo-saxon américain et britannique, l'autre une connaissance équivalente forgée au contact d'entreprises et administrations françaises. Grâce à leurs regards croisés, des questions se sont posées au gré des différents types de documents observés. Les réponses apportées lors de ces échanges ont conduit à une formalisation concrète des deux approches quant aux similitudes et différences inhérentes aux documents professionnels courants : e-mails, lettres, comptes rendus, rapports, CV...

Écrire en anglais à l'international, c'est aussi savoir identifier très vite si le champ d'influence linguistique de ses destinataires est plutôt britannique ou américain en fonction des liens que leur histoire a pu tisser avec le Royaume uni ou les États-Unis. Dès les premiers échanges, quelques caractéristiques, mise en valeur dans ce livre, vous permettront d'adopter un courant d'écriture plutôt britannique ou plutôt américain. Il ne s'agit pas d'un anglais simplifié (du type globish) mais des bonnes pratiques usuelles utilisées par les anglophones.

Ce livre est présenté en trois parties et peut être consulté par interrogations ponctuelles selon vos besoins, à partir du sommaire détaillé. Une première partie introductive comporte les indications de base utiles à toutes relations écrites avec des anglophones ; une deuxième partie est centrée sur la méthodologie et propose des conseils inhérents aux écrits professionnels courants ; une troisième partie, renforcée par quelques exercices, répertorie les outils de langue aptes à muscler votre anglais professionnel.

Les différences entre l'anglais britannique et l'anglais américain sont moins marquées à l'écrit qu'à l'oral. Toutefois, quelques expressions ou différences de vocabulaire sont à connaître, signalées dans le texte par les sigles UK pour l'anglais britannique et US pour l'anglais américain.

+

+

Entrer dans le monde professionnel anglo-saxon

++

Quelques notions de base sont à connaître dans l'urgence pour communiquer en anglais professionnel écrit. Celles-ci passent à la fois par l'intégration de quelques notions interculturelles et par quelques principes fondateurs, de l'ordre du détail ou non. Un test doit vous permettre de situer votre niveau de réactivité actuel en anglais professionnel.

Sommaire

Chapitre 1	Différences entre l'approche écrite française et anglo-saxonne	5
Chapitre 2	Repérage de vos connaissances en anglais professionnel	15
Chapitre 3	Les incontournables de la communication écrite britannique et américaine	27
Chapitre 4	Se révéler très professionnel en anglais écrit	41

Différences entre l'approche écrite française et anglo-saxonne

- ➔ **Conseils opérationnels pour anglais professionnel**
- ➔ **Quand les Français s'interrogent face aux écrits professionnels...**

Écrire en anglais n'est pas seulement une question de maîtrise de la langue, même si celle-ci joue son rôle, surtout quand il s'agit de passer de l'anglais britannique à l'anglais américain. Écrire en anglais, c'est aussi adhérer à d'autres modes de raisonnement, d'autres habitudes, d'autres réactions culturelles... en somme acquérir d'autres réflexes.

Que vous vous expatriiez, que vous travailliez dans une multinationale ou instauriez des échanges réguliers avec des entreprises anglo-saxonnes, qu'elles soient américaines, britanniques ou autres, un bagage de connaissances nourries au contact du terrain sera plus favorablement accueilli. Il est important tout d'abord, surtout si vous êtes jeune diplômé(e) débutant(e), de vous préparer à l'idée qu'il va vous être demandé d'assumer très vite des tâches en parfaite autonomie. En effet, les entreprises anglo-saxonnes jouent la carte de la confiance et responsabilisent très vite les débutants, même quand ceux-ci ne se sentent pas encore tout à fait légitimes pour les assumer.

L'apprentissage doit selon eux se faire « en marchant ». Il vous sera donc très vite demandé, au sein de la mission qui vous sera confiée, des initiatives, des décisions à prendre seul(e), sans surveillance particulière. Toutefois, cette autonomie est proposée dans la bienveillance. Les erreurs potentielles de ceux qui font leurs premiers pas dans une activité ne seront pas stigmatisées : elles seront acceptées comme normales. Pour les Anglo-Saxons, l'échec n'est pas considéré comme un faux pas, mais bien comme une étape inhérente à tout apprentissage. Il s'agit d'apprendre à confronter sa propre valeur au terrain pour en tirer une expérience fondatrice. Il faut en même temps démontrer concrètement sa capacité à rebondir vers des solutions. L'esprit critique n'est jamais là pour abaisser mais pour encourager.

Autonomie de l'échec !

De retour d'Asie du Sud-Est où il a effectué une très bonne présentation de la technologie de son entreprise, un jeune commercial la renouvelle quelques jours plus tard face à sa direction, le représentant des actionnaires et son *sales manager*. Ce jeune débutant français, se sentant évalué durant cet exposé non prévu, n'a pas été selon lui aussi performant que lors de sa première présentation en Asie. Après la réunion, mal à l'aise, il en parle à son *sales manager*, américain d'origine. Voici, en deux phrases, la restitution significative de leur bref échange :

Le jeune commercial :

«My presentation wasn't really very good, was it?»

Le sales manager :

«No, but at least you noticed it, which is the most important thing because now you can improve it!»

Les titres hiérarchiques sont vécus par les Anglo-Saxons comme des titres de fonction que chacun doit exercer dans la liberté de l'intelligence des tâches confiées. Ce champ d'action doit être exercé en pleine responsabilité avec esprit d'équipe, en étant vigilant de rester constamment un maillon de l'équilibre de l'ensemble. À l'extrémité de cette logique, aux USA, dans le monde professionnel, le mot *director* est de plus en plus souvent remplacé par celui de *manager*. Il est intéressant d'observer que le mot *director* (metteur en scène) fait étroitement référence à celui qui a la tâche de diriger les acteurs dans tous les détails de la mise en scène alors que le *manager*, lui, est plutôt un chef d'orchestre favorisant les initiatives constructives de chacun pour favoriser l'harmonie de l'ensemble.

Dans ce contexte, afin de vous permettre d'étayer votre réflexion face aux écrits, nous vous proposons, en premier lieu, quelques conseils clés autour de la rédaction en anglais et, dans un second temps, nous restituerons quelques questions récurrentes de rédacteurs français au travers desquelles certains pourront se reconnaître.



Conseils opérationnels pour anglais professionnel

Après repérage des erreurs fréquemment commises par des Français, nous avons dégagé ci-dessous plusieurs conseils susceptibles de vous éviter, à vos débuts, les maladresses les plus caractéristiques qui pourraient affecter l'impression de vos interlocuteurs anglo-saxons lors de vos échanges à l'écrit.

► Tournez-vous vers l'action sans fioritures

Les Anglo-Saxons ont l'impression que les Français contextualisent tout le temps. Quelle que soit la situation, leurs interlocuteurs français ont tendance à beaucoup décrire le cadre des situations ou des problèmes avant de proposer des solutions ou des actions à mener. C'est pour cette raison que des textes produits par des Français paraissent parfois difficiles à lire aux Anglo-Saxons car les actions réalisées ou demandées n'apparaissent pas suffisamment au premier regard. Dans cet objectif d'opérationnalité, les textes en anglais utilisent fréquemment des puces (*bullet points*) pour présenter des résultats et points clés à saisir très rapidement.

Si dans un écrit professionnel en français la règle suggérée est de contextualiser le point ou la question traitée par souci de pédagogie, il est donc préconisé dans les écrits en anglais d'insérer rapidement les actions demandées. Les précautions argumentées existent aussi en anglais mais elles sont réservées à des situations spécifiques quand il s'agit d'encourager, de convaincre ou de défendre.

Être direct en anglais est une valeur. En écrivant ainsi, vous ne vous montrerez pas impolis malgré votre impression.

► Cessez d'être critique et jouez la carte de la solution

La tendance à la critique est parfois assez prononcée dans les écrits en français par une mise en évidence assez systématique des problèmes ou des points faibles avant toute présentation des points forts. Cette façon d'aborder l'écrit peut être décourageante pour les Anglo-Saxons qui prônent plus volontiers la mise en avant positive des solutions : les rédacteurs français leur semblent parfois davantage tournés vers le passé des problèmes plutôt que vers le futur des solutions.

Prenez donc l'habitude de centrer votre attention sur les solutions quand vous communiquez avec des Anglo-Saxons.

► Méfiez-vous des adjectifs

En français, il est fréquent, et même conseillé, d'utiliser les adjectifs qui permettent de nuancer et de personnaliser les textes, y apportant une touche subjective généralement bien vue, même si dans les écrits professionnels elle est très modérée. Or, dans les textes en anglais, les adjectifs sont utilisés très rarement et sont même, dans la plupart des cas, déconseillés. Il est superflu d'écrire en anglais : *receive our best attention* ou bien *careful appraisal*. Les adjectifs *best* et *careful* sont inutiles car ils n'apportent rien au sens. Ils risquent même de froisser l'esprit pragmatique anglo-saxon.

N'enjolivez donc pas vos textes d'adjectifs supplémentaires.



Quand les Français s'interrogent face aux écrits professionnels...

Des questions récurrentes sur la rédaction d'écrits professionnels en anglais se posent aux Français, surtout si ce type d'écrit n'est pas encore familier pour eux. Une approche par questions/réponses vous est proposée ci-dessous afin d'anticiper certaines interrogations que vous pourriez avoir.

► Comment gérer en anglais un démarrage de texte ?

Privilégier l'action est la clé d'efficacité d'un écrit en anglais, nous venons de le voir, et cela dès l'abord de n'importe quel texte, en termes beaucoup plus directs qu'en français. Il est nécessaire de saisir très vite de quelle action il est question et comment la réaliser. Dans cette dynamique, la stratégie dans un écrit en anglais sera d'insérer un historique très précis dès la mention de l'objet du texte, du type : *Information on Delivery, Schedule Requested July 15*. Parti de là, le texte d'une lettre va répondre directement à cet objet de manière très factuelle et cela peut aller jusqu'à dire dans certains cas : « *Yes, the product is in stock and can be shipped on the date you requested* ». Une formulation de ce type ne serait pas envisageable, en équivalence, dans une lettre française : le texte apparaîtrait alors trop abrupt, voire impoli.

► Existe-t-il des cas où une contextualisation est nécessaire ?

Oui, comme en français, des contextualisations (pouvant parfois être diplomatiques !) sont tout de même utiles quand la situation se révèle difficile pour différentes raisons à dimension émotionnelle :

convaincre un partenaire de collaborer, solliciter une contribution financière, refuser une demande non recevable ou ménager son interlocuteur dans une situation tendue. L'approche est, dans ces cas-là, similaire dans les deux langues. On peut d'autant mieux distinguer en anglais les écrits courants des écrits sensibles en raison de ces deux caractéristiques très distinctes.

Il est à remarquer également qu'en anglais peuvent survenir des contextualisations froides (avec *bullet points*) afin de mettre l'interlocuteur face à ses responsabilités. Là encore, il s'agit de mettre en valeur les éléments aptes à faire rapidement avancer les actions, cette fois sans trop de précautions de style et sans ménager.

► Que dois-je faire si j'ai un compte rendu à rédiger en anglais ?

Les ordres du jour des comptes rendus, par la rigueur insufflée, peuvent conduire à formaliser facilement les actions, point important pour les Anglo-Saxons. Les grandes entreprises ont des procédures très strictes à ce sujet. Les ordres du jour sont les étapes prévisionnelles de l'avancée des projets. Bien suivis, ils favorisent la qualité du management. Lisez-les bien et commencez à réfléchir en amont aux solutions à proposer en commençant à les étayer...

Dans la même volonté opérationnelle, les Anglo-Saxons apprécient, pour leur clarté, les comptes rendus rédigés sous forme de tableaux en trois ou quatre colonnes qui dégagent visuellement les décisions, les actions à mener et les dates butoirs. Ces comptes rendus très opérationnels sont d'ailleurs de plus en plus utilisés en France à la place des comptes rendus rédigés traditionnels, en particulier depuis quelques années dans le développement du management de projets. Apprenez à rédiger vos comptes rendus sous cette forme, cela vous sera utile dans les deux langues et ce sera là un gage de professionnalisme pragmatique.

► On me demande un rapport. Qu'attend-on vraiment de moi ?

Il faut être très attentif au contexte dans lequel vous êtes quand on vous formule une demande de ce type. En effet, en anglais le mot *report* n'est pas aussi précis que son équivalent français car il englobe ce qu'on appelle en France des comptes rendus ou des notes de synthèse, mais il désigne aussi les véritables rapports (avec analyses et recommandations personnelles). Afin d'éviter tout quiproquo, il est conseillé de demander des précisions sur le type de document qui vous est réclamé chaque fois que la demande porte sur un *report*. (Voir chapitre 11 et 12)

► Quel est l'intérêt d'un *executive summary* en début de rapport ?

Dans une culture anglo-saxonne qui privilégie la synthèse à l'analyse, c'est une nécessité d'insérer en début de rapport, un texte clair et précis résumant en une demi-page environ le sens du document global (*executive summary*), sans introduction ni conclusion. Lors de rapports volumineux, il est en effet très efficace pour tous de s'imprégner de ce résumé, écrit dans un langage usuel, dégagé de tout jargon technique. Les membres de la direction peuvent y puiser une vision rapide d'ensemble apte à favoriser toute décision.

Il n'est pas habituel dans les entreprises françaises d'insérer, en début de document, un résumé. Il est généralement réservé aux écrits universitaires ou scientifiques (appelé dans ce cas *abstract*). Cette résistance à ces visions de synthèse en début de document est visible dans les entreprises franco-américaines quand des procédures sont mises en place par les Américains. Les Français négligent souvent de remplir cette rubrique « résumé », sans doute par habitude culturelle de l'analyse mais aussi par crainte de déflorer leur sujet. Il se peut

aussi que l'acte de synthèse soit redouté par eux par simple crainte du jugement, toute brève reformulation parlant d'elle-même de la maîtrise d'un sujet par son rédacteur. Pourtant, ce texte neutre, indépendant de l'original, est très intéressant pour les lecteurs qui n'ont pas le temps ou la compétence suffisante pour entrer dès l'abord dans une lecture détaillée, parfois trop technique. Grâce au résumé, ils peuvent en effet lire ensuite le texte avec davantage de facilité en possédant cette vision d'ensemble. Pensez à concevoir ce type de document qu'il pourrait être pertinent de développer également dans les documents français.

Au regard de ces réflexions de départ, ce livre va traiter constamment deux niveaux à la fois :

- la mise en exergue de réalités culturelles à respecter à l'écrit en recherchant constamment l'équivalence et non la traduction ;
- la centralisation des points noirs ponctuels inhérents à la plupart des rédacteurs français en situation de rédaction en anglais britannique ou américain.

Afin de lui donner vie, quelques anecdotes et conseils ponctuels émailleront le texte pour faciliter l'appropriation et la mémorisation des connaissances.

À RETENIR

- Mettez toujours les actions ou solutions en avant dans vos écrits en anglais sans vous attarder sur le descriptif des problèmes.
- Démontrez votre efficacité en proposant des pistes d'amélioration ou des solutions pour faire avancer rapidement les situations.
- Évitez les fioritures de texte qui noient les idées forces, même si le texte en devient pour vous parfois trop abrupt en équivalence française.
- Jouez la carte de la synthèse pour bien transmettre vos contenus.

Repérage de vos connaissances en anglais professionnel

- ➔ **Questions de repérage de vos connaissances**
- ➔ **Visualisation panoramique de votre professionnalisme en anglais**

Vous devez écrire en anglais, votre métier l'exige. Vous avez un bon niveau, surtout à l'oral où vous vous débrouillez très bien. C'est souvent d'ailleurs à vous que l'on s'adresse pour parler en anglais au nom de votre entreprise ou de votre équipe... Or, vous ne savez pas trop si votre anglais écrit est à la hauteur de cette bonne réputation ! Vous voudriez savoir comment vos interlocuteurs anglophones vous perçoivent. Testez-vous en quelques lignes pour cerner votre profil de connaissance en anglais « pro », cet anglais que vous avez peut-être appris au gré d'expériences diverses, toujours vécues sur le tas.

Votre anglais d'origine était certainement plus littéraire et, en plus, il n'intégrait pas d'autres formes d'anglais... Même si, depuis votre scolarité, vous avez réussi à bien vous exprimer à l'oral avec vos interlocuteurs anglophones, vous ressentez cependant des hésitations perturbantes lorsque vous écrivez en anglais. L'écrit dans cette langue vous paraît parfois un terrain trop mouvant : les réactions de vos destinataires ne sont pas aussi faciles à décrypter qu'à l'oral. Peut-être par ailleurs n'êtes-vous pas sensible aux différences entre formes d'anglais (britannique ou américain) lorsque certaines situations l'exigent. Vous vous posez des questions du type : « N'ai-je pas fait d'erreurs grossières dans ce mail ? Ai-je donné une bonne impression par ce rapport ? Ai-je eu l'air très « pro » dans cette lettre ? » Complexes linguistiques au rendez-vous... à éliminer dans les plus brefs délais !



Questions de repérage de vos connaissances

Le questionnaire suivant est conçu pour développer, dès l'abord, votre curiosité en anglais professionnel. L'écrit est vécu comme trace indélébile. Il faut lui prêter attention. Les questions suivantes sont centrées sur les points pouvant être des obstacles pour les rédacteurs

français en situation de communication écrite avec des fournisseurs, des clients, ou des collègues anglophones de tous horizons. Ces questions courantes doivent vous permettre de repérer la précision de vos connaissances actuelles en anglais professionnel. Le corrigé qui suit vous renverra vers les chapitres éclairants du livre afin de vous permettre d'éliminer de suite le point faible repéré. Les explications renforceront votre nouvelle maîtrise du sujet.

TEST

Répondez aux questions suivantes puis consultez le corrigé détaillé de la p. 20:

1. Les jours de la semaine débutent-ils à l'écrit en anglais par une majuscule ou une minuscule?
2. Comment écrit-on en anglais américain la date 12/10/2015 pour éviter une confusion entre les jours et les mois?
3. Quel terme sert de titre de civilité avant le nom de destinataire dans une lettre professionnelle envoyée à une femme?
4. Écrivez en chiffres en anglais : trois millions six cent mille.
5. Quel verbe est correct dans les expressions suivantes : *do research/make research*?
6. Quelle est la signification de l'acronyme américain CEO?
7. Quel est le terme équivalent à CEO en anglais britannique?
8. Où doit-on mettre une majuscule en anglais dans l'adresse suivante?
1370 cedar avenue
9. Quelle est la forme usuelle de salutation en Grande Bretagne à insérer à la fin d'un message formel?
10. Est-il bien vu d'insérer des recommandations dans tous les documents qui portent, en anglais, le nom de *report*?
11. Quelle action est nécessaire pour que le procès-verbal d'une réunion soit considéré comme officiel?
12. Quelle est la façon correcte d'écrire 20 h en chiffres en anglais américain et en anglais britannique?
13. Quel est l'équivalent en français de l'expression anglaise *to demand an answer*?
14. Où place-t-on la formule de politesse et la signature dans une lettre professionnelle anglo-saxonne?

15. Quel est le terme correct en anglais pour désigner un porte-parole?
16. Quelle est la différence entre les mentions *enclosure* et *attachment*?
17. Mettez les lettres majuscules, si nécessaire, dans la phrase suivante : *our new ceo, mr. p. j. hetherington, was hired this spring in april or may.*
18. L'emploi des contractions est-il admis en correspondance professionnelle en anglais?
19. Par quelle formule d'appel correcte débiteriez-vous une lettre professionnelle en anglais dont le destinataire serait John Smith?
20. Quel est l'équivalent en anglais du terme *un délai*?
21. *Tom is going to check out the hotel.* Qu'est-ce que Tom va faire?
22. La façon correcte d'exprimer 10 milliards aux États-Unis est :
23. La façon correcte d'exprimer 15 milliards en Angleterre est :
24. Écrivez en chiffres *twelve million American dollars* :
25. Complétez la traduction suivante en employant le terme anglais approprié : Vos instructions ont été exécutées avec succès. *Your instructions have been successfully...*
26. Remplacez les abréviations suivantes par les expressions équivalentes non abrégées : Please get back to me *ASAP* when you have the *ETA*.
27. *We need to find a good location.* Que cherchent-ils?
28. Le terme CPA (*Certified Public Accountant*) s'emploie aux États-Unis. Quel est le terme équivalent en Grande-Bretagne?
29. Quelle est la bonne traduction en anglais du mot français *améliorer*?
30. Comment écrit-on en anglais *faire une suggestion*?

Corrigé commenté du questionnaire

Les réponses au questionnaire précédent sont ici commentées pour vous permettre d'éviter rapidement les quelques erreurs que vous pourriez commettre actuellement dans votre pratique de l'anglais professionnel :

1. Les jours de la semaine comportent en anglais une majuscule initiale.

(Voir chapitre 3)

2. *December 10, 2015*

Aux États-Unis, toute date s'écrit : mois, jour, année.

Il est donc préférable d'écrire le mois en entier pour éviter tout malentendu grave.

Attention, l'année est toujours précédée d'une virgule.

(Voir chapitre 3)

3. *Ms.*

En langage professionnel, l'abréviation *Ms.* s'emploie pour toutes les femmes, mariées ou célibataires.

(Voir chapitre 5)

4. 3,600,000

En anglais, les virgules servent à séparer les unités des centaines, mille..., à la place des espaces utilisés en français.

(Voir chapitre 12)

5. do research

Évitez facilement cette erreur courante : l'expression correcte est *do research*

(Voir chapitre 15)

6. Chief Executive Officer

L'abréviation CEO signifie *Chief Executive Officer*. Cette connaissance est importante pour vous dans le cas où vous êtes en relation avec une organisation américaine. Il s'agit en effet de nommer le PDG !

(Voir chapitre 14)

7. Managing Director

Le terme équivalent à CEO est au Royaume-Uni : MD (*Managing Director*).

(Voir chapitre 14)

8. 1370 Cedar Avenue

En anglais, les majuscules sont plus fréquentes qu'en français. Dans ce cas, on en met une au nom de la rue et à sa désignation (*Street, Avenue, Road...*)

(Voir chapitre 4)

9. Yours faithfully,

La formule de salutation formelle *Yours faithfully* est courante en affaires (dans les lettres débutant par *Dear Sir*) en Angleterre mais n'est jamais employée aux États-Unis.

(Voir chapitre 5)

10. Non

Certains *reports* comportent des recommandations (*recommendation report/formal report*) mais d'autres pas (*Information report/to-file report/minutes*). En effet, en anglais, le mot *report* a un sens plus large qu'en français car il englobe également les comptes rendus (ce dernier mot n'existant pas en anglais). (Voir chapitre 14)

11. L'approbation des membres

Le procès-verbal d'une réunion est un document officiel qui réclame impérativement l'approbation des membres de la réunion par une signature.

(Voir chapitre 10)

12. 8:00 p.m. (US) ou 8:00 pm (UK application norme ISO 8601)

En anglais américain, l'heure s'exprime avec l'insertion de deux points entre les heures et les minutes suivi de *p.m.* En revanche en anglais britannique, l'heure s'exprime également avec deux points entre les heures et les minutes mais suivis de *pm* sans aucun point de séparation. Attention ! L'indication *a.m.* (*ante meridiem*) en latin est utilisée pour le matin et *p.m.* (*post meridiem*) pour le soir, à l'exception des horaires de transport où, pour éviter les confusions possibles, le temps est indiqué sur 24 heures.

(Voir chapitre 3)

13. Exiger une réponse

Attention aux faux amis ! Le verbe français «demander» se traduit par le verbe anglais *to ask* et non par le verbe *to demand* qui signifie en anglais de manière plus forte «exiger». Cette simple erreur peut entraîner une faute grave de ton.

(Voir chapitre 14)

14. À la marge gauche

La formule de salutation et la signature sont alignées à partir de la marge gauche sans retrait. Cette formule est toujours suivie d'une virgule.

(Voir chapitre 4)

15. The spokesperson

En usage courant, surtout aux États-Unis, l'emploi de la terminaison neutre *person* évite d'avoir à mentionner le genre de la personne occupant la fonction.

(Voir chapitre 3)

16. Pour lettres, pour e-mails

Le terme **enclosure** s'emploie dans le courrier (lettres), le terme **attachment** s'emploie quant à lui pour les mails.

(Voir chapitre 7)

17. huit

Dans cette phrase manquent dix lettres majuscules. **Our new CEO, Mr. P.J. Hetherington, was hired this spring in April or May.** À noter que les mois s'écrivent avec une première lettre en majuscule, mais les saisons s'écrivent complètement en minuscules.

(Voir chapitre 3)

18. Oui

L'emploi des contractions est admis en anglais dans la correspondance courante passant par e-mails mais n'est pas accepté dans les lettres formelles et dans tous les autres documents professionnels ou officiels.

(Voir chapitre 8)

19. Dear Mr. Smith

Dans la correspondance personnelle, mais aussi professionnelle, la formule d'appel commence toujours par le mot *Dear*. Le titre de civilité *Mr.* ne s'écrit qu'en forme abrégée et le prénom disparaît alors mais le nom de famille est toujours retenu.

(Voir chapitre 7)

20. a period

Ne traduisez pas *délai* par *delay* qui signifie retard. Certains ont aussi tendance à utiliser par erreur *deadline* qui signifie *date butoir*. Méfiez-vous des faux amis.

(Voir chapitre 14)

21. Il a vérifié que tout était satisfaisant (*to check out the hotel*)

Attention à la différence entre le verbe *to check out of* (quitter l'hôtel) et le verbe *to check out* (vérifier que tout est satisfaisant à l'hôtel).

(Voir chapitre 15)

22. 10 billion

Les Américains emploient le terme *billion*.

(Voir chapitre 12)

23. fifteen thousand million

En Angleterre, on emploie traditionnellement le terme *thousand million*. Cependant, dans les courriers professionnels, le terme *billion* est de nos jours de plus en plus employé.

(Voir chapitre 12)

24. US\$12,000,000

Afin de distinguer les dollars américains des dollars des autres pays, aux États-Unis les lettres *US* précèdent le symbole \$, suivi de l'insertion du montant en chiffres. (Voir chapitre 12)

25. carried out/completed

Attention aux différences ! Le mot anglais *execute* possède une signification plus limitée que ce même mot en français. Le terme normal dans ce contexte est *carried out*. Il est possible de dire aussi *completed*. (Voir chapitre 15)

26. as soon as possible/estimated time of arrival

ASAP = as soon as possible, ETA = estimated time of arrival

L'emploi des acronymes est courant chez les Américains, en langue parlée comme en langue écrite. (Voir chapitre 14)

27. Un bon emplacement

Attention aux faux amis ! Le mot *location* a une signification différente en français et en anglais. *Location* en anglais = emplacement en français. *Location* en français = *rental* en anglais. (Voir chapitre 14)

28. CA (Chartered Accountant)

Ces termes sont employés dans le domaine de la comptabilité pour désigner un expert-comptable. (Voir chapitre 14)

29. to improve

Évitez facilement une erreur courante en traduisant le verbe « améliorer » par le verbe anglais *to improve*. (Voir chapitre 14)

30. Make a suggestion

Le verbe français *faire* présente deux formes en anglais, soit *make* soit *do* selon le terme qui suit. (Voir chapitre 15)



Visualisation panoramique de votre professionnalisme en anglais

Noircissez les cases quand vous avez répondu juste et évaluez votre niveau :

- plutôt bon (au-dessus de 20 réponses justes)

Vous avez déjà des notions précises d'anglais professionnel mais il vous reste peut-être à en approfondir tous les champs d'activités écrites proposées dans ce livre.

- dans la moyenne (entre 15 et 18 réponses justes)

Vous possédez des bases mais pas suffisamment solides pour être sûr(e) de vous en toutes circonstances professionnelles. Ce livre peut vous aider à gagner en fiabilité et précision.

- plutôt faible (en dessous de 14 réponses justes)

Vous possédez peut-être un bon niveau d'anglais à l'oral ou lors de la rédaction de textes à connotation littéraire mais vous ne connaissez pas suffisamment les usages professionnels. Ce livre doit vous apporter la sécurité qui vous manque encore.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Total des réponses justes :

Après ce petit voyage dans le monde des erreurs courantes, mais souvent plus subtiles que l'on ne croit, vous pourrez déjà avoir un aperçu de vos réactions actuelles en anglais professionnel. Nous espérons que ce questionnaire vous donnera également l'envie d'approfondir les nuances entre l'anglais britannique, l'anglais américain et le français.

À votre niveau d'anglais, l'approfondissement que nous vous proposons devient un parcours intéressant où la curiosité joue son rôle. Il ne vous reste plus qu'à consulter ce livre pour vous l'approprier efficacement...

À RETENIR

- Il est possible d'avoir une bonne connaissance générale de l'anglais sans avoir la maîtrise de l'anglais écrit, surtout professionnel.
- Une bonne connaissance de l'anglais britannique ou américain dans ses nuances professionnelles est un atout supplémentaire pour renforcer son image de professionnalisme.
- Dans un monde où l'anglais s'internationalise de plus en plus en affaires, il est intéressant d'affiner ses connaissances sur les usages généraux, mais également sur les détails, gages pour les partenaires et clients de fiabilité et, par là même, de confiance envers le rédacteur.

Les incontournables de la communication écrite britannique et américaine

- ➔ **Alerte typographique ! Erreurs les plus grossières**
- ➔ **Éviter les quiproquos liés aux notions de temps**
- ➔ **Dates écrites différemment en anglais US et UK**
- ➔ **Lois différentes des majuscules en anglais**

Vous vous exprimez avec une certaine aisance à l'oral avec, selon votre expérience, une connaissance plus marquée de l'anglais britannique ou américain... Vous vous faites généralement bien comprendre de vos interlocuteurs au téléphone. Aussi, comme vous donnez l'impression de bien maîtriser l'anglais, on va vous confier en toute sérénité la rédaction de textes dans cette langue. Vous voulez continuer à être la hauteur... Or, en situation professionnelle, il vous arrive soudain d'hésiter à l'écrit sur des détails, de ne pas trop savoir quels sont les usages, avec l'intuition de différences impalpables. Vous craignez de commettre des erreurs mais vous ne savez où...

Ces brefs moments d'incertitude peuvent instaurer en vous un malaise et vous donner une sensation d'inconfort, la sensation de ne pas être suffisamment professionnel. Ce chapitre a pour mission de vous sensibiliser aux erreurs récurrentes de détail, inhérentes à beaucoup de textes rédigés par des francophones. À sa lecture, vérifiez vos réactions pour faire dès l'abord bonne impression.

De plus, selon le contexte de votre apprentissage de l'anglais, vous avez recours, par habitude, à des expressions anglaises ou américaines, sans bien effectuer parfois de distinctions précises entre elles. Nous vous proposons de revisiter certains usages utiles au quotidien et de bien distinguer, en présence de nettes différences, ce qui est plutôt du ressort de l'anglais britannique ou plutôt de l'anglais américain.



Alerte typographique ! Erreurs les plus grossières

L'expérience nous prouve que tout rédacteur, passant souvent dans la même journée du français à l'anglais, n'a souvent pas conscience de la présence de codes typographiques différents dans les deux

langues. Nous constatons fréquemment que les rédacteurs font en effet allègrement des erreurs d'espacement entre les mots par méconnaissance de la présence de ces codes aux exigences parfois opposées en français et en anglais. Un grand flottement s'instaure alors provoquant un mélange typographique désastreux pour l'image du concepteur du document. Ces confusions, apparemment anodines, donnent aux lecteurs natifs une impression flagrante de manque de rigueur de la part de leurs interlocuteurs français.

Les différences d'écriture des chiffres peuvent se révéler également très perturbantes et générer des erreurs de compréhension nuisibles aux échanges commerciaux. Nous vous proposons ici une sensibilisation à ce problème, repris de manière plus approfondie dans le chapitre 13.

► Différences d'écriture typographique

Le fait d'utiliser exclusivement, dans le cadre de son travail, des logiciels de traitement de texte Word en français ou, au contraire, en anglais, aggrave ces erreurs préjudiciables à l'image de sa qualité rédactionnelle, car les fautes typographiques ne sont pas signalées dans l'autre langue utilisée. L'enjeu est de savoir adopter la bonne typographie pour chaque langue employée et de paramétrer correctement son logiciel.

Les différences majeures concernent principalement l'espacement entre les signes constitués de deux éléments comme **:!?!;»** avec leurs mots avoisinants. Ces cinq signes sont en effet collés au texte en anglais et séparés par un espace en français alors que les points et les virgules sont espacés de la même manière dans les deux langues.

Différences d'espacement des signes de ponctuation
en anglais et en français

Espaces entre le texte et le signe	Anglais	Français
Signes doubles (:;! ? %) <u>collés au mot</u> qui les précède en anglais et <u>séparés par un espace</u> en français (espace après le signe pour les deux langues) : Colon (deux points) : Semi-colon (point – virgule) ; Exclamation mark (point d'exclamation) ! Question mark (point d'interrogation) ? Quotation marks (guillemets) " " « » avec graphisme différent Percentage (pourcentage) % Ellipsis dots (points de suspension)	Pas d'espace entre le mot qui précède et le signe <i>which follows:</i> <i>... plans; and actions . . .</i> <i>It's beautiful!</i> <i>How many?</i> <i>It's "important"</i> <i>51%</i> <i>I am surprised . . .</i>	Espace entre le mot qui précède et le signe <i>ce qui suit :</i> <i>... plans; et actions...</i> <i>C'est beau !</i> <i>Combien ?</i> <i>C'est «important»</i> <i>51 %</i> <i>Je suis surpris...</i>

► **Sensibilisation aux différences d'écriture des chiffres**

Des erreurs grossières peuvent se produire lors d'échanges internationaux autour de l'écriture des chiffres et entraîner de nombreux problèmes. Afin de vous sensibiliser à ce type de différence, voici quelques premières indications (voir chapitre 12 pour approfondissement) :

Différences dans la présentation des chiffres en anglais en français

Les conventions du système international d'unités sont identiques à l'usage français, mais des différences existent dans les situations suivantes :

	Anglais	Français
<p>• Séparateur décimal</p> <p>Le point en anglais est remplacé par une virgule en français !</p> <p>À noter : million est invariable en anglais comme tous les adjectifs.</p>	2.3 million	2,3 millions
<p>• Séparateur de milliers</p> <p>Un espace en français à partir de 10 000 alors qu'en anglais il y aura une virgule au même endroit !</p>	23,000 inhabitants	23 000 habitants

Éviter les quiproquos liés aux notions de temps

Combien de problèmes encore peuvent s'immiscer dans les liens d'affaires par de petites erreurs, cette fois liées à l'expression du temps ! Il faut donc bien dominer cet aspect pour transmettre en anglais des convocations, des rendez-vous d'affaires, des itinéraires, etc. Contrairement à la France, dans les pays anglo-saxons, l'emploi du système de 24 heures est réservé à certaines occasions très limitées, en l'occurrence les horaires des services de transport.

Dans les autres cas, la journée est découpée en deux : avant midi et après. Pour exprimer l'heure, il est donc préférable d'utiliser les mentions *a.m.* et *p.m.* (10 a.m./10 p.m. US) ou (10 am/10 pm UK).

Attention ! Les Britanniques et les Américains n'écrivent pas traditionnellement de la même manière *a.m.* et *p.m.* (mais les usages évoluent et ces règles ne sont pas toujours respectées) :

9:45 *am* UK ⇒ En anglais britannique *am* ou *pm* écrits sans aucun point inséré entre les lettres.

9:45 *a.m.* US ⇒ En anglais américain *a.m.* ou *p.m.* écrits avec un point derrière chaque lettre.

À l'international, faites les Sherlock Holmes quand vous recevez des textes comportant des heures. Vous y trouverez ainsi des indications de détail qui vous permettront de savoir si votre interlocuteur est sous influence britannique ou américaine ou s'il ne suit pas bien les normes en vigueur.

► L'expression *o'clock* : suivez le guide !

Pour les heures exactes, écrites en lettres, la mention *o'clock* suit la mention de l'heure exprimée en lettres ou en chiffres.

- Les expressions *in the morning*, *in the afternoon*, *in the evening* ou *at night*, indiquent si l'heure est située le matin, l'après-midi, le soir ou la nuit :

ten o'clock in the morning 10 *o'clock in the morning*

four o'clock in the afternoon 4 *o'clock in the afternoon*

seven o'clock in the evening 7 *o'clock in the evening*

nine o'clock at night 9 *o'clock at night*

Cette façon d'énoncer l'heure est plus fréquente à l'oral.

- Pour exprimer l'heure, à l'écrit, sans utiliser *o'clock* ou *a.m./p.m.*, deux options sont possibles :

Doors open at eight in the morning. Doors open at 8 in the morning
Dinner is at seven-thirty. Dinner is at 7:30 in the evening.

- Pour insister sur une heure précise, on utilise le mot *sharp* (pile)
The meeting begins at ten sharp. The meeting begins at 10 sharp.

► Quelques particularités...

Les termes *noon* (midi) et *midnight* (minuit) sont de manière plus fréquente employés seuls :

The party didn't end until nearly midnight!

The store is open from 9.30 am until noon on Saturdays. (UK)

The store is open from 9:30 a.m. until noon on Saturdays. (US)

Dans le cas où on fait référence à l'ensemble de la matinée, on doit privilégier :

This morning, this afternoon à la place de *this a.m., this p.m.*

Tous ces détails sont bien entendu des codes formels mais ceux qui ne les appliquent pas donnent l'impression subliminale d'un manque de professionnalisme et peuvent, nous l'avons vu, provoquer, malgré eux, des erreurs susceptibles d'entraîner des problèmes sérieux, en particulier pour les dates, les heures et les énoncés de sommes importantes. Ce terrain, une fois déblayé, nous pouvons maintenant écrire avec davantage de liberté sans être obsédé par l'inquiétude d'une erreur de détail.

Dates écrites différemment en anglais US et UK

Des erreurs graves peuvent provenir de la façon d'écrire une date en anglais et provoquer des quiproquos de toutes sortes. En effet, les Britanniques et les Américains suivent des règles inversées :

12 octobre 2015

12/10/2015 anglais britannique (UK)

10/12/2015 anglais américain (US)

Une convocation à une réunion qui aurait été organisée par des Britanniques à la date du 12 octobre 2015 envoyée à des Américains, avec l'indication de cette date précise en chiffres, risquerait d'être interprétée par eux comme une convocation pour le 10 décembre 2015 ! Des problèmes de ce type sont récurrents dans les relations d'affaires sans une bonne gestion de cette notion de date.

Les Britanniques mettent en effet en premier la date du jour alors qu'au contraire les Américains mettent le mois en premier et la date du jour ensuite :

12 October 2015 (UK) (sans virgule, et majuscule pour le mois)

December 10, 2015 (US) (avec virgule, et majuscule pour le mois)

Il est donc préférable de toujours écrire, comme ci-dessus, les dates en lettres pour éviter toute ambiguïté.

Lois différentes des majuscules en anglais

La majuscule est d'un plus grand usage en anglais qu'en français. Non seulement elle indique le début d'une phrase, mais elle présente de nombreuses autres fonctions qu'elle n'a pas en français, là résident les pièges possibles...

► Noms géographiques

Pays, villes, régions et noms de rues <i>High Street, Dade County</i> <i>Portland, Oregon, SW Marine Drive</i>	Noms spécifiques <i>the English Channel, Lake Michigan</i> <i>the Ganges River, the Nile Delta</i>
Noms imagés traditionnellement donnés à des lieux <i>the Middle East, Down Under</i> <i>the Left Bank, the Horn of Africa</i>	Noms descriptifs (sans majuscule) <i>northern Iceland, downtown</i> <i>westerly winds, the south of France</i>

► Notations du temps

Les règles suivantes sont des codes traditionnellement appliqués qui diffèrent pour certains des usages français.

Toujours avec majuscules	Toujours sans majuscules
Jours de la semaine <i>Monday, Friday, Wednesday, etc.</i>	Décades <i>the sixties, the nineties, etc.</i>
Mois de l'année <i>May, June, September, etc.</i>	Saisons de l'année <i>spring, summer, fall, winter, etc.</i>
Fêtes culturelles <i>Thanksgiving, Halloween, St. Patrick's Day, etc.</i>	Noms génériques <i>the holidays, our vacation etc.</i>
Périodes religieuses <i>Lent, Christmas, Ramadan, etc.</i>	
Époques figuratives <i>the Renaissance, the Industrial Revolution, etc.</i>	Époques descriptives <i>the digital era, the twentieth century, etc.</i>

► Noms d’organismes publics et gouvernementaux

Pour écrire les titres d’organismes publics et gouvernementaux, il faut mettre une majuscule à chaque mot, à l’exception des articles, des prépositions de moins de quatre lettres et des conjonctions. Ce sont encore là des habitudes différentes de celles qui président aux règles françaises qui en comportent toujours beaucoup moins. Par mimétisme visuel, les personnes travaillant fréquemment en anglais surchargent leurs textes français de majuscules. Faites bien attention à ne pas tomber ensuite dans ce travers !

Avec majuscules	Sans majuscules
Organismes publics <i>the Peel Board of Education</i> <i>the New York City Fire DePARTMENT</i> <i>the London County Council</i>	Version générique <i>a board of education</i> <i>a fire dePARTMENT</i> <i>a council decision</i>
Organismes gouvernementaux <i>the Department of Justice</i> <i>the British Parliament</i> <i>the Ministry of External Affairs</i>	Version générique <i>departmental policy</i> <i>a parliamentary committee</i> <i>a ministry initiative</i>

► Noms propres et titres de civilité

Les titres de fonction et titres de civilité s’écrivent de deux façons. Pour les références directes, les cartes professionnelles, sur les portes de bureaux ou lorsque les titres font partie d’une adresse, la lettre initiale est en majuscule. Dans les références génériques, ils s’écrivent au contraire sans majuscule.

Avec majuscules	Sans majuscules
Titres de civilité standards toujours écrits en abrégé : <i>Dear Mr. Willis,</i> <i>Dear Ms. Clark,</i> <i>Dear Dr. Cameron,</i>	
Titres publics <i>I'll speak to Mayor Sabiston about it.</i> <i>The committee chair is Senator Jarvis.</i> <i>Their spokesperson is General Manning.</i>	Références génériques <i>Peter Jones is the mayor of our town.</i> <i>Some of those senators should retire.</i> <i>He was promoted to general last month.</i>
Titres de fonction <i>Nigel Terry is Managing Director. (UK)</i> <i>Sylvia Smith is Director of Sales. (UK)</i> <i>Mike is Vice President of HR. (US)</i>	Références génériques <i>Ask the manager of the store for advice.</i> <i>She hopes to get the director's position.</i> <i>Some vice presidents are older people.</i>

► Noms de marques commerciales

Les marques présentent des variations dans la présentation de leur intitulé. Il est conseillé de porter une attention particulière aux détails qu'elles ont choisis d'y faire figurer. Ainsi, les symboles TM et ® peuvent avoir été associés au nom officiel de la marque. Il faudra donc scrupuleusement les reporter.

Certaines marques, portant des noms composés de deux parties attachées, commencent chaque partie par une lettre majuscule :

MasterCard

PowerPoint

Certaines marques ont adopté un sens générique et peuvent être écrites sans majuscules :

Noms officiels <i>U-Haul, Filofax</i> <i>High-Lighter, Canada Dry</i> <i>Post-it-notes</i>	Noms génériques (possible sans majuscule) <i>diesel fuel, cheddar cheese</i> <i>an aspirin, madras cotton</i> <i>a manila envelope, a Kleenex (US)</i>
Lettres capitales à l'intérieur des noms propres <i>EarthLink, iPad</i> <i>PowerBar, MasterCard</i> <i>Travelodge</i>	

► Noms d'entreprise et de département

L'usage veut que les collaborateurs mentionnent par écrit leur entreprise par le terme *Company* de la façon suivante :

The Company is concerned with the environment (grâce à la majuscule on sait que vous parlez de votre entreprise).

- En France, on aurait écrit: *Notre entreprise est concernée par les problématiques de l'environnement.*

Pour la même raison, les noms des différents départements prennent une lettre initiale en majuscule :

You can ask someone in Marketing (grâce à la majuscule on sait que vous parlez de votre département marketing).

- En France, on aurait écrit: *Vous pouvez contacter quelqu'un de notre service marketing.*

Company (sens de notre entreprise) <i>The Company has changed its hiring policy.</i> <i>The Firm is looking for a new receptionist.</i> <i>The Corporation's shares are selling well.</i>
Departments (sens de notre département) <i>Check with Human Resources about your pension contributions.</i> <i>Sue changed from HR to Sales recently.</i>

Dans le cas où il s'agit d'évoquer des services de manière générique, les lettres majuscules ne sont plus employées comme vous le constatez ci-dessous :

<p>Références génériques (sans majuscule)</p> <p>Jack works for a big company.</p> <p>Many firms are located downtown.</p> <p>New York has many corporate head offices.</p>
<p>Références génériques (sans majuscule)</p> <p>Hiring is generally handled by human resources offices.</p> <p>They plan to open a sales office in town.</p>

Pour aller plus loin

Les noms officiels d'entreprises et de produits doivent être toujours écrits correctement selon les critères choisis initialement. Afin de les vérifier, voir le site *Web International Trademark Association* tmhotline@inta.org.
La page légale des sites Web des entreprises comporte également le nom officiel, tel qu'il doit être strictement écrit.

À RETENIR

- Les erreurs typographiques liées aux différences entre les usages français et anglais peuvent être le premier signe d'un manque de professionnalisme quand le rédacteur ne les domine pas bien. Il est donc important de bien repérer que les signes doubles comme deux points, point-virgule, point d'interrogation, point d'exclamation, guillemets sont collés au texte en typographie anglaise et séparés par un espace en typographie française.
- L'expression du temps s'effectue par demi-journées (abréviations *a.m.* ou *p.m.*), à l'exception des services de transports qui raisonnent sur 24 heures pour éviter toute erreur d'interprétation.
- L'écriture des dates (jour et heure) se présente différemment quand on s'adresse à des Britanniques ou des Américains.
- Les majuscules sont beaucoup plus utilisées en anglais qu'en français. Il est donc essentiel de bien connaître leurs particularités d'emploi.

Se révéler très professionnel en anglais écrit

- ➔ **Quels types de documents pouvez-vous avoir à rédiger?**
- ➔ **Présentation matérielle : justifier ou non le texte?**
- ➔ **Des puces partout...**

La première impression que vous faites à votre client, fournisseur, partenaire doit être la bonne, que celle-ci passe par un e-mail, une lettre, une note, une présentation PowerPoint, un compte rendu, un rapport... Or, des erreurs, encore de l'ordre du détail, peuvent se greffer à votre insu tant au travers de l'expression écrite elle-même que sur le choix d'organisation des idées ou de présentation matérielle.

L'impression que vous faites à travers vos documents passe, nous l'avons vu, par des aspects matériels souvent trop négligés comme la typographie inhérente à la langue choisie. Mais, il s'agit aussi de respecter d'autres codes comme la justification ou non du texte, le choix de la police de caractère... Tous ces détails sont à surveiller sur tous les documents à rédiger en anglais qui, eux aussi, peuvent varier quant à leurs définitions ou à leurs méthodologies lorsqu'on les compare aux documents produits en France dans la même situation.



Quels types de documents pouvez-vous avoir à rédiger ?

Aujourd'hui, l'e-mail domine la communication courante du monde professionnel. Cependant, la lettre y est encore présente lors de situations plus complexes ou plus subtiles. Il arrive aussi qu'une note de service ou d'information, transmise à une succursale étrangère en l'occurrence, soit la première impression que vous ferez auprès de vos destinataires. Ce premier contact peut aussi avoir lieu en face à face par le biais d'une présentation PowerPoint quand vous exposez un bilan d'activités ou un projet à vos interlocuteurs.

Afin de vous permettre d'être à l'aise face aux documents en circulation dans les deux langues, nous vous proposons la confrontation de définitions des principaux documents écrits en usage en français et en anglais en vous signalant quelques différences terminologiques

(autour des comptes rendus et rapports en particulier). Il s'agit de bien cerner leurs approches spécifiques, souvent liées à des usages culturels différents. Il faut par conséquent les concevoir de manière attentive et être vigilant(e) au respect des habitudes d'écriture des destinataires. Nos conseils devront vous permettre d'obtenir une vision claire des documents que vous pourriez être amené(e) à rédiger dans votre vie professionnelle.

Fiche n°1 Principaux documents en français et en anglais

E-mails
<p>C'est actuellement le moyen le plus rapide et le plus efficace pour l'échange d'informations et d'actions courantes entre fournisseurs, clients, collègues et collaborateurs. La réactivité de cet outil, qui élimine définitivement les contraintes liées aux temps de réception des messages, en fait un support incomparable.</p> <p>Il participe au dynamisme des entreprises. Il gagne chaque jour du terrain depuis que les signatures électroniques en sécurisent la validité lors de situations plus sensibles (bancaires ou autres).</p>
Lettres
<p>La lettre, qui pourrait disparaître en raison du développement exponentiel des e-mails, se forge désormais une nouvelle place. Elle devient le support des documents officiels, des situations complexes et/ou litigieuses, des suivis « clientèle » plus personnalisés... En effet, le fait de passer par le courrier papier anoblit en quelque sorte la démarche, lui permet de véhiculer la volonté d'une attention particulière (lettres de confirmations officielles, lettres de motivation, de présentation de projets...). La lettre recommandée, et son rôle juridique, joue également un rôle de document servant de preuve matérielle.</p>
Note de service ou d'information
<p>Les notes de service ou d'information sont utilisées, surtout en interne, pour diffuser des messages collectifs quotidiens tels que les demandes d'action et instructions (notes de service) ou pour transmettre des explications (notes d'information) concernant des procédures à suivre, de nouvelles stratégies de l'entreprise, des modifications de date ou autre. Les Anglo-Saxons s'en servent de plus en plus pour effectuer des suivis de contact ou des annonces diverses à des clients potentiels ou réguliers en les personnalisant.</p> <p>Il ne faut pas confondre ce type de notes avec la note de synthèse d'information (car elles sont toutes souvent appelées « notes » par facilité).</p>
Présentation PowerPoint
<p>Les présentations orales, avec support visuel de type PowerPoint, sont maintenant d'un usage courant lors des échanges professionnels à l'international. Des principes simples sont à adopter pour être certain(e) de les concevoir avec efficacité (utilisation de <i>bullet points</i> sans phrases rédigées). Certains comptes rendus de réunion ou d'entretien sont maintenant transmis également par ce moyen et s'appuient sur l'exigence synthétique de ce type de support pour transmettre des messages très clairs de suivi. En les concevant, il faut particulièrement être vigilant(e) pour adopter la bonne typographie et, en anglais, pour bien y gérer les majuscules (voir chapitre 3).</p>

Comptes rendus/Notes de synthèse

Afin d'être en mesure de prendre les meilleures décisions, il est fondamental d'avoir à sa disposition des informations fiables, précises et synthétiques. Les documents porteurs exclusivement d'informations sans recommandations ou propositions de solutions sont à bien distinguer des autres, plus dynamiques. En effet, si votre manager anglais vous demande : « *a report on...* », quand le contexte n'est pas clair, vérifiez bien le type de contenu qu'il attend en lui demandant *a report containing information or recommendations*? En effet, un terme comme *information report* peut vous troubler car il s'agit en fait d'une note de synthèse (voir chapitre 10 et 11) alors que vous pouvez croire que la demande porte sur la rédaction d'un véritable rapport.

De plus, les Français étant particulièrement sensibles aux approches analytiques, certains de leurs documents, même informatifs, peuvent être plus développés qu'en anglais où les résultats sont davantage mis en exergue, au détriment du descriptif des causes d'un problème.

Tous les documents qui touchent au pur enregistrement d'informations sont en anglais les suivants :

• **Information report = note de synthèse en français, appelée aussi note.**

Dans ce document le rédacteur est chargé de rechercher lui-même l'information sur un sujet – ne pas se laisser tromper par le mot **report** qui désigne en français exclusivement des documents engagés alors qu'en anglais le terme est plus large et englobe à la fois des documents informatifs et des documents engagés.

• **Summary = note de synthèse ou note ou résumé** en français quand le rédacteur doit synthétiser exclusivement un groupe de documents sans en rechercher d'autres – souvent un dossier.

• **Minutes (of a meeting) = procès-verbal** quand le rédacteur enregistre par écrit des prises de position de participants en suivant la chronologie de la réunion et fait valider par chacun les formulations choisies pour restituer leurs propos (signatures des participants ou du président de séance).

• **Progress report = compte rendu synoptique** quand le rédacteur centralise sur un document rédigé en tableau les décisions, les actions et les dates butoirs en fin de réunion. Il est souvent associé aux réunions de conduite de projets.

• **Report on internship = compte rendu de stage** quand un stagiaire décrit ses activités durant son apprentissage en entreprise. C'est rarement une démarche aussi analytique en anglais que dans certains rapports de stage français. C'est pour cette raison qu'il vaut mieux parler, pour décrire ce document à des Français, de compte rendu de stage.

Attention ! L'équivalent du mot compte rendu n'existe pas en anglais alors qu'en français cet intitulé est fréquent puisque plusieurs types de comptes rendus existent en situation professionnelle (compte rendu littéral reformulé des positions des participants,

compte rendu de synthèse rédigé, comptes rendus synoptiques sous forme de tableaux). L'oralité ayant davantage de poids dans la culture anglo-saxonne, il n'est peut-être pas aussi nécessaire de tout justifier, clarifier et expliquer par écrit qu'en français.

Études – Rapports

Malgré les différences terminologiques, certains documents comportent des études techniques ou scientifiques (*feasibility report...*) dont notamment le *white paper (livre blanc)* d'un usage institutionnel et donc de portée publique. D'autres documents, tels les rapports, contiennent des analyses amenant à des recommandations et sont indispensables dans les deux langues pour faire avancer les actions. Ce besoin d'action nécessite forcément ce type de démarche de réflexion. Le document porteur de ces contenus dynamiques s'appelle bien « rapport » en français. Or, en anglais, le terme *report* s'applique non seulement aux rapports porteurs d'analyse et de recommandations mais également aux documents informatifs de type comptes rendus et notes de synthèse, désignés ainsi en français. Là réside le problème de compréhension des demandes effectuées à des Français par des Anglo-Saxons.

En anglais, les documents, équivalents aux types de rapports français, possèdent des raisonnements autour du « pourquoi? », appelés (*analysis*) et présentent les avantages et inconvénients (*discussion*).

En anglais, les documents adoptant la même démarche intellectuelle que les rapports français sont les suivants :

- **Recommendation report = rapport** en français – quand le rédacteur rédige au quotidien un document avec préconisations pour faciliter la prise de décision en indiquant les bonnes voies à prendre (document pas forcément long). Il peut s'agir de rapports commerciaux, de rapports techniques, ou autres, qui balisent le quotidien professionnel.
- **Report for . . . ou Formal report = rapports d'expert ou rapport d'étude** en français – quand le rédacteur est chargé officiellement d'une étude et insère dans son rapport des documents annexes d'appui tels que graphiques, glossaires, bibliographie... ou d'autres indices du sérieux de la démarche du rédacteur. Ces documents sont toujours accompagnés en anglais, en première page, d'un **executive summary (abstract** dans le domaine scientifique ou universitaire) (voir chapitre 10).

Appuyez-vous sur les définitions précédentes pour répondre avec pertinence aux attentes de vos interlocuteurs. En effet, sans une bonne connaissance de celles-ci et des méthodologies des différents documents, en français comme en anglais, des quiproquos peuvent naître et nuire à la qualité des échanges et à l'image de professionnalisme du rédacteur.

Ne donnez pas l'impression de ne pas savoir rester à votre place...

Un jeune débutant français, commençant sa carrière dans une entreprise américaine, a donné l'impression d'être très prétentieux le jour où il a soumis un document qu'il venait de rédiger dans lequel il préconisait des changements au sein de l'organisation même de l'entreprise. Or, il lui avait été effectivement demandé un *report* sur l'ensemble des magasins du réseau de distribution mais dans le sens d'une note de synthèse d'informations en français. Ses responsables attendaient donc un état des lieux factuel et neutre, ils ont reçu à la place des préconisations très engagées.

Que s'était-il passé? Tout simplement, le mot *report*, perçu par lui comme une demande de rapport «à la française», l'a entraîné à penser qu'il devait développer sa propre analyse pour aboutir à des propositions d'amélioration. Ce qu'il avait fait, mais son manager s'est demandé pour qui il se prenait! Faites donc très attention à bien comprendre le contexte du document demandé quand on vous parle de *report* (dans ce cas-là, le manager n'avait pas précisé *information report* car c'était sous-entendu pour lui).

Attention! Toute demande de *report* peut en cacher une autre...

Présentation matérielle: justifier ou non le texte?

Le premier contact de vos lecteurs sera matériel. La non-justification du texte parle un langage qu'il faut également connaître. Des usages existent dans les deux langues à ce sujet pourtant en apparence anodin. Ainsi, l'alignement d'un texte est strict sur la marge gauche

en anglais depuis longtemps. Les Français qui présentaient autrefois le texte avec retrait en début de paragraphe (présentation «à la française») abandonnent de plus en plus cet usage au profit de cette présentation justifiée à gauche dite «américaine». C'est sans doute le côté cartésien des Français qui les a amenés à privilégier depuis plusieurs années cette présentation à l'allure rigoureuse, surtout dans les textes comportant des paragraphes courts, comme e-mails et lettres. Les Anglo-Saxons sont quant à eux très stricts depuis longtemps sur l'usage de cette justification à gauche des textes.

Depuis l'arrivée du traitement de texte, les professionnels français apprécient particulièrement les textes justifiés également à droite, en toutes circonstances, sauf dans les e-mails. De leur côté, les Anglais et les Américains privilégient les textes non justifiés à droite dans les e-mails et lettres. Ils estiment que ces textes sont ainsi plus faciles à lire et présentent l'intérêt de donner une impression moins formelle grâce à cette irrégularité visuelle. A contrario, les Français veulent faire passer une impression de rigueur par les textes justifiés des deux côtés pour tous les documents hors e-mails, dans une sorte de recherche esthétique quasi éditoriale.

Les Anglo-Saxons réservent la justification à droite seulement aux documents à caractère formels comme les comptes rendus et rapports. Ces choix de mise en page différents permettent, en anglais, de distinguer les messages courants des textes auxquels il faut attacher une attention plus particulière, présentant un caractère plus officiel.



Des puces partout...

Ce que l'on appelle «puces» en français pour mettre en valeur un passage de texte ou un titre s'appelle *bullet points* en anglais, en référence au sens de balle de revolver. Ce terme n'est pas anodin car il s'agit de cibler, par leur biais, les aspects essentiels du texte pour

le lecteur. Les e-mails, comme les lettres, adoptent fréquemment cette présentation synthétique, pas toujours bien vue en français où elle peut donner une impression de manque d'effort rédactionnel. Ce n'est pas le cas en anglais, au contraire, le *bullet point* se pose comme une valeur ajoutée contribuant à la lisibilité du document et donc à l'efficacité du message. Une différence culturelle subtile se glisse encore là par l'intermédiaire d'un simple détail de présentation.

Toujours par souci de clarté, les Anglo-Saxons insèrent parfois des numérotations pour bien hiérarchiser leurs idées (là où les Français mettent des puces). Les numérotations dans le corps du texte pour présenter des idées ne sont pas toujours bien vues en France (sauf dans les milieux scientifiques ou techniques) car le respect du texte littéraire impose encore sa loi à l'écrit.

Des puces et des listes

La présentation d'une liste sous forme verticale est un usage du monde professionnel. En français, ce sont les tirets qui balisent le début des textes (sauf dans les présentations PowerPoint), en anglais ce sont de nouveau les puces (*bullet points*).

To be considered for the position, candidates should:

- *Know English and French well*
- *Enjoy team work*
- *Have customer service experience*
- *Possess a valid driver's license*

Il est à noter qu'en français dans la même situation, chaque phrase débutera, après un saut de ligne systématique derrière les deux points par une minuscule et se terminera (sauf dans les textes techniques, financiers ou en présentation PowerPoint) par un point-virgule ou une virgule, selon le cas. Les tirets, quant à eux, sont employés en anglais pour désigner un sous-ensemble d'un passage introduit par un *bullet point*.

À RETENIR

- Des logiques similaires président à la rédaction de documents dans les deux langues. Toutefois, les mots désignant ces documents ne peuvent être traduits littéralement sans risque de confusion.
- Le mot *report* est à haut-risques car il désigne en anglais certains types de comptes rendus (dont le mot équivalent n'existe pas dans cette langue) mais également tous les rapports avec analyses et recommandations (pris dans le même sens qu'en France).
- Les documents diffèrent sur des détails significatifs :
 - non-justification à droite pour les Anglo-Saxons (sauf cas très formels) et justification pour les Français,
 - utilisation de puces (et non de tirets) derrière deux-points lors de présentation du texte en liste verticale dans les textes en anglais.

+

+

Savoir rédiger les principaux documents professionnels

++

Pour vous permettre d'être très vite à l'aise lors de la rédaction de documents professionnels en anglais, nous avons choisi l'option de nous appuyer sur la méthodologie et sur les usages d'écriture des mêmes documents en français. Ce regard, en miroir, présente l'avantage de revisiter les documents français équivalents et de vous proposer en synthèse les deux approches, ce qui peut vous être utile dans votre travail quotidien dans les deux langues. Les professionnels, déjà fluides dans la rédaction des documents français, y gagneront en temps et compétences; les moins expérimentés y trouveront l'avantage d'être en mesure de passer d'une langue à l'autre sans erreurs grâce à cette centralisation de connaissances comparées.

Sommaire

Chapitre 5	Construire ses e-mails avec efficacité	53
Chapitre 6	Savoir jouer sur les nuances de ton dans les e-mails	73
Chapitre 7	Qu'en est-il de la lettre d'affaires en anglais ?	89
Chapitre 8	Rédiger des lettres à caractère informatif	101
Chapitre 9	Lettres argumentées pour situations sensibles	113
Chapitre 10	Rendre compte par des documents d'information	125
Chapitre 11	S'approprier les logiques des rapports anglo-saxons	145

Construire ses e-mails avec efficacité

- ➔ **Caractéristiques des e-mails dans les deux langues**
- ➔ **Débuter correctement un e-mail**
- ➔ **Clés de présentation des e-mails professionnels**
- ➔ **Le plan du message : priorité à l'ACTION**

Vous communiquez tous les jours par e-mails. Cet outil est au cœur de vos échanges les plus courants avec vos clients, partenaires, collègues, confrères... De nos jours, travailler en anglais implique de communiquer par ce moyen avec des destinataires de tous niveaux hiérarchiques et de tous pays. Cet impératif réclame par là même de connaître les codes adéquats pour ne pas commettre d'impairs. Or, écrire en anglais professionnel, ce n'est surtout jamais traduire littéralement ce que vous souhaiteriez exprimer dans la même situation en français. Il s'agit par conséquent de mettre en place en soi, de manière claire, des réflexes d'écriture parallèles adaptés aux deux langues.

Lors de la lecture d'e-mails provenant d'anglophones, vous avez sans nul doute perçu la présence de pratiques différentes, surtout maintenant que ceux-ci peuvent provenir de tous horizons quand, de nos jours, les échanges internationaux se font essentiellement en anglais. Des interrogations ont pu alors naître en vous... Et si, en plus, vous êtes en stage ou débutez votre carrière, vous avez le souci impérieux de connaître rapidement quelques principes simples pour être rapidement autonome en anglais professionnel avec le souci de vous adapter à différentes situations et réactions culturelles.

Au milieu de ce foisonnement de textes en anglais, il est nécessaire de partir des bases reconnues en anglais britannique ou américain. Des points communs sont en effet à mettre en exergue tant entre les deux formes d'anglais (UK et US) que par comparaison avec les e-mails français. Il s'agit aussi de repérer, de manière précise, les quelques différences auxquelles il faut être initié(e).

Les e-mails appartiennent, en français comme en anglais, au champ d'une communication moins formelle que les lettres (transmises par la poste ou en fichier joint). Toutefois, les e-mails envoyés à de nouveaux contacts, ou à des personnes auxquelles une marque supplémentaire de déférence est nécessaire, emploient un style et

un ton plus formel dans les deux langues, mais les codes ne sont pas toujours les mêmes.

Il faut distinguer deux approches :

- les e-mails à caractère officiel (plus formels) ;
- les e-mails courants (remplaçant une lettre simple ou une conversation téléphonique).

C'est dans ce second cas surtout que les anglophones et les francophones vont se diversifier.



Caractéristiques des e-mails dans les deux langues

La grande différence entre les e-mails anglais et français réside dans le choix d'une langue très proche de l'oral en anglais. En français, la langue écrite est un marqueur fort d'image personnelle de qualité. Les différences y sont plus visibles qu'en anglais entre la langue écrite et la langue parlée : un message écrit en français fait passer, ou non, par le style une impression de tenue et de maîtrise. C'est un moyen subliminal d'imposer à la fois son message et son image, l'empreinte de la tradition littéraire étant dans cette langue encore relativement puissante. Il s'agit pour les Français de constamment respecter les critères de bonne tenue de la langue écrite, ceux qui forcent le respect.

En anglais, la rapidité et l'efficacité sont les critères dominants pour juger de la qualité des messages. Les e-mails sont plus proches du langage parlé. Ce sont des conversations mises par écrit. Les e-mails anglais vont par conséquent admettre facilement des phrases partielles, des expressions familières, des salutations informelles, voire l'emploi d'abréviations, inappropriées dans les autres contextes professionnels d'écriture en anglais ; et toujours à éviter en français.

Sans bien repérer ces usages établis, il n'est pas aisé de passer d'une langue à l'autre. En effet, toute traduction littérale à partir du français génère en anglais un ton précieux risquant parfois d'apparaître prétentieux. Il peut même rendre le message confus pour les lecteurs. En anglais, la compréhension du sens va primer sur l'impression donnée par l'ensemble. Quand les bons rédacteurs français vont respecter un certain «style», en variant l'expression ou en refusant les répétitions, les rédacteurs anglais vont privilégier les constructions peu sujettes à interprétations, éliminer les adjectifs descriptifs risquant de détourner du message et choisir de manière non conventionnelle de rédiger le texte de façon synthétique en liste verticale derrière des puces.

La brièveté est donc une valeur sûre pour les anglophones alors que les rédacteurs français, dans la même situation, empruntent culturellement des formulations plus arrondies, plus souples. Le ton prend le risque d'être ressenti très vite en français comme sec ou agressif sans ce vêtement stylistique (voir chapitre 6).



Débuter correctement un e-mail

Les rédacteurs qui écrivent alternativement dans la même journée en français et en anglais doivent prendre conscience que toute traduction littérale est à éviter. En français en effet, débiter par un message très direct peut insuffler dès l'abord un ton agressif alors qu'en anglais, cette approche sera reçue comme normale, et même comme un signe d'efficacité.

Observons des débuts de mails en français et en anglais traités ci-dessous sous forme d'équivalence et non de traduction littérale. Vous remarquerez des différences d'approche.

Fiche n° 2 Débuter un mail
en français et en anglais

Mails bien débutés en français	Mails bien débutés en anglais
Autour d'un problème constaté	
<p>Dans le cas de dysfonctionnements, les Français se montrent très fermes, pointent le problème et demandent ensuite l'action. Les anglophones recherchent toujours quant à eux à favoriser l'action. Une nouvelle fois l'action est en premier. À cette fin, ils utilisent facilement l'impératif alors qu'en français l'impératif serait perçu très négativement: le ton deviendrait même impoli.</p>	
<p>Bonjour,</p> <ul style="list-style-type: none">Après vérification de... j'ai identifié une erreur de... <p>Le ton est très ferme en raison de la présence du pronom Je. Le rédacteur émettra la demande d'action au paragraphe suivant.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">À la suite d'une analyse approfondie de..., j'ai constaté la nécessité d'un ajustement... <hr/> <ul style="list-style-type: none">Je me permets de vous signaler un problème de...	<p>Dear Ms. Black,</p> <ul style="list-style-type: none">Please correct the error to . . . <p>En anglais on demande directement de corriger l'erreur (mise en valeur de l'action à faire et non mise en valeur de l'existence d'un problème). L'impératif est utilisé alors qu'en français ce ne serait pas possible car trop agressif.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">Our analysis shows that. . . requires an adjustment. <p>Require est un mot fort porteur d'une notion d'exigence.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">Please note that we have found a problem with . . . <p>Présence à nouveau de l'impératif.</p>
Autour d'une action réalisée par le rédacteur du message	
<p>En anglais professionnel, le destinataire du message et la demande qu'il a exprimée sont mis en avant. Le message s'adresse donc plus directement à son destinataire. L'utilisation du pronom you est donc fréquente. En français, l'accent est porté sur la mise en valeur des actions menées. Dans la même situation, le rédacteur du message s'implique plus directement. Le pronom je est donc couramment utilisé.</p>	
<p>Bonjour,</p> <ul style="list-style-type: none">En réponse à votre demande concernant..., je vous fais parvenir...Comme convenu lors de notre dernier échange, je joins les documents demandés... <p>Le contexte est inséré en début de phrase.</p>	<p>Dear Mr. White,</p> <ul style="list-style-type: none">You will find enclosed the information you requested.The documents that you requested are enclosed. <p>C'est dans l'objet que sera inséré le contexte.</p>

<p>Le pronom <i>vous</i> peut également être utilisé en français, même si ce n'est pas usuel :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Lors de votre dernier message, vous m'avez demandé un complément d'information au sujet de...</i> <p>Dans ce cas ainsi que dans les cas ci-dessous, la mise en avant du destinataire peut être conseillée pour lui montrer que l'on est à son écoute.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Comme nous en étions convenus lors de votre visite (notre conversation téléphonique), j'ai effectué...</i> <hr/> <p>La présence d'un pronom Je au début de la phrase en français peut aussi servir à exprimer un mécontentement :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>J'ai constaté le dysfonctionnement de... (un problème de...)</i> <hr/> <p>La formulation suivante donne un ton très sec au texte, accentuant la réprobation exprimée. Il est à noter que l'impératif utilisé ainsi en tête de phrase transmet un ton très fort de réprobation en français. Dans d'autres contextes, il serait considéré comme très impoli.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Veuillez bien prendre note du dysfonctionnement de... (d'un problème de...).</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>The file you requested is attached.</i> <p>En anglais, aucun rappel du contexte. <i>This</i> ci-dessous permet d'entrer directement dans le vif du sujet :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>This is to confirm the action taken following our recent meeting (phone call)</i> <hr/> <p>En anglais le recours à l'impératif exprime le même ton ferme :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Kindly, take note that we have found an error . . .</i> <p>Le mot <i>kindly</i> correspond à <i>vouloir bien</i>. Le ton reste ferme en raison de la présence de l'impératif et de <i>kindly</i> pris dans un sens ferme (<i>vous serez bien gentil de faire...</i>). <i>Kindly</i>, est moins courant que <i>please</i> : il est perçu comme plus sec. Le recours à l'impératif renforce de plus le ton sec de ce texte.</p> <hr/> <p><i>Dans ce cas, on pourrait encore écrire :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Kindly, take note that we have found an error . . .</i>
--	---

Autour d’une action demandée au destinataire	
Dans les équivalences de textes suivants, on observera que les Anglo-Saxons vont de nouveau très directement à la demande d’action alors qu’il est plutôt requis en français d’introduire cette demande.	
<p>Bonjour,</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Afin de me permettre de..., pourriez-vous me transmettre l’information suivante ?</i> <p>En français, il est de mise de contextualiser les raisons qui amènent à demander une action :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Afin de..., je souhaiterais recevoir les documents demandés.</i>• <i>Dans l’objectif de..., vous serait-il possible de me transmettre (de m’envoyer) les documents demandés ?</i> <hr/> <ul style="list-style-type: none">• <i>Je vous demande de bien vouloir nous livrer la marchandise vendredi prochain, à midi.</i> <p>En français, une demande directe permet souvent d’exprimer un mécontentement. La fermeté du ton sera encore renforcée par l’utilisation de <i>bien vouloir</i> ou encore plus autoritaire de <i>vouloir bien</i>.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">• <i>Nous vous remercions de vous assurer que des mesures seront prises dans les plus brefs délais concernant votre commande.</i> <p>L’expression <i>brefs délais</i> ou <i>meilleurs délais</i> est plus professionnelle en français que <i>futur proche</i> (mais <i>brefs délais</i> est plus sec).</p>	<p>Dear Jack,</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Please get back to me with the following information as soon as possible.</i> <p>En anglais la demande d’action est exprimée de façon directe, sans être nécessairement contextualisée.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Please get back to me with the requested documents.</i> <p>Le recours à l’expression <i>Get back to me</i> induit la demande de réponse.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">• <i>We require delivery of this shipment by noon Friday.</i> <p>En anglais, la fermeté du ton est accentuée par la présence d’une échéance précise fixée et du verbe <i>require</i> (sens d’exiger).</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">• <i>Kindly ensure that action is taken regarding our order in the near future.</i> <p>L’emploi de <i>ensure</i> renforce la fermeté du ton. <i>In the near future</i> est une expression plus distante en anglais que <i>ASAP (as soon as possible)</i> qui est plus familière.</p>

Autour d'une information	
<p>Dans les e-mails professionnels rédigés en français, la tendance est de personnaliser les textes et de privilégier l'utilisation du pronom je, même si l'on communique en tant que représentant de son entreprise. En anglais, la tendance est d'utiliser we dans ce contexte. On retrouve cette même logique dans les lettres françaises qui utilisent essentiellement le pronom nous.</p>	
<p>Bonjour,</p> <ul style="list-style-type: none">• Je me permets de vous signaler (de vous annoncer) notre intention de...• C'est avec plaisir que je vous informe de...• Les circonstances actuelles nous amènent à...• C'est avec regret que nous vous informons que nous ne produisons plus...	<p>Dear Ms. Smith,</p> <ul style="list-style-type: none">• This e-mail is to let you know that we intend to offer...• We are pleased to inform you that ...• Present circumstances mean that we are not able to meet with you as scheduled.• We are sorry to inform you that we no longer manufacture . . .

Clés de présentation des e-mails professionnels

Voici maintenant quelques conseils techniques concernant la présentation des e-mails tant sur l'objet, que sur la formule d'appel, le plan et les salutations. La partie stylistique, plus centrée sur les nuances du texte, est abordée dans le chapitre 6.

L'objet

En raison du volume d'e-mails reçus dans le cadre professionnel, le rôle de l'objet est crucial, dans les deux langues, pour s'assurer l'attention du destinataire et pour effectuer un archivage efficace.

La raison présidant à l'envoi de chaque message doit être évidente immédiatement dès l'objet pour les Anglo-Saxons (***Request for Documentation on Model 604 – N***) alors que les Français privilégient souvent une formulation plus synthétique afin de ne pas déflorer le sujet traité ensuite dans le message (Demande de documentation).

Lorsque plusieurs messages sont échangés à partir d'un premier message de départ, il est conseillé d'en modifier l'objet quand les sujets abordés évoluent de manière significative au cours des différents échanges.

En anglais, l'objet s'écrit sans article et sans ponctuation, comme en français, mais en utilisant des majuscules initiales à chaque mot, alors qu'en français la majuscule est exclusivement réservée au début du texte et aux noms propres.

Pour être efficace, il est conseillé d'éviter, en français comme en anglais, d'employer des termes trop imprécis (réunion, locaux, bilan) ou (*information, meeting, conference call*).

EXEMPLES D'OBJETS PRÉCIS

En anglais	En français
Invitation to General Assembly 24 May (UK)	Invitation Assemblée Générale 24 mai
Agenda for 20 June meeting (UK)	Ordre du jour réunion 20 juin
Request for Documentation on Model604N	Demande de documentation/modèle 604N
Proposal for Recycling Paper	Proposition recyclage papier
Update on New Software	Mise à jour nouveau logiciel

► La formule d'appel débutant le mail

Les formules d'appel sont porteuses, dans les deux langues, de nuances subtiles à connaître pour ne pas faire d'erreurs grossières.

► Ton formel pour situations déférentes

Dans toutes les circonstances, les formulations les plus respectueuses, quand le destinataire est une personne inconnue, sont les suivantes :

Formule d'appel américaine

1 possibilité

Dear Ms. Smith,
Dear Mr. Jones,

L'usage américain remplace la virgule par deux points lors de communications formelles pour signifier un ton sérieux :

Dear Mr. Miller:

Formule d'appel britannique

2 possibilités

Avec nom de famille cité :

Dear Ms Smith,
Dear Mr Jones,

Sans nom de famille cité :

Dear Sir,
Dear Madam,

Toutes les femmes dans le même panier: Ms.

Afin d'éviter aussi le problème, longtemps rencontré dans les entreprises françaises, d'hésitation entre le choix de Madame ou Mademoiselle, les Américains ont inventé une abréviation (et non un mot) pour englober l'ensemble des femmes: c'est *Ms.* Ce terme a été créé à partir du masculin *Mr.* Les Français ont choisi quant à eux depuis la prise de position de la ministre de la Condition de la femme, Yvette Roudy, d'utiliser le terme générique « Madame » (mis en application officielle depuis le 21 février 2012 – circulaire Bachelot) pour désigner dans les formules d'appel toutes les femmes.

Formule d'appel française

Situation formelle en français

En français dans la même situation formelle, le nom de famille n'apparaît pas (dans les lettres également) :

Monsieur,

Madame,

Toutefois, le langage publicitaire par souci de personnalisation amène exceptionnellement à écrire :

Bonjour Monsieur Martin,

En français, il est possible lors d'un premier contact neutre, sans précaution formelle, d'écrire :

Bonjour,

Dear* n'est pas *Cher

Attention ! Le mot *Dear* n'a pas la connotation affective du mot *cher* en français. *Hello* possède, lui, cette connotation affective envers les personnes que l'on connaît. On écrit *Hello*, seul, ou *Hello* + prénom, mais *hello* n'est jamais suivi du nom de famille du destinataire. *Hi*, plutôt d'usage américain, est considéré comme très familier.

› Ton courant utile au quotidien

Quand la relation est moins formelle, on peut continuer dans un e-mail en anglais à utiliser le mot *Dear*, cette fois suivi du prénom.

Mail courant en anglais

Dear Alan,

ou

Dear Catherine,

Par ailleurs, en anglais, dans les échanges courants entre collègues de bureau, il est possible d'utiliser :

Hello Alan,

Hello Catherine,

Mail courant en français

Bonjour Alan,

ou

Bonjour Catherine,

En français, le prénom est utilisé dans des situations conviviales d'égal à égal, donc moins fréquemment qu'en anglais.

Le mot *cher* (plus affectif) n'est pas employé en situation professionnelle, sauf exceptionnellement lors d'un échange entre deux confrères (avocats, médecins...) :

Cher confrère,

Le terme *Hello*, trop familier en situation professionnelle en français, est à éviter. Le prénom seul peut être choisi lors d'un nouvel échange dans la même journée pour insuffler un ton chaleureux.



Le plan du message : priorité à l’ACTION

En anglais, nous l’avons vu, la priorité est à l’action porteuse d’avancées et de solutions. Cette logique pragmatique doit présider à l’écriture de tous vos e-mails. Or, en français, vous adoptez une autre logique plus centrée sur la contextualisation (description d’un besoin ou d’un problème avant d’émettre la demande d’action ou l’énoncé de l’action que vous allez entreprendre). Sans cette approche, le destinataire trouvera votre texte trop abrupt quant à la forme donnée.

Cependant, en anglais, dans les cas de problème, il est nécessaire de contextualiser comme en français afin d’adoucir le ton du message. Il va falloir, si vous travaillez dans les deux langues, être très vigilant(e) pour changer de logique dans chaque langue :

- être plus pédagogue en français ;
- être plus opérationnel(le) en anglais et sensible à la situation dans laquelle vous êtes, pour être moins direct(e) dans certains cas.

Logique française plus longue et pédagogique	Logique anglaise plus brève et opérationnelle
<ul style="list-style-type: none">• Justification par un constat Formuler le besoin ou le problème ou votre objectif• Action Demander la réalisation d’une action ou signaler l’action que vous entreprenez ou allez entreprendre• Impact de cette action Justifier l’action à entreprendre ou en montrer l’impact	<ul style="list-style-type: none">• Action Demander la réalisation d’une action ou signaler l’action que vous entreprenez ou allez entreprendre• Impact de cette action Anticiper tous les détails nécessaires à la réalisation de l’action pour éviter tout retour de question et en montrer, si nécessaire, l’impact pour motiver.

► 1^{er} cas : Vous demandez une action autour d'un besoin

La demande de renseignements appartient à cette typologie car il s'agit de l'expression claire d'un besoin.

Version française	Version anglaise
1^{er} paragraphe : Justification par un besoin + demande d'action <i>Actuellement à la recherche de... nous souhaiterions recevoir votre catalogue... .</i>	1^{er} paragraphe : Demande directe d'action <i>Please send your catalogue (UK) . . . Please send your catalog (US) . . .</i>
2^e paragraphe : Impact de cette action <i>En effet, notre société, spécialisée dans... doit répondre à des besoins très spécifiques</i> Formule de conclusion avec expression d'une attente dans les meilleurs délais	2^e paragraphe : Impact de cette action <i>We are currently looking for . . . that will meet the specialized needs of our company.</i> Formule de conclusion avec date butoir de réception

► 2^e cas : Vous énoncez un problème

Il s'agit d'aller droit à l'essentiel en énonçant dès le premier paragraphe le problème, mais en prenant des précautions exclusivement en français :

Version française	Version anglaise
Cet e-mail suit la même logique dans les deux langues afin de faire passer un message plus délicat	
1^{er} paragraphe : Problème et son explication éventuelle. <i>Après vérification du matériel réceptionné, nous avons constaté un dysfonctionnement de...</i>	1^{er} paragraphe : Problème et son explication éventuelle. <i>Please note that we are unable to assemble the equipment we have just received.</i>

2^e paragraphe : L'action qui en découle (de notre part ou de la part du destinataire) <i>Afin de régler ce problème dans les plus brefs délais, pouvez-vous programmer rapidement l'intervention d'un de vos techniciens?</i> <i>Je vous remercie par avance pour votre efficacité.</i> Remerciements : <i>Cordialement,</i>	2^e paragraphe : L'action qui en découle (de notre part ou de la part du destinataire) <i>Consequently we require the services of a technician. Could you make arrangements as soon as possible for someone to look into this.</i> <i>We thank you for your prompt attention.</i> Remerciements : <i>Sincerely,</i>
---	---

► 3^e cas : Vous demandez d'effectuer une action

Une action peut être demandée immédiatement lors d'échanges très opérationnels. Dans ce cas en français, une justification est nécessaire : *Afin de...*, sauf s'il s'agit d'exprimer l'autorité d'un responsable hiérarchique. En anglais, l'action est toujours demandée de façon très directe sans enjoliver l'expression par le style.

Version française	Version anglaise
1^{er} paragraphe : Action demandée avec précautions, en une seule phrase très enrobée <i>Afin d'être en mesure d'effectuer les remboursements de vos frais, je vous demande de me transmettre vos factures du mois, avant le 27 juin.</i> Remerciements : <i>Je vous en remercie par avance.</i> <i>Cordialement,</i>	1^{er} paragraphe : Action demandée sans précautions <i>Please submit invoices for this month.</i> 2^e paragraphe : Éléments de motivation à effectuer cette action <i>We require these documents by June 27 in order to send out check by the end of the month.</i> Remerciements : <i>Sincerely,</i>

► 4^e cas : Vous transmettez une information

Ce type de message est plus neutre. Il s'agit de communiquer, souvent à plusieurs personnes à la fois, un message de type informatif. Toutefois, il est souvent important dans les situations complexes de donner une explication permettant de mieux saisir le sens de cette information pour que tous y adhèrent. Il est également possible d'en montrer les répercussions ou de demander une action.

Version française	Version anglaise
<p>1^{er} paragraphe : Transmission d'une information et explication éventuelle (si nécessaire de préciser)</p> <p><i>J'ai le plaisir de vous annoncer que cette année le pont de Noël est prévu du vendredi 21 au soir jusqu'au 26 décembre au matin.</i></p> <p>2^e paragraphe : Conséquence ou demande d'action éventuelle en découlant</p> <p><i>Les locaux seront entièrement fermés durant cette période.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p>	<p>1^{er} paragraphe : Transmission des faits bruts</p> <p><i>This year's Christmas break will be from the evening of Friday 21 December to the morning of 26 December. (UK)</i></p> <p>2^e paragraphe : Conséquence ou demande d'action éventuelle en découlant</p> <p><i>Please note that the premises will be closed during this period.</i></p> <p><i>Regards,</i></p>

Il est conseillé de sauter des lignes entre les paragraphes pour davantage de lisibilité. Le message global ne doit pas excéder une page-écran. Les messages longs, les graphiques ou les tableaux doivent être systématiquement insérés en fichier joint, comportant le message suivant inséré dans le texte :

Please find attached... permettant au destinataire d'être alerté par l'absence éventuelle du fichier prévu (si oubli de celui-ci par l'expéditeur).

Fiche n° 3 Quelles salutations finales ?

Il est conseillé dans un mail anglais de terminer par une salutation simple telles les formules suivantes classées des plus formelles aux moins formelles.

Formules de politesse pour e-mail

Salutations britanniques sans virgule	Salutations américaines avec virgule	Salutations françaises avec virgule
<p><i>Yours sincerely</i> Cas très formels à utiliser notamment lorsque la formule d'appel est : <i>Dear Mr Smith</i> ou <i>Dear Ms Miller</i>,</p> <p><i>Your faithfully</i> Cas très formel à utiliser notamment lorsque la formule d'appel est <i>Dear Sir</i>, <i>Dears Sirs</i>, <i>Dear Madam</i>, ou <i>Dear Sir/Madam</i>,</p>	<p><i>Sincerely,</i> Cas les plus formels</p>	<p>Cordialement, Terme le plus courant, modélisé sur l'anglais <i>Cordially</i> car les Français, jusqu'à l'arrivée des e-mails, ont eu une tradition écrite de formules de politesses longues et très formelles, encore en usage dans les lettres formelles.</p>
		<p>Cas de grande déférence – Dans le cas où on s'adresse à une personne importante, la formule <i>Cordialement</i> est peu appropriée, on peut alors employer la formule : <i>Respectueusement</i>,</p>
<p><i>Regards</i> ou <i>Kind regards</i> Termes donnant un ton aimable, mais pas trop familier, lors d'échanges courants avec des collègues ou correspondants réguliers.</p>	<p><i>Regards,</i></p>	<p>Bien cordialement, Dans les cas où on veut rendre le ton plus chaleureux.</p>

<p>Best regards</p> <p>Termes donnant un ton chaleureux aux échanges courants quand un ton formel est quand même approprié.</p> <p>Best wishes</p> <p>Termes donnant un ton aimable, mais pas trop familier, lors d'échanges courants avec des collègues ou correspondants réguliers</p> <p>Best</p> <p>Abréviation de <i>Best regards</i>, très familier. À éviter en contexte professionnel.</p> <p>Cordially</p> <p>Terme positif pour souligner un lien positif avec ses collègues, correspondants réguliers ou clients. Mais peu usité en anglais UK.</p> <p>Thanks for . . .</p> <p>Terme informel employé entre collègues en réponse aux services rendus au quotidien.</p> <p>Cheers</p> <p>Attention ! Terme très informel, réservé aux échanges amicaux hors du contexte professionnel.</p>	<p>Best regards,</p> <p>Pareil En anglais américain, il est préférable d'éviter <i>Kind regards</i> et de privilégier <i>Best regards</i>.</p> <p>Best</p> <p>Abréviation de <i>Best regards</i>, très familier. À éviter en contexte professionnel car un peu affectif.</p> <p>Cordially,</p> <p>Terme positif pour souligner un lien positif avec ses collègues, correspondants réguliers ou clients.</p> <p>Thanks,</p> <p>Pareil</p> <p>Cheers</p> <p>Pareil</p>	<p>Bien à vous,</p> <p>Terme donnant un ton chaleureux mais il faut connaître le destinataire (après plusieurs échanges de mails ou une rencontre).</p> <p>Sincères salutations,</p> <p>Lors d'échanges à caractère amical. Attention ! Le terme <i>Salutations</i>, employé seul, donne un ton très sec au message. Il ne faut l'utiliser que pour manifester une certaine colère.</p> <p>Bien amicalement,</p> <p>Ce terme est à employer avec prudence dans la vie professionnelle, car très amical.</p>
--	---	--

EXEMPLE D'UN MESSAGE TYPE
ENVOYÉ PAR E-MAIL

Ce message transmet bien une volonté d'action. Traduit littéralement en français, le ton serait très sec.

<p>From : steve.wong@deliverymail.com</p> <p>Sent : jeudi 7 août 2014</p> <p>To : Jim.blake@deliverymail.com</p> <p>Subject : Request for Information on Shipping Goods to Mexico ASAP</p>	<p>L'objet clairement exprimé</p>
<p>Hi Jim,</p> <p>Please get back to me as soon as possible with information on shipping goods to Monterrey, Mexico. In particular I need answers to the following questions.</p> <ul style="list-style-type: none">• How long does a shipment normally take from our factory to Monterrey?• Do we have the necessary American and Mexican customs forms in hand?• What kind of delays are shippers currently experiencing at border crossing points? <p>Our customers in Monterrey need to know when they can expect to receive a delivery. Tony in production says we will be ready to ship early next week, and I'd like to be as accurate as possible about the schedule when I get back to Alvaro Sanchez.</p> <p>Thanks for a quick response.</p> <p>Steve</p>	<p>L'appel très informel</p> <p>Phrase introductive demandant une action de manière très directe</p> <p>Emploi de puces pour faciliter la lisibilité</p> <p>Justification pour motiver à l'action</p> <p>Mention d'une date limite par souci d'efficacité</p> <p>Expression brève et polie pour terminer</p>

À RETENIR

- Les e-mails en anglais sont plus directs que les e-mails français dès la première ligne en privilégiant fortement l'action à mener sans s'attarder sur les problèmes.
- Les e-mails français et anglais courants présentent le point commun d'être centrés quant au sens, soit sur un besoin à traiter, soit sur un problème à résoudre, soit sur une action à mener, soit sur une information à transmettre de manière synthétique.
- Les formules d'appel sont à connaître pour ne pas faire d'impairs selon le type de rapport instauré avec le destinataire. Les salutations sont toujours brèves, même en français, mais là aussi les nuances varient d'une langue à l'autre. Il ne faut jamais traduire littéralement sans s'être approprié les codes d'usage transmis dans ce chapitre.

Savoir jouer sur les nuances de ton dans les e-mails

- ➔ **Comment contrôler son ton à l'écrit?**
- ➔ **Positiver son texte en anglais**
- ➔ **Ton neutre et professionnalisme**
- ➔ **Savoir sortir de la neutralité**

Quel ton peut provoquer un même texte littéralement traduit du français en anglais ou l'inverse? Il faut bien saisir cet aspect pour éviter tout impair ou image négative dans l'une ou l'autre langue. Cette maîtrise des nuances est encore plus sensible depuis l'usage démultiplié des messages transmis par internet. Autrefois, la lettre, d'une écriture plus formelle et codifiée, n'entraînait pas autant de possibilités d'erreurs en anglais comme en français.

Un texte usuel de début de mail comme *Please get back to me as soon as possible with information on shipping goods to Monterrey, Mexico* et une fin toute aussi directe du type: *Thanks for a quick response* amènent, traduits tels quels en français, un ton très sec. Les deux langues ne provoquent donc pas les mêmes ressentis à partir de formulations similaires. Or, comme de plus en plus de professionnels passent de manière constante d'une langue à l'autre dans la même journée, le ton peut en pâtir par non-maîtrise de ces nuances.

Comment contrôler son ton à l'écrit?

Pour insuffler des nuances de ton, le choix de la construction de la phrase est décisif en français alors qu'en anglais un ton courtois et positif passe davantage par le choix du vocabulaire, par le rejet des expressions négatives, par l'utilisation de la voix passive... Dans la même situation de construction de la phrase, le ton ne se nuance pas de la même manière.

La colonne de gauche du tableau de la fiche outil suivante progresse en français d'un ton très engagé et ferme vers des positions de plus en plus souples, et cela grâce aux choix différents de construction des phrases dans chaque cellule. Voyons ce qu'il aurait fallu dire à la place en anglais pour exprimer le ton voulu par le rédacteur français et pour comprendre combien il serait pernicieux de traduire littéralement.

Fiche n°4 Comparaison de ton
entre le français et l'anglais

Gradation des tons voulus par le rédacteur français	Équivalence de sens en anglais
Si vous voulez :	
Imposer votre constat, votre position ou votre analyse	
<p>En français, quand le pronom sujet (surtout le pronom je) est en tête de phrase, le rédacteur transmet un engagement très fort. Cela peut donner un ton très sec au texte, surtout en l'occurrence en démarrage d'e-mail :</p> <p>Je constate, ce jour, le dysfonctionnement de ce matériel. (Traduction littérale : <i>I have become aware, as of today, of the malfunction of this material</i>).</p> <p>Je remarque que votre précédent message comporte des erreurs d'interprétation. (Traduction littérale : <i>I notice that your earlier message contains some errors of interpretation</i>).</p> <p>Je déduis de ce constat qu'il s'agit d'une erreur de facturation. (Traduction littérale : <i>I deduce by this realisation that there is an error in the bill.</i>)</p>	<p>Cette phrase littéralement traduite serait impossible à utiliser en anglais. Pour dire la même chose, il aurait fallu écrire :</p> <p>There is a defect with this material.</p> <p>There is suivi par une phrase déclarative seule donne un ton très autoritaire.</p> <p>Il aurait fallu écrire : There is an issue with the interpretation that was provided in your last message</p> <p>There is suivi par une phrase déclarative, associée à l'emploi de la voix passive, donne seulement un ton formel et distant.</p> <p>Il aurait fallu écrire : A billing error has been identified.</p> <p>La voix passive permet de rester neutre en cours d'analyse et de ne pas insuffler de subjectivité.</p>

Assouplir une présentation, un constat, une position ou une analyse	
<p>Il suffit en français d'ajouter un élément explicatif ou un objectif en tête de phrase (avant le sujet) pour assouplir automatiquement le ton :</p> <p>À l'ouverture des colis, j'ai constaté le dysfonctionnement de ce matériel. (Traduction littérale : <i>Upon opening the package, I became aware of a defect in the material.</i>)</p> <hr/> <p>Après vérification auprès du service concerné, je remarque que votre précédent message comporte des erreurs d'interprétation. (Traduction littérale : <i>After consulting with the department concerned, I became aware of a defect in the material</i>)</p> <hr/> <p>Après analyse, je déduis de ce constat qu'il s'agit d'une erreur de facturation. (Traduction littérale : <i>After an analysis, I deduce that there is an error with the bill</i>).</p> <hr/> <p>Afin de vous permettre de mieux comprendre mon point de vue, je vous transmets les précisions suivantes : (Traduction littérale : <i>In order for you to better understand my point of view, I am transmitting the following precisions</i>).</p>	<p>Il aurait fallu écrire : <i>There appears to be a defect with this material.</i></p> <p>En remplaçant <i>There is</i> par <i>There appears to be</i>, le texte est immédiatement beaucoup plus souple.</p> <hr/> <p>Il aurait fallu écrire : <i>Our department feels that there is an error with this interpretation.</i></p> <p>L'emploi de <i>our department</i> crée une distance moins critique et le choix de <i>feel that</i> donne un ton plus souple.</p> <hr/> <p>Il aurait fallu écrire : <i>There seems to be an error with the bill.</i></p> <p>Même moyen d'adoucir le ton que <i>There appears</i>.</p> <hr/> <p>Il aurait fallu écrire : <i>The following information is to clarify my position.</i></p> <p>Le choix du vocabulaire permet de positiver la non-compréhension de l'interlocuteur, traduit littéralement il serait mis en faute.</p>

Émettre un point de vue sans trop se mettre en avant	
<p>Le ton s'assouplit quand on insère des faits en tête de phrase pour émettre un avis personnel entre virgules (<i>à mon avis, selon moi, d'après mon analyse, etc.</i>) :</p> <p><i>Votre remarque constructive est, à mon avis, essentielle pour résoudre rapidement ce problème.</i> (Traduction littérale : <i>Your constructive remark is, in my opinion, essential in order to resolve this problem.</i>)</p>	<p>Il aurait fallu écrire : Your constructive suggest would offer an effective way to resolve this situation.</p> <p>Comme en français, le ton s'assouplit avec l'emploi du conditionnel et le choix d'un vocabulaire positif neutre : <i>effective way to/this situation</i> (et non <i>problem</i>)</p>
Imposer son analyse comme une évidence	
<p>Quand les faits sont insérés ainsi en tête de phrase, sans l'utilisation du pronom <i>je</i> ou d'un avis inséré entre virgules, le texte s'impose avec une apparence de grande objectivité :</p> <p>La décision prise lors de la dernière réunion est essentielle pour faire avancer la situation. En effet, le respect de cette procédure permettra à chacun de se sentir concerné. (Traduction littérale : <i>The decision taken at the last meeting is essential in order to make progress. In fact, the respect of this procedure will permit everyone to feel concerned.</i>)</p>	<p>Il aurait fallu écrire : Following this procedure will allow everyone to feel involved.</p> <p>En utilisant l'objet en position du sujet, cela crée un texte très objectif et très court.</p>
Neutraliser son affirmation en la présentant de manière apparemment objective	
<p>Forme impersonnelle (il...) permettant de n'impliquer personne en particulier. Le texte est complètement neutralisé en français :</p> <p>Il est évident que cet aspect est essentiel pour résoudre... (Traduction littérale : <i>It is evident that...</i>).</p>	<p>Il aurait fallu écrire : It seems clear/pretty obvious that...</p> <p>Ou I think we would all agree that...</p>

	<p>La même stratégie est utilisée en anglais qu'en français mais le vocabulaire joue également un rôle important.</p> <p>À noter : <i>It seems clear/pretty obvious</i> pour adoucir et la formule type : <i>I think we would all agree...</i> pour proposer un consensus.</p>
Proposer sans imposer	
<p>Utilisation du conditionnel (mode plus incertain de l'hypothèse, du rêve... et donc de l'expression forte de la politesse car l'interlocuteur reste libre d'agir à sa guise) :</p> <p><i>Cette décision serait essentielle pour résoudre rapidement le problème actuel.</i> (Traduction littérale : <i>This decision would be essential in order to resolve the current problem</i>).</p>	<p>Il aurait fallu écrire :</p> <p><i>This course of action could offer a quick solution to the current problem.</i></p> <p>Comme en français, l'emploi de la forme conditionnelle est moins directif en anglais.</p> <p>À noter aussi l'emploi en anglais de <i>could</i> encore moins directif que <i>would</i>.</p>

Positiver son texte en anglais

S'il est plus direct en anglais, le ton ne doit pas s'y montrer toutefois abrupt pour garder une certaine efficacité. Dans cette langue aussi, certaines précautions sont à prendre pour adoucir le ton. Observons ci-dessous quelques phrases gérées différemment d'un ton abrupt (colonne de gauche) vers un ton plus souple (colonne de droite).

Les mots en gras sur la colonne de gauche mettent en valeur les éléments générant un ton négatif (*never, will not, wrong, failed*) qui ne permet pas de progresser vers une solution. En plus, la formulation des phrases des colonnes de gauche ci-dessous peut sembler autoritaire au destinataire et le culpabiliser.

A contrario, les tournures de phrase des colonnes de droite mettent l'accent sur les résultats positifs (*works better, so we can, be corrected, not yet received*). Elles offrent des explications et encadrent avantageusement les demandes en vue d'actions constructives, et cela dans un langage neutre et objectif, bien adapté au professionnalisme en anglais.

Abrupt et négatif (moins efficace)	Neutre et positif (plus efficace)
Never use that type of paper in the machine.	<i>It is best to avoid using that kind of paper in the machine</i>
We will not process a claim that is not supported by a medical certificate.	<i>Please submit a medical certificate so we can process your claim.</i>
The enclosed statement is wrong .	<i>The enclosed statement needs to be corrected.</i>
You have failed to deliver the merchandise as promised.	<i>We have not yet received the merchandise we ordered for April.</i>

Ton neutre et professionnalisme

Pour les communications courantes, un message simple, clair, utilisant un ton neutre contribue à une impression professionnelle et courtoise en anglais, pas besoin de fioritures de forme.

Voici quelques exemples vous permettant d'entrer par le biais des e-mails dans cette neutralité d'écriture quand le plan, la syntaxe et le vocabulaire jouent leur rôle respectif.

► Autour de la demande de renseignements

Déroulé du texte	Phrases utiles
1^{er} paragraphe d'ouverture → Identifier clairement la raison du message par une phrase brève (typologie Besoin)	<ul style="list-style-type: none">• <i>Please answer the following question about . . .</i>• <i>Please forward your recommendations concerning security for . . .</i>• <i>I would appreciate your advice regarding . . .</i>• <i>Please provide details concerning . . .</i> <p>Attention ! Il est en revanche très sec en français de débiter par <i>Merci de. . .</i>, formulation perçue comme autoritaire, à employer exclusivement dans des situations de transmission de directives ou d'ordre (généralement par un supérieur hiérarchique).</p>
2^e paragraphe → Exprimer la demande elle-même assortie de précisions nécessaires pour l'accomplir	<ul style="list-style-type: none">• <i>We plan to purchase new software in the near future, and require advice concerning the kind of package we need in order to do the following: . . .</i>• <i>We would like further information on the following points mentioned on your website: . . .</i>
Conclusion → Employer une formule visant une action et spécifier une date limite	<ul style="list-style-type: none">• <i>I would appreciate this information by May 18, which will enable me to make a purchasing decision before the end of our financial year.</i>• <i>We would appreciate a reply by Friday as special arrangements would need to be made for the AV equipment by early next week.</i>

EXEMPLE D'UN MAIL DE DEMANDE
DE RENSEIGNEMENTS
EMPLOYANT UN TON NEUTRE

Subject Inquiry about Arctic Adventure Cruises	
Dear Mr. Kowalski,	L'appel
<p>Please provide details concerning the Arctic Adventure cruises your company is offering this year. The advertisement that appeared in last month's edition of <i>Adventure Magazine</i> gave your name as the person to contact for further information.</p>	Déclaration de la raison d'être du message
<p>We have enjoyed cruises organized by your company in the past, but we are not familiar with arctic cruises and don't know what to expect.</p> <p>Would you please answer the following questions:</p>	Détails explicatifs
<ul style="list-style-type: none">• What is the size of the vessel we would be on?• Will we be able to view wildlife at close range?• How many ports of call will we visit during the cruise?• What kind of temperatures should we anticipate?	Emploi systématique de puces pour faciliter la compréhension et favoriser une réponse rapide
<p>Since my wife and I need to coordinate our requests for summer holiday time, we would appreciate receiving this information by 30 April.</p>	Formule visant une action avec date limite
<p>Yours sincerely,</p>	Salutation simple (UK)
<p>John Franklin</p>	Nom de l'expéditeur

► Autour d’une réponse à une demande de renseignements

Déroulé du texte	Phrases utiles
1^{er} paragraphe d’ouverture → Répondre immédiatement par des faits concrets	<ul style="list-style-type: none">• <i>Here are the specifications you asked for concerning. . .</i>• <i>Thank you for your inquiry. Based on the details you gave, we estimate. . .</i>
2^e paragraphe → Répondre aux questions dans l’ordre ou commencer par une nouvelle positive	<ul style="list-style-type: none">• <i>The enclosed brochure gives further details concerning. . .</i>• <i>We have the product you asked for in stock, and we can provide a technician to install it.</i>
Conclusion → Employer une phrase pour encourager les relations à l’avenir	<ul style="list-style-type: none">• <i>To receive samples of these items, please call. . .</i>• <i>For information on new products of this type, please visit our website at. . .</i>• <i>We will be happy to provide an estimate as soon as we receive the following information.</i>

EXEMPLE D'UN E-MAIL DE RÉPONSE
À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

<p>From: sebastien.lunier@deliverymail.com</p> <p>Sent:</p> <p>To: johanne.berish@deliverymail.com</p> <p>Subject: Information on School Dictionaries You Requested July 15</p>	<p>L'objet se réfère à un contact précédent</p>
<p>Dear Ms. Berish,</p> <p>Yes, the new edition of the Learner's Dictionary is in stock and can be shipped in time for the beginning of the school year. This is indeed the edition that has the features you mentioned in your letter.</p> <p>1. A CD-ROM with each dictionary allows students to hear the correct pronunciation of words used in sentences.</p> <p>2. Sample sentences follow all definitions and permit users to see how words are used in context.</p> <p>3. Sixteen color plates illustrate fields of vocabulary such as objects in the classroom or sports equipment.</p> <p>Should you decide to order 50 or more dictionaries for the coming school year, you and your students can benefit from a special introductory price of only \$22.79 by placing the order before August 10. For your convenience, orders can be placed by phone at 450-963-8641 or directly through our Web site at www.bestbooks.com.</p> <p>Sincerely,</p> <p>Sébastien Lunier Marketing Manager</p>	<p>L'appel</p> <p>Réponse immédiate à la demande principale</p> <p>Énumération de tous les points de la demande avec insertion de numérotation pour faciliter la compréhension</p> <p>Sauts de ligne en raison de la présence de phrases plus longues que dans l'exemple précédent</p> <p>Formule visant une action</p> <p>Détails pour faciliter la commande</p> <p>Salutation simple (US)</p> <p>Nom</p> <p>Titre de fonction de l'expéditeur</p>

Savoir sortir de la neutralité

Même si en anglais, la gamme des nuances est moindre qu'en français, il faut tenir compte également de situations professionnelles nécessitant d'être plus aimable pour mieux faire passer un message délicat ou, a contrario, d'être capable de fermeté pour signifier au destinataire qu'il s'agit là d'une directive ou d'un ordre à exécuter dans les plus brefs délais.

► Présenter une nouvelle décevante sur un ton aimable

Afin de faciliter la qualité des échanges et leur pérennité, le choix d'un ton aimable est efficace pour annoncer des points décevants ou négatifs. Voyons comment l'insuffler en anglais pour annoncer ce type de nouvelles. Il s'agit d'utiliser dans cette langue des formulations conduisant à des solutions au moyen d'un choix de mots appropriés. C'est le moment de savoir concevoir un message, moins neutre que d'habitude, pour véhiculer davantage de convivialité.

Un truc infallible existe pour donner un ton positif : éviter dans un premier temps toute phrase commençant par **you** afin de déresponsabiliser le destinataire. Il faut alors systématiquement convertir les éléments factuels en solution possible.

Approche critique avec pronom You

*If **you** had . . . , **you wouldn't** have . . .*

***You must** correct the copies by . . .*

***You missed** the deadline for . .*

Attention dirigée vers la solution

Better result would be obtained by . . .

The copies must be corrected by . . .

*Submitting documents on time
ensures that . . .*

Une fois ce raisonnement bien implanté quand la solution est bien mise en avant, il est intéressant de jouer sur le registre du vocabulaire positif. Voici ci-dessous quelques exemples de cette façon de convertir un vocabulaire négatif (qui peut surgir facilement en soi en situation de problèmes) en formulations positives pour le destinataire (toujours cette même attitude d’aller vers le futur des solutions) :

EXEMPLES D'EXPRESSIONS NÉGATIVES
CONVERTIES EN EXPRESSION PLUS AIMABLES

Emploi d'un vocabulaire négatif	Formulations positives équivalentes
<i>I cannot understand what you mean.</i>	<i>Would you please clarify your comment about . . .</i>
<i>The damage won't be fixed for a week.</i>	<i>The repairs will be finished by next Tuesday.</i>
<i>There will be a delay in your order.</i>	<i>You will receive your order on Monday morning.</i>
<i>The problem with this is that . . .</i>	<i>An alternative approach would be to . . .</i>
<i>Failure to submit . . .</i>	<i>When we receive . . . , we can . . .</i>

► Employer un ton ferme pour résoudre un problème

Lorsqu’un e-mail a pour objectif de résoudre un problème ou d’effectuer une réclamation, un ton ferme et neutre est alors de rigueur. Il s’agit dans ces cas de faire comprendre ou de faire exécuter sans discussions possibles.

Déroulé du texte	Phrases utiles
1^{er} paragraphe d'ouverture → Commencer par une description brève et claire du problème et présenter immédiatement la demande ferme (cas d'action corrective et/ou d'indemnisation)	<ul style="list-style-type: none">• <i>Please credit my account, No. 123400567890, to correct an erroneous charge of . . .</i>• <i>Since I was surprised that I was required to pay for parking at the convention center, would you please clarify your policy regarding parking.</i>
2^e paragraphe → Présenter fermement et sans émotion les éléments de justification de la réclamation, assortis des précisions nécessaires pour améliorer la situation	<ul style="list-style-type: none">• <i>When I did not receive the first issue of your magazine, I cancelled the subscription – yet I continue to be billed for it.</i>• <i>As you will see from the enclosed receipt, the merchandise was not delivered on the date promised; therefore, it is no longer needed.</i>
Conclusion → Demander, sans équivoque, une correction, un ajustement ou une indemnisation. Exprimer poliment sa confiance et ses remerciements par anticipation pour régler le problème rapidement	<ul style="list-style-type: none">• <i>Therefore, we are returning the merchandise, and we do not expect to be charged for it.</i>• <i>I know mistakes can occur, and I am sure this one will be corrected promptly.</i>• <i>Would you either send the correct dictionaries by next Monday, or cancel our order.</i>

EXEMPLE D'UN E-MAIL DESTINÉ À RÉSOUDRE UN PROBLÈME SUR UN TON NEUTRE ET FERME

<p>From: smargaret.white @deliverymail.com</p> <p>Sent:</p> <p>To: customerservice@deliverymail.com</p> <p>Subject: Refund Request for Drying Rack Model #9876543</p>	
<p>Dear Customer Service,</p> <p>I wish to request a refund of \$73.58 for a faulty article you sold me two weeks ago. The Jiffy balcony drying rack Model #9876543 is no longer workable after several uses although I followed the manufacturer's instructions carefully.</p> <p>The third time I used the rack, the metal support holding it to the balcony railing snapped and the clothing fell to the floor. The manufacturer's instructions suggested that a weight limit be respected and I took care not to overload the rack. As I have mentioned already, I respected the instructions for the installation as well.</p> <p>Since this product is clearly unusable, you may wish to contact your supplier. Meanwhile, I am confident that you will credit my account with a refund for the full price of the faulty drying rack.</p> <p>Yours sincerely,</p> <p>Margaret White</p>	<p>L'appel avec titre de fonction</p> <p>Demande claire de réclamation</p> <p>Mention immédiate du problème</p> <p>Détails pour justifier la réclamation</p> <p>Demande ferme pour obtenir une solution spécifique</p> <p>Salutation simple (UK)</p>

À RETENIR

- Les e-mails en anglais utilisent en association étroite le contenu de l'objet et la phrase introductive du message pour être percutant en lecture rapide.
- Le choix d'un vocabulaire positif permet aux messages, généralement plus abrupts qu'en français, d'être naturellement nuancés.
- Le contenu joue également la carte du positif puisque les problèmes doivent être systématiquement orientés vers les solutions.

Qu'en est-il de la lettre d'affaires en anglais ?

- ➔ **Quels critères de présentation pour des lettres en anglais ?**
- ➔ **Style et structure des lettres anglo-saxonnes**
- ➔ **Passer à volonté d'un ton dynamique à un ton plus neutre**
- ➔ **Gradation dans l'expression de la politesse**

Concurrencées par les e-mails dans les échanges courants, les lettres sont devenues maintenant le support privilégié des situations sensibles ou complexes lorsqu'il faut donner un poids supplémentaire au message, d'ordre juridique ou autre. De plus, la confidentialité, dont elles sont les garantes, est un atout supplémentaire qui en fait dans toutes les langues un document incontournable.

En raison de cette utilisation plus formelle, les lettres obéissent à des codes bien précis tant en français qu'en anglais. Ainsi, la lettre en anglais se démarque nettement des e-mails car elle respecte strictement les règles de grammaire, utilise des phrases complètes, sans abréviations et adopte un vocabulaire plus choisi. Dans les deux langues, on pourrait dire que les lettres ont davantage de tenue stylistique que les e-mails.

Dans les échanges internationaux, pour la correspondance avec des destinataires dont l'anglais n'est pas la langue maternelle, il est bien entendu conseillé de contrôler son langage écrit pour ne pas introduire d'éléments troublants comme des expressions idiomatiques (*Let's tackle this problem . . .* mais plutôt *Let's look for a solution for your concerns.*) ou des subtilités de langue (*This may be a little difficult to carry out on time*, mais plutôt *It will be difficult to do this on time*). Priorité est alors donnée au contenu du message.

Quels critères de présentation pour des lettres en anglais ?

Comment présenter une lettre destinée à des Anglo-Saxons ? Voici un modèle de présentation classique. Il s'agit d'une lettre sans nécessité de mentions supplémentaires telles que références ou mentions spéciales.

Présentation type d'une lettre d'affaires en anglais

<p>En tête</p> <p>August 19, 20XX</p> <p>Mr. John Smith General Manager Eastern Horizons Imports 2654 Waterfront Street Seattle, WA 12345 -1234</p> <p>Dear Mr. Smith,</p> <p>The ten containers of toys you ordered from our factory have been packed and shipped. They left the factory on August 17. Unfortunately, weather conditions in the eastern Pacific have led to delays in container shipping lanes and we feel it is best to tell you that we may be unable to meet the August 24 delivery date that you have requested.</p> <p>We are in constant contact with the captain of the vessel, and we will keep you updated on how things are going with the weather. By altering the ship's route, we can arrive in Vancouver rather than in San Francisco in order to expedite the delivery of your shipment. We apologize for the inconvenience and assure you that we will do our best to have the goods there as soon as possible.</p> <p>Sincerely, → 3 à 5 espaces ←</p> <p>James Zhang Director, Overseas Shipping</p>	<p>Date (US)</p> <p>Nom et titre de civilité</p> <p>Titre de fonction et adresse du destinataire</p> <p>Appel formel</p> <p>Raison d'être du message, non justifié à droite</p> <p>Phrase de conclusion très polie</p> <p>Formule de salutation (US)</p> <p>La signature manuscrite à la marge gauche</p> <p>Prénom et nom de l'expéditeur</p> <p>Titre de fonction</p>
---	---

Synthèse des différences de formulations officielles
entre l’anglais britannique et américain

Comment s’écrivent ?	UK	US
La date	19 August 2015	August 19, 2015
La formule d’appel	Dear Mr. Smith,	Dear Mr. Smith:
Les salutations	Yours faithfully, Yours sincerely,	Sincerely,

Attention ! Dans beaucoup de cas d’échanges commerciaux la présence de références est nécessaire pour ne pas charger l’objet d’informations indispensables, mais trop factuelles. Il faut alors dégager les références et l’objet de manière très nette. Pour plus de clarté dans ce cas :

- les références sont parfois insérées en gras, comme à la page suivante, avant la formule d’appel ;
- l’objet, en gras également, est placé au choix sous la formule d’appel ou comme en français sous les références ;
- le mot *registered* (recommandé) est également placé en gras mais au-dessus de l’adresse du destinataire.

Pensez à mettre deux points après la formule d’appel (collés au texte) pour signifier un ton officiel quand vous vous adressez à des Américains comme ci-après. Autrement, vous insérez une virgule.

EXEMPLE DE LETTRE ACCOMPAGNÉE
DE MENTIONS ET DE RÉFÉRENCES

En-tête avec coordonnées de l'expéditeur	
August 14, 20XX	
REGISTERED	
Ms. Jane Currey Senior Editor Business Publishers 1274 Tower Street Boston, MA 12345 -1234	Mentions à l'intention de la poste
Ref. 94287	Références
Dear Ms. Currey:	Deux points officiels (US)
Subject: Change to Our Order for <i>Guide to Written Communication</i>	
We recently ordered 75 copies of <i>Guide to Written Communication</i> for students in our office management classes with purchase order 94287. As 14 more students have already signed up for classes since then, we would like to have another 20 copies added to the order with a delivery date of September 4.	
In the event that more students register between now and September 4, how soon would you be able to supply additional copies we may need? We look forward to a confirmation and an estimate of delivery times for additional copies.	
Sincerely, <i>Signature manuscrite</i> (Ms.)* Kelly Wade, Director of Studies	
Encs. 1) Purchase order 2) Cheque for \$627.76	Pièces jointes

*L'emploi *Ms.* parce que le prénom Kelly peut être masculin ou féminin (risque de confusion).



Style et structure des lettres anglo-saxonnes

Le ton de la lettre d'affaire en anglais est caractérisé par l'emploi d'un style très direct en comparaison avec une lettre professionnelle française équivalente. La différence d'approche stylistique est évidente quand on traduit littéralement une lettre de l'anglais au français.

En français, si les e-mails prennent maintenant des libertés à l'anglo-saxonne, les formulations des lettres restent encore très formelles (les seules évolutions vraiment visibles étant la simplification des formules de politesse et l'abandon de quelques expressions pompeuses). Les formulations des lettres françaises utilisent encore un champ de nuances codifiées par l'usage, nuances de ton parfois subtiles pour les non-initiés au langage professionnel. Il arrive en France que des rédacteurs novices fassent des impairs dans leur propre langue. En anglais, les précautions d'expression écrite, inhérentes au français, y sont absentes. Cette différence est flagrante quand des Anglo-Saxons s'étonnent de recevoir des textes au sens «noyé», confus pour eux, provenant de certains rédacteurs français s'exprimant en anglais, ne s'étant pas départis de leurs habitudes.

En français, par le ton précautionneux employé, il s'agit de s'adapter à tous dans le respect des règles traditionnelles. En anglais, le champ d'évolution est plus ouvert car de nombreux rédacteurs, dont l'anglais n'est pas la langue maternelle, utilisent cette langue comme outil de travail et la font forcément évoluer. L'attention des rédacteurs anglophones se porte sur le contenu plus que sur la forme. Le rédacteur de lettre en anglais doit être alors particulièrement attentif au profil de son destinataire. Quel est son degré de connaissance de l'anglais (langue maternelle ou langue de travail)? Quel est son niveau de connaissance du sujet? Qui d'autre pourrait être amené à lire ce même document?

Il faut donc que le rédacteur s'adapte en anglais à des paramètres étroitement reliés à la compréhension des contenus, et cela davantage que dans une lettre française où l'impression donnée par le style joue un rôle plus fort et démontre de manière presque subliminale le niveau de maîtrise du rédacteur, et par conséquent participe à son image positive ou non. Le rédacteur en français s'adresse, lui, généralement à des francophones et doit faire preuve d'un style maîtrisé.

L'organisation des idées également est différente dans les deux langues. La lettre française suit un plan chronologique très didactique alors que la lettre anglaise expose plus directement la situation selon la logique instaurée dans les e-mails français et anglais.

La fiche outil suivante va vous permettre de visualiser, en parallèle, les deux approches.

Fiche n°5 Différence d’approche
entre lettres française et anglaise

Plan de lettre française Ordre chronologique	Plan de lettre anglaise Ordre opérationnel
1 ^{er} paragraphe	
<ul style="list-style-type: none">• Passé de la situation Rappel synthétique des faits essentiels ayant motivé la lettre, transmis en un paragraphe, voire deux lors de situations plus complexes.	<ul style="list-style-type: none">• Très bref historique avec raison d’être de la lettre ou du contexte Formulation immédiate du problème ou de la demande en langage simple et direct.
2 ^e paragraphe	
<ul style="list-style-type: none">• Présent explicatif Expression de la demande ou formulation du problème ou besoin.	<ul style="list-style-type: none">• Justifications Détails pertinents pour expliquer la situation ou résoudre le problème.
3 ^e paragraphe	
<ul style="list-style-type: none">• Futur pour suivi et actions Formulation des actions en cours ou demandées pour traiter le problème ou besoin, objet de la lettre.	<p>Autres détails si nécessaire.</p>
Formules de conclusion et de politesse	
<ul style="list-style-type: none">• Formule de conclusion, très importante pour donner le ton d’une lettre en français (adoucir ou renforcer) pouvant s’enclencher avec la formule de politesse.• Formule de politesse encore formelle (mais en voie de changement à l’imitation des e-mails).	<ul style="list-style-type: none">• Appel à l’action Déclaration claire de l’action donnée ou à donner ou anticipation d’un suivi possible.• Formule de politesse très abrégée Utilisation de la formule simple : <i>Sincerely, (US)</i> ou <i>Yours sincerely, / Yours faithfully, (UK)</i>

Passer à volonté d'un ton dynamique à un ton plus neutre

Pour échanger des informations ou pour motiver en insufflant du dynamisme au texte, il faut faire le choix d'utiliser des verbes à la voix active.

Voix passive (moins dynamique)	Voix active (plus dynamique)
The order was shipped June 12.	<u>We shipped</u> the order June 12.
Efforts are being made to improve....	<u>Our team is working</u> to improve . . .

Attention ! Pour présenter une information officielle ou pour transmettre des nouvelles décevantes, il faut utiliser en revanche des verbes à la voix passive, moyen utile pour donner une impression d'objectivité, bien adaptée à ces situations.

Ton plus personnel (voix active)	Ton plus objectif (voix passive)
You can find information about retirement benefits in . . .	Retirement benefits are explained in . . .
We cannot extend credit to you.	Due to current conditions in the housing market, credit cannot be extended at this time.

Gradation dans l'expression de la politesse

Afin de vous donner les moyens de vous adapter à chaque situation ponctuellement rencontrée, nous vous proposons un découpage en trois gradations de tons de politesse possibles, valables en français comme en anglais :

› Aimable

Ton à adopter lors de partenariats, de situations très commerciales ou pour adoucir la réception d'une annonce décevante. Ce ton se manifeste en français par l'usage de formulations plus enrobées qu'en anglais où le texte sera toujours plus direct.

› Neutre

Il s'agit d'un ton objectif. Ce ton est à adopter dans presque l'ensemble des échanges quand il s'agit de présenter, moduler, entériner des faits ou de les confirmer. Le ton neutre général est alors souvent complété dans les lettres en français, au final, par une formule de conclusion porteuse du ton de la situation (aimable ou irrité).

› Irrité

Le ton ne dépasse pas dans les deux langues la position de l'agacement ou de la fermeté (pouvant être la manifestation d'une colère sous-jacente mais non exprimée en langage professionnel). Ce ton apparaît généralement à la fin de la lettre dans la formule de conclusion.

Fiche n°6 Trois tons possibles à maîtriser
en français comme en anglais

Les textes en anglais de ce tableau sont des équivalences et non des traductions.

Gradation de tons	En français	Équivalence en anglais
Très aimable	<p>Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous transmettre ces documents dans les meilleurs délais.</p> <p>Utilisation de phrases enrichies, généralement plus longues (souvent au conditionnel comme ici).</p>	<p>Could you please forward these documents as soon as possible.</p> <p>Volonté d'assouplir la demande : emploi de <i>could</i> à la forme conditionnelle.</p> <p>Utilisation d'un style direct : emploi de <i>can</i> (<i>Can you look into this asap</i>) et de <i>please</i> pour assouplir.</p>
Neutre	<p>Nous vous demandons de bien vouloir nous transmettre ces documents dans les plus brefs délais.</p> <p>Primauté du message sur le ton. Sans l'expression <i>bien vouloir</i> qui permet d'atténuer l'ordre, le texte serait sec.</p>	<p>Would you forward these documents as soon as possible.</p> <p>Utilisation d'un style direct : forme conditionnelle <i>would</i> pour donner un ton neutre</p>
Irrité (sec)	<p>Nous comptons sur une réception rapide de ces documents.</p> <p><i>Veuillez</i> nous transmettre ces documents sous 48 heures.</p> <p>Phrases courtes provoquant un ton sec en français (utilisation dans ce cas de verbes à l'impératif).</p> <p>Choix de mots plus directs, non utilisés dans les autres registres (<i>rapide, exigeons, veuillez...</i>).</p>	<p>We expect to receive these documents without further delay.</p> <p><i>Please note that these documents are required in the immediate future.</i></p> <p>Changement de <i>would you</i> à <i>we expect</i>, ou utilisation de la voix passive pour donner un ton plus formel, neutre voire sec.</p>

Demandes mal interprétées...

Il est à remarquer qu'en français aucune lettre à caractère professionnel ne comporte de phrases interrogatives. Les demandes s'effectuent par interrogations indirectes sous forme affirmative : *Nous vous demandons de bien vouloir nous transmettre...* Cette formulation traduite littéralement paraîtrait très compliquée en anglais. Dans cette langue, il est préférable d'employer une formule interrogative, sans point d'interrogation, qui remplit la même fonction de demande : «*Would you please send the material by DHL*». Ne pensez-donc pas que le point d'interrogation a été oublié en anglais ! Il s'agit là d'une nuance.

Attention ! Beaucoup de rédacteurs français, et même parfois anglais, interprètent de manière erronée cette formulation interrogative sans point d'interrogation (utilisée en fait pour adoucir le ton d'une demande) en croyant qu'il s'agit d'une vraie interrogation. Ils pensent avoir ainsi une liberté d'action dans la réponse, ce qui n'est pas le cas. On leur demande expressément de faire quelque chose sans discuter !

À RETENIR

- Le plan suivi lors des rédactions de lettres est différent en français et en anglais car les Français privilégient le raisonnement qui évolue du rappel des faits aux faits, pour demander une action ensuite alors que les Anglo-Saxons expriment, là encore, en premier leur demande d'action.
- Les références sont présentées différemment qu'en français.
- Les textes ne sont pas justifiés à droite et la signature est insérée près de la marge gauche.

Rédiger des lettres à caractère informatif

- ➔ **Lettres informatives pour situations courantes**
- ➔ **Lettres de situations formelles à connotation juridique**
- ➔ **Une nouvelle tendance en affaires : la lettre de transmission simplifiée**

Même si les e-mails prennent maintenant le pas dans la plupart des situations informatives, les lettres peuvent avoir à jouer encore un rôle dans ce type d'échanges quand une trace plus officielle est nécessaire. Elles restent incontournables dans les situations complexes (chapitre 9). Les lettres informatives permettent, dans des situations sans enjeux, de confirmer la portée d'une conversation verbale ou téléphonique, quand il est plus prudent de mettre par écrit des engagements ou des décisions prises. Elles servent aussi à accompagner des documents importants, tels que plans, catalogues de prix, procédures à respecter quand il s'agit de donner des précisions dans le même envoi postal. Ces documents ne pourraient, sans impolitesse, être envoyés à l'état brut.

Dans les lettres en anglais, les rédacteurs français doivent s'habituer à renoncer aux expressions de politesse très formelles auxquelles ils sont habitués dans la même situation, telles que :

Nous nous permettons de confirmer par cette lettre...

This letter is to confirm . . .

Nous tenons à vous faire parvenir les informations suivantes...

Please find enclosed information on . . .

Comme dans les exemples ci-dessus, le texte en anglais est traité différemment. Il s'agit toujours en anglais de choisir, là encore, une expression simple et directe, sans manifestation de politesse aussi évidente qu'en français... En anglais, il est préférable d'écrire en privilégiant la vitesse de réaction et l'opérationnalité. L'utilisation du sujet neutre (*This letter . . . / There will be . . .*) va contribuer à créer ce ton neutre apte à ne pas altérer le message par d'autres facteurs comme les pronoms sujets (voir chapitre 6).



Lettres informatives pour situations courantes

Lorsqu'il s'agit de la location de salles ou d'équipement pour une manifestation décisive, de la réservation d'un hôtel, d'une réponse à une invitation, de l'envoi ou de la réception d'articles, de l'organisation d'une réunion importante..., la démarche d'écrire une lettre offre une protection contre tous les malentendus possibles. Dans le flot des messages inhérents au courriel, la lettre sous forme papier peut représenter une sécurité plus grande que les e-mails, lus trop rapidement ou perdus parmi les spams. La lettre reste un document non virtuel.

► Lettre de confirmation d'accords

Malgré la brièveté associée à l'idée de lettre de confirmation, celle-ci doit comporter les détails significatifs essentiels tels que dates, heures, personnes concernées et toute autre précision nécessaire à la bonne gestion de la situation en présence. L'écrit fait alors office de contrat passé entre les deux parties.

Voici une lettre type de confirmation illustrant le type d'approche propre à ce type de situation :

Texte de lettre de confirmation de location

<p>Dear Convention Manager,</p> <p>This letter will confirm arrangements for our participation in the trade fair between March 14 and March 17 at the convention center. We understand that Booth 16 will be reserved for our display and will be advertised in the trade fair brochure.</p> <p>We will require access the night before (March 13) in order to set up. You mentioned that this would be possible after 4:00 p.m.</p> <p>Our driver will be at the loading dock at that time with a copy of our contract.</p> <p>We look forward to working with you.</p> <p>Sincerely,</p>	<p>Appel avec titre de fonction</p> <p>Détails de l'accord</p> <p>Précisions pour éviter tout malentendu</p> <p>Expression polie qui paraîtrait très abrupte traduite en français</p> <p>Salutation simple (US)</p>
--	--

► Lettre de confirmation d'envoi

Si vous souhaitez confirmer par écrit un envoi, la lettre type suivante pourra vous servir de base rédactionnelle.

Texte de lettre de confirmation d'envoi

<p>Dear Mr. Vinci,</p> <p>As you requested in our telephone conversation on 21 May, I have shipped three additional copies of the instruction manual for installing the new software. You can expect delivery by FedEx by tomorrow afternoon.</p> <p>Thank you for doing business with us.</p> <p>Yours sincerely</p>	<p>Appel</p> <p>Message de confirmation d'un envoi bref</p> <p>Formule de politesse qui paraîtrait abrupte traduite en français</p> <p>Salutation simple (UK)</p>
---	---



Lettres de situations formelles à connotation juridique

Dans certaines circonstances, une lettre de confirmation peut entraîner des répercussions à caractère juridique. Ces lettres, plus sensibles, doivent comporter tous les détails relatifs aux accords pris entre les deux personnes ou les deux sociétés. La lettre confirmant une embauche ou un licenciement appartient à cette catégorie comme la lettre confirmant une autorisation ou rappelant les détails d'un accord. La lettre de recommandation, par l'engagement de la structure émettrice, peut également être classée dans cette catégorie.

► Lettre de confirmation d'embauche

Lors d'une embauche, toute décision d'engagement émise oralement ou par téléphone sera suivie d'une confirmation par écrit formalisant les termes de cette conversation. Ce type de lettre réclame un ton aimable, comporte une description des conditions d'emploi et demande une confirmation de l'accord du destinataire. L'exemple ci-dessous peut vous servir de modèle :

Texte de lettre de confirmation d'embauche

Dear Mr. Willis,	Appel
We are pleased to offer you the position of assistant manager in our sporting goods department.	Raison d'être de la lettre
As we discussed in our telephone conversation, your starting date will be January 15. Your salary will be \$43,000 per year paid by direct deposit bi-weekly. Medical and retirement benefits are explained in detail in the employee handbook.	Détails pertinents

<p>If you accept this offer, please sign the form at the bottom of this page and return it in the self-addressed, stamped envelope enclosed.</p> <p>I look forward to hearing from you soon.</p> <p>Sincerely,</p>	<p>Demande de confirmation par retour de courrier</p> <p>Formule de conclusion aimable</p>
--	--

► **Lettre de recommandation ou de référence**

Quand une lettre de recommandation est nécessaire, celle-ci peut prendre deux angles : un angle strictement factuel (lettre de référence) ou un angle plus engagé (lettre de recommandation). La lettre de référence décrit le poste ainsi que les fonctions assumées par la personne et, éventuellement, met en exergue les traits majeurs de son caractère ayant une incidence professionnelle. Elle fait également mention des dates et détails pertinents indispensables.

La lettre de recommandation, plus engagée, contient, quant à elle, une évaluation de la performance et des réalisations de la personne concernée. Les deux types de lettres comportent un ton neutre et objectif.

Texte de lettre de référence

<p>Reference for Simon Dupuis</p> <p>Dear Ms. Woodworth:</p> <p>Our company is a medium-sized manufacturer of components for heavy construction equipment doing extensive business abroad.</p> <p>Simon Dupuis was employed as a clerk in our overseas shipping office between March 2010 and January 2015. His responsibilities included handling routine accounts payable and accounts receivable entries, monitoring inventory and ordering supplies.</p> <p>Sincerely,</p>	<p>Ligne portant le nom de la personne concernée</p> <p>Appel comportant ici les deux points formels (US) Description de l'entreprise</p> <p>Détails des fonctions de l'employé</p> <p>Brève salutation (US)</p>
---	---

► Lettre de mission

À la suite d'un accord commercial convenu oralement entre des personnes ou des entreprises, une lettre de confirmation rend l'accord officiel et précise à nouveau les modalités de la mission. Ce type de lettre se doit d'être explicite, concise, rédigée sur un ton neutre.

Texte de lettre de mission

Dear Mr. Coombs:	Appel formel avec deux points (US)
This letter is to confirm that your firm, McKenzie Greaves, Property Management, has been authorized to represent us in locating and renting appropriate manufacturing space in the greater Chicago area.	Confirmation de l'accord
As was agreed in our meeting on Wednesday (July 12), we are prepared to pay \$48 per square foot and to lease the premises for a period of three years.	Précisions avec détails pertinents
We hope to receive your evaluation and advice in the near future.	Formule invitant à une action
Your sincerely,	Brève salutation (US)

► Lettre de transmission de documents

Lorsqu'une offre de service, une liste de prix, un rapport, des plans ou d'autres documents sont transmis à un client, un e-mail ou une lettre peut les accompagner. Quand les documents sont envoyés par la poste une lettre accompagne, par correction, cet envoi. Celle-ci décrit la nature de l'envoi et explicite brièvement la raison d'être de cette transmission. Selon les circonstances, le message peut également comporter des commentaires supplémentaires. À cette fin, la lettre est plus pratique que l'e-mail car elle admet un volume de texte plus important. La lettre de transmission est toujours écrite sur un ton très neutre.

Lettre de transmission avec commentaires

(L’objet, la signature et les pièces jointes sont intégrés à cet exemple pour plus de clarté.)

<p>Subject: Copy of Architectural Plans for Proposed Student Union</p> <p>Dear Sir,</p> <p>I am enclosing the two plans for additions to the Student Union Building of the type your team requested during our planning meeting in November. As you requested, the plans were drawn up by final-year students in the Faculty of Architecture here at the University.</p> <p>Both documents include floor plans, drawings of the finished addition and estimates of the cost of the additions. Each plan has its advantages.</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan A is an open space concept with the use of large windows and skylights to give maximum lighting. The plan, however, calls for materials that bring costs a little over budget.• Plan B calls for the integration of an interior court with a garden adjacent to the cafeteria area which has a big appeal in the summer but raises maintenance issues during the winter session. <p>Once your committee has had the opportunity of looking over the two submissions, I will be happy to discuss the advantages and drawbacks with you in more detail.</p> <p>Yours faithfully,</p> <p><i>(Signature manuscrite)</i></p> <p>James Wilinsky Professor Faculty of Architecture</p> <p>Enc: Two plans for additions to the Student Union Building</p>	<p>Objet concis identifiant la nature de l’envoi</p> <p>Formule d’appel (UK)</p> <p>Raison de la transmission</p> <p>Détails concrets présentant les avantages et inconvénients sans aucune expression de l’opinion de l’expéditeur</p> <p>Puces pour bien hiérarchiser des idées</p> <p>Formulation conviviale de disponibilité d’assistance dans le futur</p> <p>Salutation formelle (UK)</p> <p>Identité et titre de fonction de l’expéditeur</p> <p>Mention du document joint</p>
--	--



Une nouvelle tendance en affaires : la lettre de transmission simplifiée

Une nouvelle forme de lettre, dite simplifiée, est actuellement utilisée, aux États-Unis, en situation d'échanges courants. Sa caractéristique primordiale est de ne pas comporter de formule d'appel ni de formule de politesse. Cette dernière caractéristique la rapproche de ce qu'en France on appelle la « note d'information ». Ce côté très peu personnalisé et, par là même très objectif, donne à ce type de lettre un impact très opérationnel et très dynamique.

La lettre « simplifiée » est utilisée tout particulièrement pour des informations courantes adressées à des clients réguliers ou à des futurs clients pour répondre à une demande spontanée d'information, pour présenter de nouveaux produits et/ou services ou pour accompagner un catalogue ou tout autre document à caractère explicatif. Mûrie à l'avance, elle présente l'avantage de pouvoir être utilisée dans beaucoup de situations semblables, donc apporte un gain de temps appréciable. Le fait d'insérer dans le corps du texte le nom du destinataire permet de la personnaliser comme on le pratique dans les lettres publicitaires.

La lettre n'est donc pas encore un document obsolète malgré l'arrivée des e-mails car elle permet de donner un caractère plus officiel à certains messages, d'accompagner des documents pour les clarifier ou par simple politesse. Elle offre des possibilités de développements plus complets.

Exemple de lettre de transmission en style simplifié (US)

<p>Performance Tools International 9553 Tecunseh Road, Windsor, Ontario 519-123-4567 performance@sympatico.ca</p>	<p>En-tête de l'entreprise</p>
<p>January 18, 2015</p>	<p>La date</p>
<p>Mr. David Coombs Midwest Appliances 4336 Briceland Street Madison, WI 12345</p>	<p>Nom et adresse complète du destinataire</p>
<p>NEW PRODUCT INFORMATION</p>	<p>Aucune formule d'appel</p>
<p>Thank you, Mr. Coombs, for your recent inquiry about our new product line. We appreciate your interest in our products, and we are confident that your customers will enjoy the improved performance of the new product line.</p>	<p>L'objet, inséré en lettres majuscules</p>
<p>You will find enclosed a package of information for your review, including product specifications, and an order form. The package also contains reprints of Performance Tools reviews and a comparison sheet showing how our products measure up against competing brands.</p>	<p>Phrase introductive aimable insérant le nom du destinataire</p>
<p>Please call with any questions you may have about shipping or payment arrangements.</p>	<p>Expression synthétique</p>
<p>Signature manuscrite</p>	<p>Formule visant une action</p>
<p>JOHANNA DAVIS PRODUCT SPECIALIST</p>	<p>Aucune formule de salutation</p>
<p>Encs.: (1) Information package (2) Reprints of product reviews</p>	<p>Nom et titre de fonction de l'expéditeur en lettres majuscules en dessous</p>
	<p>Mention des pièces jointes</p>

À RETENIR

- La lettre est un document à l'apparence plus officielle qui permet d'introduire au contenu du texte des éléments d'une grande précision, surtout dans les cas où beaucoup d'indications sont nécessaires.
- Il est nécessaire d'être vigilant(e) quant au choix des formules d'appel et de politesse selon les types de destinataires plutôt forgés à l'anglais britannique ou à l'anglais américain (voir chapitre 6 pour éviter toute erreur de ce type).
- Un type de lettre au style simplifié a été créée aux États-Unis pour transmettre des messages très opérationnels. Elle peut avoir été préparée au préalable pour des situations types. Elle offre l'avantage de permettre une personnalisation du texte par l'insertion du nom du destinataire dans le corps du texte.

Lettres argumentées pour situations sensibles

- ➔ **Stratégies d'écriture indirecte pour bien argumenter**
- ➔ **Comment mettre en valeur son interlocuteur à l'écrit ?**

L'argumentation est dans toutes les langues un moment fort, plus engagé. Argumenter en anglais, c'est faire un exercice de langue plus difficile quand il s'agit de justifier une prise de position décevante pour le destinataire ou bien encore pour convaincre de la pertinence d'un choix difficile à accepter. Comme en français, il s'agit d'utiliser des mots de liaison permettant d'enchaîner les causes et les conséquences selon les besoins. Argumenter, c'est puiser dans le passé des raisons présidant à des positions actuelles ou mettre en valeur les répercussions prévisibles d'une action demandée ou en cours. Toutes ces raisons exigent une expression moins directe du message, plus difficile à faire passer.

Ces moments d'argumentation, où il faut se montrer diplomate, sont peu développés dans les e-mails ou les lettres simples en anglais car les anglophones y privilégient en priorité la qualité du bon fonctionnement des actions à mener.

Quand il va falloir convaincre en faisant appel à la logique de l'autre et à ses valeurs, les raisonnements argumentaires vont devoir être plus puissants, sorte de « tampons » (*buffer*), adoucissant la réception de la demande. Les lettres dites complexes comprennent donc des raisonnements argumentaires de ce type comme, d'ailleurs, en comportent également les rapports.

Dans ces deux types de documents (lettres complexes et rapports), les argumentations insérées permettent de traiter les besoins ou les problèmes et nécessitent l'expression d'analyses engagées de la part du rédacteur. Ces passages argumentaires devront être, pour cela, reliés par des mots de liaison. En effet, il s'agit, grâce à ces connecteurs logiques, de créer des liens entre les faits (ou les constats) et les propositions, préconisations ou solutions proposées.



Stratégies d'écriture indirecte pour bien argumenter

Afin de maintenir de bonnes relations d'affaires, certaines stratégies d'écriture sont à adopter en anglais pour atténuer l'impact de nouvelles difficiles à accepter ou d'annonces décevantes ou délicates comme, en l'occurrence, une demande de contribution financière. Dans ce cas, l'emploi de phrases énoncées de manière plus stratégique et objective (ton neutre ou aimable), associé à des arguments puisés dans le passé ou l'environnement de la situation, sont absolument nécessaires pour faire adhérer le destinataire.

► Argumenter pour introduire un message décevant

Ces formulations tampons permettent de transmettre toute nouvelle décevante sur un ton considéré par les Anglo-Saxons comme aimable. Observons ainsi tout d'abord des formulations de refus, types même de situations d'annonces décevantes.

Fiche n°7 Formules types d’annonces décevantes

Stratégie adoptée	Phrases utiles
1^{er} paragraphe Commencer par des remerciements pour la confiance démontrée par l’expéditeur envers l’entreprise	<ul style="list-style-type: none">• <i>Customer satisfaction is always high on our list of concerns.</i>• <i>We appreciate your interest in doing business with our company.</i>• <i>Thank you for your inquiry about establishing a line of credit with our firm.</i> <p>Les phrases types ci-dessus introduisent une note objective (neutre) qui permet de conserver de bonnes relations d’affaires.</p>
2^e paragraphe Présenter le message décevant ou négatif en l’introduisant par une phrase adoucissante et en le dépersonnalisant	<ul style="list-style-type: none">• <i>You are right that our company is growing at the moment. <u>However</u>, candidates are not currently being sought in the accounting department.</i>• <i>On checking my schedule, I realize that I will be out of town on that date. <u>Consequently</u>, the kind invitation to speak to your group must be declined.</i>• <i><u>While</u> we are eager to provide the best possible service to a valued customer like you, credit cannot be extended at this time.</i> <p>Ces phrases présentent des justifications pour annoncer des décisions décevantes.</p> <p>Les expressions soulignées favorisent la transition. Les phrases en gras, à la voix passive, permettent de dépersonnaliser l’impact négatif et donc de l’atténuer (voir boîte à outils ci-après pour exemples de mots de liaison).</p>
3^e paragraphe Offrir une solution alternative si possible. Terminer le message amicalement en anticipant des relations à l’avenir	<ul style="list-style-type: none">• <i>Although the main dining room is fully booked, we can accommodate your group in the banquet hall upstairs. (solution alternative)</i>• <i>If an air-conditioning unit is outside your budget, we would be pleased to install fans in the two offices for half the price.</i>• <i>I enjoyed reading your proposal, and hope we may have the opportunity to do business together on another occasion.</i>• <i>We value your business and hope that we can continue to serve your needs in the future.</i>• <i>We hope this solution will meet with your satisfaction.</i>

Quelques mots de liaison utiles pour renforcer les transitions

Mots de liaison en anglais contextualisés pour une meilleure compréhension	Mots de liaison équivalents en français
However , (pour une différence marquée) <i>If you want to cancel your subscription, just write cancel on the invoice and return it. However, if you wish to continue receiving the magazine, you qualify for a special introductory rate.</i>	Cependant, Toutefois, Néanmoins,
Consequently , <i>Peter Russell was appreciated by his clients and respected by the other sales reps. Consequently, no one was surprised when he was offered a managerial position.</i>	En conséquence,
As a result of . . . , <i>Too many workers were arriving late or leaving early. As a result of their actions, everyone is now required to punch in with a time clock.</i>	En raison de...
While . . . , <i>While we would like to meet the deadline, it will not be possible.</i>	Tandis que...
Although . . . , <i>Although our company does hire engineers, no positions are being filled at present.</i>	Bien que...

Afin de mettre en pratique à la fois l’écriture «tampon» et les mots de liaison en situation, nous vous proposons ci-après une lettre de refus à une demande de réclamation à la suite d’un dysfonctionnement de matériel ayant dépassé le temps de garantie. Les mots de liaison, amenant les phrases de précaution, sont soulignés dans ce texte.

Exemple de lettre annonçant une nouvelle décevante

<p>Subject: Difficulties with Your Exertocycle 92Z4</p> <p>Dear Mr. Dare,</p> <p>Customer satisfaction is always high on our list of concerns, and we appreciate hearing from users of our fitness equipment. We certainly agree that anyone who purchases the Exertocycle 92Z4 has a right to expect reasonable durability from their equipment.</p> <p>We note, <u>however</u>, that the equipment was purchased in 1998 — a date that may have slipped your mind. I am sure that you will agree that after fifteen years it is not unreasonable to expect that wear-and-tear may occur in even the best-built equipment. <u>For this reason</u>, the warranty on such an item is limited. This particular machine cannot be replaced as the warranty ran out several years ago.</p> <p>Since you mentioned that you had become quite dependant on the machine to keep in shape, I have checked with the manager of our technical services to see what solution we can find. He tells me that the situation you experienced can be corrected by welding the handlebars back on. You could bring the bike in to our depot, and this repair can be looked after within three working days. The cost would be minimal and the work is guaranteed.</p> <p>Following this option would allow you to be back at your routine in the near future, and you would have the possibility of many more years of enjoying your Exertocycle. I hope this information will provide a solution that is to your satisfaction.</p> <p>Sincerely,</p> <p><i>Signature manuscrite</i></p> <p>Frank Walton Sales Manager</p>	<p>Objet : emploi d'un ton neutre</p> <p>Formule d'appel</p> <p>Introduction amicale préparant la réponse décevante</p> <p>Explication pour justifier la réponse décevante insérée en fin de paragraphe</p> <p>Offre d'une solution alternative pour pallier cette réponse décevante</p> <p>Conclusion aimable et conviviale</p> <p>Salutation</p> <p>Prénom et nom Titre de fonction de l'expéditeur</p>
--	--

► Argumenter pour persuader

Quand il s’agit d’effectuer une demande dans l’objectif d’obtenir un accord favorable du destinataire (financier, partenaire, mécène...), il faut bien sûr en anglais, avant d’insérer sa demande d’action, utiliser des précautions, comme c’est très habituel en français. Les phrases suivantes doivent vous faciliter cette approche en douceur...

Stratégie adoptée	Phrases utiles
1^{er} paragraphe Établir les points communs entre soi et le destinataire et éventuellement le complimenter avant de présenter la demande	<ul style="list-style-type: none">• <i>A number of our members are interested in hearing your views on . . .</i> (Quand on dit simplement être intéressé par l’opinion de quelqu’un cela a une valeur de compliment en anglais)• <i>As your company is known as a leader in the field of sustainable development, we are sure . . .</i>
2^e paragraphe Mettre en évidence le mérite de la demande et souligner les bénéfices de la collaboration pour le destinataire	<ul style="list-style-type: none">• <i>As you can see, a modest investment can provide substantial benefits to our managers and to employees in our manufacturing divisions.</i> (pour demander)• <i>Although an honorarium is not provided, you will be helping young managers and you will be able to promote your very useful new book.</i> (pour solliciter)
3^e paragraphe Faciliter par différentes précisions la décision d’action par le destinataire ou proposer une alternative	<ul style="list-style-type: none">• <i>Please call me at 604-598-5864 to allow me to include your name in the list of keynote speakers at our convention.</i> (pour faciliter une décision)• <i>If this date is not possible for you, we could schedule your presentation later in the week.</i> (pour proposer une alternative)

Comment mettre en valeur son interlocuteur à l'écrit ?

La stratégie d'utilisation des pronoms *you* et *your* est à conseiller. Comme en français par l'utilisation du *vous* et du *votre*, cette technique est efficace pour attirer l'attention du destinataire et personnaliser le ton d'une lettre en se montrant à son écoute. Il s'agit de construire des phrases mettant en avant l'intérêt du destinataire et non celui du rédacteur.

Les mots en gras sont les moyens de mise en valeur

Mise en valeur de l'expéditeur	Mise en valeur du destinataire
<i>We are sure you will love our product.</i>	<i>When you try the product, you will find immediate benefits.</i>
<i>We sent out your order yesterday afternoon by courier.</i>	<i>Your order will be delivered by courier before 10 o'clock tomorrow.</i>
<i>We are pleased to announce our new flight schedule . . .</i>	<i>Now you have a greater choice of schedules . . .</i>
<i>We offer the printer cartridges in three colors: black, blue, and green.</i>	<i>Select your printer cartridge from three colors: black, blue, and green.</i>
<i>To help us process this order, we must ask for another copy of the requisition.</i>	<i>So that your order can be filled promptly, please send another copy of the requisition.</i>

Il est à noter que ce réflexe de mettre en valeur l'intérêt du destinataire est un usage en anglais professionnel. En effet, des débutants francophones peuvent spontanément réagir comme dans la colonne de gauche en mettant en valeur leur propre intérêt. Il n'est donc pas intuitif de procéder ainsi. C'est un réflexe à adopter pour se montrer

très «pro» en anglais. Il faut réorienter sa façon de penser : priorité au *you* et au *your* au détriment de *we* et de *our*.

EXEMPLE

Dans la lettre suivante, l’emploi du pronom *you* personnalise la lettre et met en évidence les bénéfices ou avantages pour le destinataire. Cette façon de faire est depuis quelques années utilisée en français dans les situations commerciales ou sensibles pour montrer aux clients que l’expéditeur est vraiment à leur écoute :

*Si **vous** êtes actuellement à la recherche de..., nous pouvons vous apporter...*

***Vous** nous signalez, par votre lettre du 2 juin dernier, le dysfonctionnement de...*

Exemple de lettre sollicitant une participation avec contribution financière

<p>Subject: Dinner Dance 15 March</p> <p>Dear Colleague,</p> <p>You may not know firsthand the devastation brought about by the onset of Alzheimer’s disease (AD) in a family member — yet. But the chances are that one in four people in our community will be afflicted with this progressive and incurable disease. Surely it is in the interest of all of us to find a cure.</p> <p>We are organizing a dinner/dance to raise money for the Alzheimer’s Society on 15 March. Funds raised will contribute to ongoing research into cures and treatment for AD. As you may know, this disease has a terrible impact not only on the patient but also on family members and caregivers.</p>	<p>Objet</p> <p>Formule d’appel amicale</p> <p>Attirer l’attention sur le sujet de façon impliquée</p> <p>Introduire la raison d’être de la lettre et impliquer l’autre (ici en faisant appel à sa culture générale du sujet)</p>
--	---

<p>Many of the recent breakthroughs in research have been in the area of treatment to lessen the impact and progression of the symptoms. Research continues to try to understand the causes and find a cure for this terrible illness which poses a threat to so many of us and our families in the coming years.</p>	<p>Souligner le mérite de la démarche</p>
<p>By purchasing tickets to this event, you will be participating in the fight for a good cause. Our company is joining with others in our industry to raise £50,000 in the coming months. Your purchase of a ticket for only £100 per couple will entitle you to a dinner and dancing at the Royal Arms Hotel on 15 March and the chance to win a weekend away at the Country Inn. Don't miss this chance to spend an evening with colleagues in the industry and make a difference in this important fight for a cure.</p>	<p>Réduire les freins en soulignant les avantages humains et psychologiques pour le destinataire</p>
<p>Tickets can be purchased by cheque, cash or credit card. See Magda at the reception desk in the main lobby. Or give me a call at local 4783 and I'll stop by your office.</p>	<p>Formule visant une action avec précisions pratiques</p>
<p>Best regards,</p> <p><i>Signature manuscrite</i></p>	<p>Salutation conviviale</p>
<p>Sandy MacIntosh Chairman of the AD Dinner/Dance Committee</p>	<p>Prénom et nom Titre de fonction de l'expéditeur</p>

Il faut par conséquent nuancer ce cliché qui voudrait qu'en anglais on soit constamment direct. C'est vrai dans la majorité des cas et c'est cependant dans ces moments d'écriture courante que certains Français sont maladroits en anglais écrit.

Il est nécessaire simplement de garder en mémoire l'approche plus nuancée de ce chapitre, approche utile dans des situations plus complexes où la transmission de données exclusivement factuelles

n'est plus de mise quand des dimensions psychologiques entrent en ligne de compte.

À RETENIR

- Dans les lettres complexes, le ton du texte doit être moins direct que l'usage habituel en anglais. En effet, des précautions argumentées doivent permettre de bien recevoir les messages.
- Les mots de liaison sont présents quand il s'agit de passer du texte « tampon » à la demande, raison de la lettre. Ils permettent d'effectuer la transition entre ces deux moments de l'argumentation.
- Il faut privilégier les pronoms *you* ou *your* (au détriment de *we* ou *our*) lorsque l'on souhaite mettre en valeur le destinataire, tendance visible également dans les courriers professionnels français actuels.

Rendre compte par des documents d'information

- ➔ Définition des différents documents d'information
- ➔ Répondre à une demande de synthèse : *Information report*
- ➔ Rédiger un compte rendu de réunion
- ➔ Suivre un projet par *Progress report*
- ➔ À quoi sert un *executive summary*?

Rapport, *report*, ces deux mots cachent des réalités mal définies dans les deux langues. Ainsi, on entend souvent des professionnels français parler de compte rendu d'activité puis un peu plus tard de rapport d'activité pour le même document, tant flotte leur définition du compte rendu et du rapport. Les anglo-saxons eux-mêmes, lorsqu'ils demandent un *report*, se devraient de préciser ce qu'il doit contenir (recommandations présentes ou pas) tant le mot *report* est beaucoup trop générique employé seul. Si vous travaillez en anglais, vous devez toujours vérifier la teneur de la demande et vous repérer par l'équivalence française du même document.

Les Français qui maîtrisent bien les écrits professionnels savent qu'il faut bien distinguer les documents porteurs d'une logique de compte rendu ou d'une logique de rapport. Les comptes rendus sont en effet des documents neutres, objectifs au moyen desquels les rédacteurs n'apportent aucune analyse ou réflexion personnelle. En effet, ceux-ci doivent se limiter à effectuer des synthèses et/ou reformulations. Les notes de synthèse d'informations suivent également ces mêmes règles d'objectivité. En revanche, les rapports sont des documents engagés comportant des analyses, recommandations, préconisations ou solutions, proposées par le rédacteur lui-même, résultat de sa propre réflexion. Cet état des lieux des différents documents en présence peut être clair en français si on a bien compris ces deux angles d'attaque : objectivité ou engagement.

En anglais, la situation se complique car le même mot *report* est employé indifféremment pour certains documents de l'ordre de la pure information comme l'*information report* (note de synthèse en équivalence française) ou le *progress report* (compte rendu de suivi de projet en équivalence française).

Afin de vous permettre de savoir quoi faire quand un document du champ de l'information ou a contrario de celui des recommandations vous est demandé, nous vous proposons ci-dessous un tableau regroupant les définitions de tous les documents du champ de

l'information objective (type comptes rendus ou notes de synthèse). Le chapitre 11 traitera plus précisément des documents engagés tournant autour des logiques de rapports.

Toutes les appellations de documents utilisés en anglais dans ce livre sont les termes les plus courants employés pour les désigner. Toutefois, certaines structures les nommeront peut-être différemment au gré de vos rencontres en situation. Dans ce cas, identifiez bien à quel document correspond ce nouveau nom, inconnu de vous jusque-là, en vous appuyant sur les définitions proposées dans nos tableaux explicatifs. Une entreprise peut choisir en effet d'adopter des usages et un vocabulaire propres à son secteur, mais les typologies de documents varient peu, à quelques nuances près, car les besoins de fond sont généralement les mêmes.



Définition des différents documents d'information

En français, le mot compte rendu est utilisé pour les documents d'enregistrements d'échanges oraux ayant lieu lors de réunions (réunions de coordination, réunions de départements, entretiens avec des clients). Quand il s'agit d'effectuer une synthèse de documents existants ou d'informations recherchées par le rédacteur, on parle alors de note de synthèse.

Or, en anglais l'équivalent du mot compte rendu n'existant pas au point de vue terminologique, on utilise plusieurs mots pour désigner ces documents de type comptes rendus, équivalents des documents français, cités ci-dessus.

Fiche n°8 Définition des différents documents d'information en français et en anglais

Documents français	Documents anglais
Logique de note de synthèse Dans les deux langues, il est demandé à des collaborateurs d'effectuer un travail de synthèse pour mieux connaître un sujet (préparation de conférence, de choix à faire, de décisions à prendre...). Cette information est fermée (s'il s'agit simplement de synthétiser des dossiers ou informations existantes) ou ouverte quand le rédacteur est chargé de rechercher lui-même l'information. Il s'agit pour le rédacteur de concevoir un document très clair, lisible par tous, généralement très synthétique.	
Note de synthèse ou note	Information report Démarche indicative pouvant être utilisée : <ul style="list-style-type: none">• <i>Background</i> (contexte)• <i>Findings</i> (Résultats)• <i>Summary</i> (bref résumé final) Elle a pour caractéristique d'être factuelle.
Logique du compte rendu En français et en anglais, les comptes rendus de réunion se rejoignent sur trois types de documents : <ul style="list-style-type: none">• le compte littéral reformulé où sont mises en exergue les positions prises par les participants. Quand il est signé, il s'agit d'un procès-verbal (en anglais, il correspond au <i>Minutes</i>).• le compte rendu synoptique où sont mises en valeur les décisions et actions mais sous forme de tableaux (<i>Progress report</i>) dans la volonté de faire avancer les projets.	
Compte rendu de réunion ou procès-verbal avec position de chaque participant (appelé parfois compte rendu littéral reformulé)	Minutes Démarche indicative pouvant être utilisée : <ul style="list-style-type: none">• Enregistrer le nom de tous les participants• Faire approuver l'ordre du jour• Reformuler les interventions de chacun en langage écrit Faire valider le texte par les participants (signature)

Compte rendu de synthèse (en texte rédigé ou en tableau)	Termes variables en anglais (parfois <i>To-file report</i> ou autres selon les entreprises) Il est généralement plus synthétique qu'en français. Il s'agit de rappeler en synthèse les décisions prises, les actions à mener, les responsables des actions et les dates butoirs. Il est souvent rédigé en tableau. Ce document ne reprend pas les positions des participants pour se centrer sur les résultats de leurs échanges. C'est un document de travail efficace qui, une fois archivé, peut permettre d'effectuer un travail à long terme.
Compte rendu de suivi de projet	Progress report Compte rendu rédigé sous forme de tableau Démarche : indicative pouvant être utilisée <ul style="list-style-type: none">• Faire apparaître si le projet respecte les délais• Indiquer les actions correctives nécessaires pour rectifier• Présenter les suivis à anticiper pour bien conduire l'étape suivante
Le résumé En France le résumé est principalement utilisé à des examens, concours ou en début de mémoires universitaires, mais il est peu en usage dans la vie professionnelle : il est peu fréquent de résumer un rapport avant sa lecture pour ne pas déflorer son contenu. En revanche, en anglais, il est très employé en début de rapports formels (longs et souvent techniques) dans le souci opérationnel d'en faciliter la lecture par les décisionnaires et de leur faire ainsi gagner du temps.	
Résumé Résumé d'un document en première page d'un rapport	Executive Summary (intitulé <i>abstract</i> en domaine universitaire ou scientifique) inséré devant un rapport formel dans le cadre professionnel (voir chapitre 11) Démarche indicative pouvant être utilisée : <ul style="list-style-type: none">• Résumer les grandes lignes du rapport sans insérer de détails• Ne pas faire d'introduction ou de conclusion

Répondre à une demande de synthèse : l'*Information report*

Ce document est très utile pour les dirigeants, managers et décideurs car il doit leur faire gagner du temps pour une prise en main rapide des dossiers ou sujets qu'ils sont amenés à traiter. Ce document pourrait, dans certains cas, vous être demandé simplement par les formules suivantes du type :

Suite à une réunion ou échange avec un partenaire ou client, la demande de document est formulée : <i>Would you write this up.</i> <i>Could you sum this up.</i>	Le document qui vous est demandé correspond en français à un compte rendu (de réunion) de synthèse (rédigé ou en tableau)
Suite à une demande liée à un besoin de contenu pour alimenter la réflexion d'une décision à prendre, la demande est formulée : <i>Would you : find out about check into . . . look into . . . get back to us on . . .</i> Ces formulations peuvent vous amener à interpréter incorrectement la demande.	1 ^{er} cas : On vous demande de rechercher et synthétiser des informations sans valeur ajoutée de votre part. Il faut donc rédiger un information report correspondant en français à une note de synthèse
	2 ^e cas : On vous demande d'effectuer le même travail mais en engageant votre propre réflexion pour présenter des préconisations. Il vous faut donc rédiger un recommendation report correspondant à un rapport en français (voir chapitre suivant)

Pensez-donc à bien vérifier la teneur de la demande réelle auprès du commanditaire du document. Ayez toujours ainsi à l'esprit, les difficultés de sens inhérentes au mot *report* et vérifiez-bien, à chaque fois, le contexte dans lequel vous êtes car si ce type de document vous est réclamé, il apparaîtra particulièrement prétentieux de proposer des préconisations qui ne vous sont pas demandées si le souhait est celui d'un

information report. Il arrive fréquemment que des stagiaires fassent cette erreur en proposant des préconisations qu'on ne leur demande pas, surtout que la culture française de la dissertation les a entraînés à avoir un avis sur tout ! Ne tombez pas dans ce piège !

Si, finalement, le document qui vous est demandé est bien un *information report*, voici les principaux conseils pour le réaliser :

Conseils de rédaction pour *information report*

Objectifs du document (Background)	<ul style="list-style-type: none">• Donner la raison d'être et le contexte de la demande de document• Mentionner précisément les sources des informations présentées• Indiquer la méthodologie suivie pour les recherches et les interviews éventuellement effectuées
Structure pour présenter les résultats de la synthèse (Findings)	<ul style="list-style-type: none">• Classer thématiquement les informations pour plus de clarté par regroupement de contenus• Privilégier les <i>bullet points</i> lors de listes d'information de même niveau
Résumé final (Summary)	<ul style="list-style-type: none">• Récapituler brièvement les points principaux du document sans en tirer de conclusions ou de recommandations

Le texte de ce type de document est toujours distancié et neutre. Le rédacteur ne doit pas intervenir par des interprétations personnelles dans le texte. L'emploi de la voix passive est conseillé car beaucoup de passages sont descriptifs. Contrairement aux documents d'échanges courants comme les lettres et les mails, ces documents ne contiennent aucune contraction : *isn't*, *don't*, etc. De plus la présentation adopte une justification à gauche mais également à droite.

Le document suivant va vous permettre d'avoir un aperçu d'un *information report* offrant, à son commanditaire, une description des endroits possibles pour organiser un séminaire professionnel de vente (*Sales*

Conference). Ce sera au commanditaire ensuite de prendre, lui-même, la décision sur le choix du lieu... mais pas le rédacteur du document !

Exemple d'un *information report* répondant
à une demande d'informations

<p>Facilities for This Summer's Sales Conference</p> <p>Background</p> <p>Due to the recent expansion of our sales force, the company is expecting nearly 200 representatives at the summer sales conference this year. The facilities we have used in the past are no longer adequate. For one thing, too few conference rooms are available. For another thing, concerns have been expressed about the availability of AV equipment and about disappointing food quality. Consequently, a search for new facilities for this year's meeting was undertaken.</p> <p>An Internet search pinpointed three promising locations within about 250 kilometres of Willis Airport. The establishments below were found to match our criteria in terms of facilities, size and price.</p> <p>Findings</p> <p><i>Blue Mountain Resort</i></p> <p>This hotel and conference centre is 200 kilometres from the airport at a lake-front location. It advertises a world-class dining experience to accommodate any taste. Recreation facilities include golf, canoeing and hiking trails on the property. The conference center auditorium accommodates 250 people and is equipped with state-of-the-art AV equipment. There are six conference rooms that can hold 20 people each. Costs are at the high end of the reasonable range according to industry standards.</p>	<p>Mettre en gras un titre bref et clair cadrant l'information</p> <p>Établir la raison du document</p> <p>Décrire comment les données ont été acquises</p> <p>Utiliser des sous-titres pour faciliter la lecture</p>
---	---

Mountain Inn Resort

This complex is 250 kilometres from the airport up mountain roads and offers tennis, golf and riding trails in a spectacular setting. It boasts a four-star restaurant and two coffee shops. The main conference hall has room for 150 people, and it offers twelve meeting rooms for 15 to 20 people with built-in equipment. This facility is offering a special package deal for conferences to mark the inauguration of its newly renovated facilities. This would bring the cost in under the industry average.

Haliburton Domain Spa and Conference Centre

This facility is located in resort country 150 kilometres from the airport. There are two lakes on the 100-acre property and canoeing and sailing are available. There are tennis courts and exercise rooms, and a spa with massage and mud packs. Dining is advertised as healthy choices, but several restaurants are located in the village nearby. There are eight large conference rooms with seating for 30 to 40 people each. The dining hall is equipped with a stage and can be used as an auditorium with AV equipment brought in. The price for the conference is reasonable but extra charges apply for use of the spa facilities.

Summary

All of these sites match the general parameters of what we are looking for in a conference locale. They are within 150 – 250 miles of the airport. They offer options for good dining and a variety of recreation possibilities. There is somewhat of a disparity in price but this should perhaps be weighed against the sort of convention facilities they offer.

At the high end, Blue Mountain Resort is well equipped but may be a little short on conference rooms. Haliburton Domain offers a number of conference rooms but may be less able to provide AV service. Mountain Inn offers a nice balance of good equipment and lower cost, but it is less accessible from the airport.

**Reproduire pour
chaque paragraphe
la même logique
d'organisation**

**Récapituler les
informations
principales sur un
ton objectif**

**Éviter de tirer
une conclusion
personnelle**

L'*information report* est donc un document descriptif ne réclamant aucune initiative de l'ordre des recommandations ou des préconisations de la part du rédacteur. Il serait maladroit d'en faire, à moins que le commanditaire l'ait préalablement précisé, mais ce simple rajout transforme le document demandé en ***recommendation report*** (voir chapitre suivant).



Rédiger un compte rendu de réunion

Lors d'une réunion très officielle, on utilisera le ***Minutes*** apte à restituer les points de vue de chaque participant quant aux décisions prises et actions éventuelles à mener. Dans le cas de comptes rendus moins officiels, un document de synthèse pourra, si nécessaire, mettre simplement en valeur les décisions et les actions. Ce type de document, propre aux besoins d'une entreprise, porte alors des appellations différentes selon les types de structures.

► Le ***Minutes***: un document très officiel

Le ***Minutes*** est le document officiel d'enregistrement des propos tenus, reformulé en langage écrit. Il s'agit d'y être fidèle à la pensée de ceux qui se sont exprimés au cours de la réunion. Là, réside la plus grande difficulté pour le rédacteur qui doit être à la fois très à l'écoute des contenus mais également très sensible aux façons différentes de les exprimer. Pour éviter toutes déformations possibles des messages, l'approbation des participants est demandée avant la diffusion du document, souvent avec l'apposition d'une signature.

Afin de donner un ton neutre et distancié, la voix passive est encore là de rigueur. Ce document suit la chronologie de la réunion dans un langage dont nous vous proposons les points principaux ci-dessous.

Fiche n°9 Vocabulaire utile
pour rédiger des *Minutes*

Étapes chronologiques de la réunion	Vocabulaire à utiliser à chaque étape
Identification <ul style="list-style-type: none">• Intitulé de la réunion• occasion de la réunion• date, heure et lieu• identité du président de la réunion (alors qu'en français, celui-ci est inséré à la liste des participants)	<i>Minutes of the monthly meeting of the Workplace Safety Committee held on May 8, 2014, from 9:30 a.m. to 10:45 p.m. in Room 204 with Charles Green as Chair.</i>
Participants <p>Personnes présentes et personnes absentes (<i>excused</i>)</p> <p>En anglais, les noms sont insérés par ordre alphabétique comme ci-joint, le prénom rajouté normalement en premier (l'ordre hiérarchique n'est normalement pas de mise).</p>	<i>Present:</i> <i>Alan Barry</i> <i>Maya Bedrossian</i> <i>Dorothy Chaima</i> <i>Richard Manning</i> <i>Susan Wilson</i> <i>Excused: John Barton</i> <i>Also present: Karen Woods from HR</i>
Approbation de l'ordre du jour <p>L'approbation et les modifications de l'ordre du jour sont notées.</p>	<i>The agenda was approved as proposed.</i> <i>A report on the fund-raising campaign was added to the agenda.</i>
Approbation du procès-verbal de la réunion précédente <p>L'approbation de toutes les personnes présentes est nécessaire pour que le compte rendu devienne officiel. Quand des corrections sont à effectuer, elles sont notées.</p>	<i>Minutes of the previous meeting were approved with the following correction:</i> <i>Item 6 – completed evaluation <u>policy</u> recommendations</i>

<p>Vocabulaire possible du déroulement de la réunion</p> <p>Un <i>minutes</i> peut rendre compte de bilans, de propositions, d'échanges amenant aux décisions prises en employant des termes formels.</p> <p>L'emploi de la voix passive pour les verbes s'impose : le résultat compte davantage que la personne désignée.</p>	<ul style="list-style-type: none">• <i>The meeting was called to order at . . .</i>• <i>A quorum was reached so the meeting could begin at . . .</i>• <i>The agenda was approved . . .</i>• <i>Business arising from the last meeting was discussed. . .</i>• <i>Departmental election results were announced by . . .</i>• <i>A committee was formed to look into . . .</i>• <i>It was moved and seconded that . . .</i>• <i>A vote was taken by a show of hands.</i>• <i>The meeting was adjourned at . . .</i>
---	---

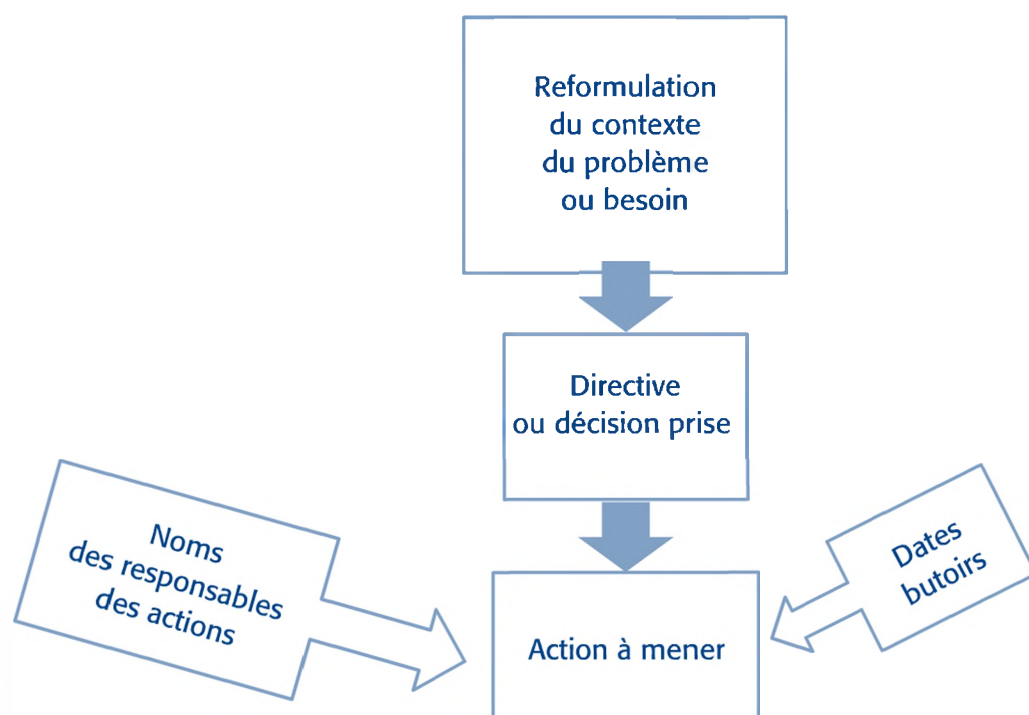
Depuis quelques années, ces documents peuvent être rédigés par des personnes différentes depuis qu'ont progressivement disparu les secrétaires dédiées à leur rédaction. Le désavantage de ces nouvelles pratiques est la création de documents aux approches plus variées quant à la présentation et au rédactionnel au sein du même service. Afin d'avoir en votre possession un document de référence, il est conseillé d'utiliser un document existant de votre entreprise comme modèle type en le choisissant pour sa qualité afin d'en faire votre support rédactionnel de référence.

► Un compte rendu de synthèse possible

Créé de manière ponctuelle par certaines structures pour être la mémoire des points évoqués lors d'une réunion, ce document peut correspondre au compte rendu de synthèse en français (certains l'appellent *to-file report*). Il s'agit par ce type d'approche de synthétiser les problèmes ou besoins soulevés pendant la réunion et d'en retenir :

- les directives formulées ;
- les décisions prises ;
- les actions déterminées ;
- les dates butoirs.

Ce document récapitulatif de réunion, une fois transmis à l'ensemble des participants, pourra être archivé et être utile pour s'y reporter ultérieurement. Voici ci-dessous en schéma, la logique suivie de manière usuelle pour chaque point à l'ordre du jour. Ces étapes sont simplement à reformuler en quelques lignes dans ce type de compte rendu de synthèse :



Suivre un projet par *Progress report*

Les Anglo-Saxons apprécient beaucoup les documents en tableau qui permettent une vue d'ensemble des sujets traités. Très pragmatiques, ces types de documents permettent de visionner efficacement les développements et suivis d'étapes liés à une situation, souvent de l'ordre du projet. Ces documents, appelés *Progress report*, souvent issus de logiciels, sont généralement conçus en trois ou quatre colonnes (variables selon les besoins spécifiques).

Le texte est alors rédigé au moyen de phrases très synthétiques, à partir de noms communs ou de verbes à l'infinitif en français et de verbes à l'impératif en anglais. Ces phrases, dans les deux langues ne comportent aucun sujet et verbe conjugué. Ce mode d'écriture facilite la réception en synthèse des contenus enregistrés lors des réunions de travail. Ces comptes rendus en tableau se sont répandus également en France depuis une vingtaine d'années, même si les

Français résistent parfois à ces approches synoptiques par influence culturelle de la supériorité du texte rédigé. C'est dommage car, en situation opérationnelle, leur efficacité n'est plus à prouver.

Les *Progress report* sont avantageusement utilisables lors d'activités à long terme quand il s'agit de suivre des ventes, des projets... car l'information, synthétiquement rédigée, est placée aux mêmes endroits (les décisions dans une colonne, les actions dans une autre, les responsables également...). De plus, ces documents présentent la flexibilité d'être adaptables à des contextes variés. Selon les besoins, chaque structure peut en effet choisir de découper les colonnes différemment.

COMMENT ÉCRIRE DANS UN TABLEAU ?

Observons concrètement le type d'écriture employé dans les comptes rendus en tableau à partir, dans l'exemple suivant, du texte, d'un premier point à l'ordre du jour (l'implantation d'un nouveau logiciel) :

- **les noms communs** permettent de restituer des faits ayant eu lieu dans le passé ou le présent de la réunion ;
- **les verbes à l'infinitif** en français, la **forme impérative** en anglais portent les actions programmées à venir.
- Il faut toujours avoir en tête ces lois grammaticales d'écriture pour bien écrire ce type de compte rendu synoptique.

Ordre du jour	<div>Ici des noms communs</div> Décisions	<div>Ici des verbes à l'impératif</div> Actions à mener/Responsables des actions	Dates butoirs
Implementation of new software	<p>Users with varied levels of experience with specialized computer programs</p> <p>Set up half-day training session for 25 employees</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contact trainers (M.Firnin)• Schedule training sessions with eventual users (L.Engler)	<p>May 2, 2015</p> <p>Start of training (US)</p>
Version française			
Mise en place d'un nouveau logiciel	<p>Utilisateurs très hétérogènes quant à leur niveau informatique</p> <p>Mise en place d'une formation d'une demi-journée destinée aux 25 utilisateurs</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contacter des formateurs (M.Firnin)• Établir un planning prévisionnel en consultant les utilisateurs (L.Engler)	<p>2 mai 2015</p> <p>début formation</p>

Nom commun

Verbe à l'infinitif

Si vous êtes peu habitué(e) à rédiger ce type de comptes rendus sans phrases, avec sujets et verbes conjugués, entraînez-vous à en concevoir selon ces principes. Vous constaterez très vite qu'ils sont fort appréciés dans les milieux professionnels, même en France. Leur efficacité s'impose dès la première lecture...

Attention ! En fin de phrase, ne pas insérer de points dans ces tableaux, non nécessaires en raison de l'absence de phrases rédigées avec sujets et verbes conjugués.

Afin de vous aider à mettre en pratique ce type de document, voici quelques verbes courants proposés avec un contexte pour une meilleure compréhension spontanée. Ces mots peuvent être utilisés couramment dans ce type de compte rendu. Lisez et repérez ceux que vous ne connaissez pas bien pour en vérifier le sens et vous les approprier.

Choisissez de donner la priorité aux actions !

Vocabulaire utile pour transmettre des actions dans un tableau (à l'impératif en anglais) :

Contact suppliers overseas

Create a dedicated sales force to ...

Design a program to ... (US) *Design a programme (UK)*

Develop a network for ...

Expand our market in ...

Implement the recommendations of ...

Improve customer service at ...

Look into the causes of ...

Negotiate terms for ...

Provide support for ...

Report back on progress on ...

Set up a website for ...

À quoi sert un *executive summary*?

L'*executive summary* est un résumé. Sa rédaction est une pratique très utilisée dans les pays anglo-saxons où le souci de visions synthétiques est fort. Ce document, appartenant à la logique de ce chapitre centré sur les documents d'information, est en fait inséré en tout début de documents de type rapport *formal report* (voir chapitre 11 suivant). Il est destiné aux décideurs afin de leur permettre d'avoir une vision de synthèse très rapide de tout rapport volumineux qui leur est soumis.

Cet exercice de synthèse est souvent un moment d'appréhension pour les Français en raison de leur culture où le jugement des autres sur la qualité des écrits bloque les rédacteurs, tout particulièrement en situation de synthèse. Cette dernière étant en effet une reformulation en mots personnels, elle démontre, encore plus que les autres documents, la capacité de clarté et de degré de compréhension d'un sujet par son rédacteur. Osez synthétiser en anglais, vous en serez davantage apprécié(e).

L'*executive summary* est un texte court de généralement une demi-page, voire une page lors d'un résumé de rapport long (de plus de 100 pages). Il est également très utilisé dans les milieux universitaires ou scientifiques où il est appelé *Abstract*.

Les 9 règles d'or de l'*executive summary*

- Aucune introduction et conclusion
- Restitution des idées essentielles sans utilisation de détails ou exemples
- Adoption du même plan que celui du document résumé
- Reformulation par des mots personnels avec le souci d'éliminer le langage technique ou spécialisé en s'appuyant sur des mots clés
- Chiffres éventuels retraduits en pourcentages ou en proportions
- Texte rédigé à la voix passive
- Absence de *we* ou *I* (aucune référence à l'auteur ou auteurs du texte)
- Phrases courtes avec parcimonie de mots de liaison
- Document lisible par tous et compréhensible sans référence à l'original

Ce document va nous être utile lors du chapitre suivant pour débiter le *formal report*.

À RETENIR

- Il faut bien distinguer les documents de type informatif des documents engagés quand le ou les rédacteurs proposent des analyses et des préconisations.
- Le mot *report* est à haut-risques en anglais car il est employé pour désigner à la fois certains documents informatifs (*information report, progress report . . .*) et également des documents engagés du type *recommendation report* ou *formal report*.
- La traduction exacte du mot compte rendu n'existe pas en anglais malgré la présence de documents équivalents.
- La méthodologie qui préside aux documents informatifs et engagés n'est pas la même en raison des objectifs différents de ces typologies de documents. Il s'agit dans les documents informatifs de reformuler avec le maximum de rigueur intellectuelle pour ne pas déformer le sens alors que les documents engagés réclament la restitution de positions personnelles du rédacteur quant aux contenus proposés.
- Les tableaux synoptiques sont très appréciés par les Anglo-Saxons en raison de leur grande opérationnalité car les actions y sont parfaitement mises en valeur.

S'approprier les logiques des rapports anglo-saxons

- ➔ ***Recommendation report*** : le rapport courant de la vie professionnelle
- ➔ ***Report for . . . (formal report)*** : le rapport d'expert
- ➔ **Comment mettre en valeur son texte ?**

Le mot *report* est vraiment trompeur en anglais. Le jour où votre manager vous a dit «*I need a report on . . .*», vous pouvez ne pas avoir compris qu'il attendait cette fois un document comportant des analyses et des préconisations. Tout cela parce que vous aviez jusqu'à présent rédigé des *information reports* porteurs, eux, d'une simple synthèse d'informations. Or, ce jour-là, justement, il attendait un type de document engagé, celui qui est exclusivement appelé «rapport» en français. Écrire un *report* en anglais, c'est donc avoir toujours vérifié, avant toute rédaction, quel document était attendu : neutre et informatif ou, a contrario, porteur d'analyses et, selon la situation, de recommandations, de préconisations ou de solutions.

Il s'agit dans ce chapitre d'étudier les deux documents engagés que sont :

- le *recommendation report* ;
- le *formal report*.

Le premier, le *recommendation report* est un document courant, apte à améliorer les situations au quotidien par le traitement des besoins et problèmes soulevés aux différentes étapes d'évolution des entreprises et administrations. Il peut être rédigé de manière classique en texte courant, avec titres, ou être présenté de manière plus opérationnelle en tableau synoptique.

Le second, le *formal report* est quant à lui le document des experts d'un sujet, celui qui est indispensable pour présenter des informations très étudiées à des clients ou partenaires lorsque des décisions majeures doivent être prises. C'est également le document d'étude lors des situations de crises quand, seuls, des experts sont jugés capables de trouver des solutions.



Recommendation report: le rapport courant de la vie professionnelle

Le *recommendation report* est le document de réflexion de la vie professionnelle courante. Il peut traiter de sujets de peu d'ampleur ou, au contraire, de sujets importants pour la vie de l'entreprise. Son champ d'action est large mais ne nécessite pas la présence d'un expert, le rédacteur peut être simplement une personne qui a pris la peine d'étudier sérieusement un sujet. Il peut donc être rédigé par des personnes très variées que l'on charge d'une étude apte à améliorer le fonctionnement d'ensemble d'une structure.

Ce document peut être présenté sur papier et remis aux personnes concernées ou être transmis par fichier joint par le biais d'Internet. Dans ce dernier cas, il sera accompagné d'un message précisant sa portée et son intérêt pour le destinataire. Dans le cas où il s'agit d'un document très bref, le sujet traité ne réclamant pas de développements importants, il peut être envoyé par lettre ou même être inséré dans le corps du mail.

Exemple d'un recommendation report

<p>Catherine Taylor-Bassett Director of Human Resources</p> <p>Subject: Recommendations for Employee Assistance Services</p> <p>Introduction</p> <p>As in any large organization, our company faces on-going needs in the area of employee support programs for difficulties related to workplace injuries, stress, grief, management of finances, and substance abuse. As you requested, I have contacted HR departments in six comparable companies. As a result I would like to propose some measures that we in HR can implement to improve the maintenance of a healthy productive workforce <u>by shifting the emphasis of our employee assistance efforts.</u></p>	<p>Objet succinct</p> <p>Développer le sujet présenté en objet de manière synthétique</p> <p>Annoncer les conclusions</p>
---	--

<p>Background</p> <p>At present, HR can refer employees to a part-time nurse for minor work-related injuries. More serious problems are handled as crisis intervention through referral to off-site resources. These procedures have several drawbacks. First, they are reactive, not preventative. Second, they are very costly and their effectiveness cannot be monitored. And finally, these measures are not really comprehensive enough to address many of the issues we face.</p> <p>Findings</p> <p>The institutions I contacted offer a variety of preventive programs some of which I feel could be implemented here at Gingersnap Books.</p> <p><i>In-house fitness programs.</i> Exercise and nutritional counseling programs promote noon-time walks, offer group rates on health club memberships, eliminate unhealthy snacks and meals from the cafeteria, and provide blood pressure and lung capacity checkups.</p> <p><i>Preventing on-the-job injuries.</i> Posters are located near work stations, and regular intranet advisories are issued. Ergonomic evaluation of employees' equipment improves safety, and early referrals to either community based or hospital clinics prevent chronic health problems.</p> <p><i>Financial planning advice.</i> In-house seminars are used to explain such company programs as health insurance, retirement packages and savings programs. Individual counseling and support groups can provide advice and support to employees experiencing difficulties managing debt and personal finances.</p> <p><i>Stress, grief and substance-abuse counseling.</i> In-house psychological services run programs aimed at prevention as well as treatment. Grief counseling and group support are used. Assessment of job descriptions and office environments enable readjustments to relieve stress before it becomes overwhelming. Individual counseling and in-house support groups help employees deal with alcohol and drug abuse issues. The costs involved could be expected to offset loss of time and efficiency.</p>	<p>Titre en gras</p> <p>Présenter les faits sans commentaire</p> <p>Utiliser l'intertitre avec un point et non un tiret pour faciliter la lecture, sans aller à la ligne</p>
---	---

Smoke-free work space. Banning smoking in the building and around the entrances has been found to make the habit less attractive to smokers. Anti-smoking seminars and internal ad campaigns are also being used. Another option is support groups for people trying to quit.

Analysis and Discussion

A wide variety of approaches to workplace health and safety issues were seen in the institutions surveyed. Some of these solutions require specific action to be taken by the employer such as creating a smoke-free environment or providing ergonomic workspaces. Other solutions centered on publicizing health and safety practices at work. A third approach involved creating support groups to help with grief, smoking, and financial problems. Finally there was a clearly felt need for professional counseling services, either in-house or through referral to outside resources. What is clear is that the tendency is shifting from a treatment-based, after-the-fact approach to a preventive approach. Both ethical and financial arguments support this approach.

Recommendations

Several of the practices found in the industry are already been implemented at our company. We have banned smoking in the building and around entrances. We have identified outside resources for dealing with severe cases of psychological distress or substance abuse.

On the basis of my survey, there seem to be several practices that could be introduced here immediately.

1. Action to prevent injuries — hire an outside specialist or have a member of staff trained to carry out an ergonomic assessment of workspace equipment and to promote safe practices among employees. This approach would considerably reduce lost work time and the need for costly treatment for carpal-tunnel syndrome, back problems and other occupational injuries.

Présenter une analyse personnelle pour donner du sens aux informations acquises

Prendre position

Identifier les actions à mener

Mettre en valeur les solutions proposées par paragraphes numérotés. Ce point diffère du français où la numérotation n'est pas d'usage à ce niveau pour ne pas nuire à la qualité « littéraire » du texte

2. Cardio health and fitness – negotiate special rates with a fitness center to encourage employee participation. Lunch time walking groups can also encourage fitness. Our company might even want to set up a small exercise room that would contribute to both fitness and stress relief.

3. Food services – two of the companies surveyed have taken a proactive stance by replacing soft drink machines with juice and bottled water dispensers and changing the cafeteria menu to eliminate foods with high trans-fat content. While these measures met with some initial resistance, they have now been accepted and even praised by the employees. We could do the same.

4. Creation of support groups – designate one trained member of the HR staff to set up support groups to help employees deal with personal crises such as grief, smoking, and finances. This person could also serve as liaison with outside resources such as a psychological counselor or a clinic for stress injuries.

The workplace safety committee could meet within the next two weeks to discuss action to be taken based on this report. If you agree, I would be pleased to send the report to committee members.

Cordially,

5 lignes

Christopher Sikorsky

Terminer par une formule visant une action et insérer un commentaire aimable

Signature manuscrite à la marge gauche

► Rapports synoptiques : une stratégie d'efficacité

Il ne faut pas chercher à faire du volume : plus le texte est synthétique, plus il sera percutant. Dans cette logique, et comme nous le mentionnons au chapitre 10, on voit de plus en plus se développer des documents présentés en tableaux synoptiques, en l'occurrence ici des rapports synoptiques, aptes à favoriser la lecture et l'opérationnalité des actions à mener. Toutefois, ces rapports en tableaux

présentent la faiblesse de la disparition des raisonnements par manque de place, en raison de la présence des colonnes. De ce fait, dans certains cas, il ne sera pas possible de traiter le contenu d'un rapport de cette façon quand il s'agira de prouver et de convaincre par une argumentation. Dans les autres cas, quand la confiance en l'expertise du rédacteur est déjà là et le contenu relativement simple, ce type de rapport permet d'aller très vite à l'essentiel et de favoriser la prise de décision.

Voici, ci-dessous, un exemple de ce type de rapport, traité sur le même sujet que précédemment afin que vous puissiez juger des différences d'approche entre ces deux rapports. Le rapport synoptique est toujours précédé d'un bref texte de contextualisation entièrement rédigé comme dans l'exemple suivant.

EXEMPLE DE RECOMMANDATION REPORT
EN TABLEAU SYNOPTIQUE

Feedback on Meeting to Refocus Employee Support

Following a decision to reorient our current approach to employee support services, Human Resources staff met Tuesday afternoon. Discussion of information collected on existing services in six other companies led to recommendations for measures to be implemented here to address issues facing us at present.

Les découpages de colonnes ci-après sont indicatifs. Selon vos besoins vous pouvez repenser les intitulés et présenter les contenus différemment en fonction de votre contexte. Toutefois, les conseils d'écriture par colonne doivent être appliqués systématiquement pour permettre la hiérarchisation des idées par des contenus présentés sur le même modèle grammatical. Les noms communs synthétisent le passé et le présent des situations et les impératifs sont bien adaptés aux actions car opérationnels et tournés vers le futur.

Current situation	Illustrations	Recommendations
Personal problems interfering with work	<ul style="list-style-type: none">• Grief• Financial worries• Substance abuse	<ul style="list-style-type: none">• Set up peer-support groups• Provide financial seminars• Design referral system to community or hospital clinics
On-the-job injuries requiring time off	<ul style="list-style-type: none">• Carpal-tunnel syndrome• Back injuries• Wounds (cuts and bruises)	<ul style="list-style-type: none">• Provide for ergonomic evaluation of equipment• Place posters at worksites to raise awareness• Publicize part-time nurse's schedule
Fitness issues reducing efficiency on the job	<ul style="list-style-type: none">• Weight gain• Frequent colds• Absenteeism	<ul style="list-style-type: none">• Approach cafeteria about healthier food choices• Provide annual blood pressure and lung tests• Negotiate group rates with a health club
Stress leading to tensions and loss of efficiency in the workplace	<ul style="list-style-type: none">• Missed deadlines• Low morale in offices	<ul style="list-style-type: none">• Organize noon-time walks• Provide referrals for psychological counseling• Re-evaluate workloads on a regular basis

Des noms communs pour débiter les phrases des constats de la problématique

Des noms communs pour débiter les phrases d'illustration

Des impératifs pour débiter les phrases d'action

Remarque : En français dans la même situation, les actions ne seront jamais présentées par des verbes à l'impératif, ressentis comme trop abrupts et autoritaires dans cette langue. On leur préférera toujours les verbes à l'infinitif :

Prévoir *l'évaluation de la qualité de l'ergonomie du matériel de bureau*

Et non **Prévoyez**

En anglais, la nuance entre le verbe à l'infinitif et l'impératif n'a pas la même portée qu'en français où distinctement on passe d'un ton souple à un ton autoritaire par ce moyen.

Vocabulaire utile pour concevoir des sous-titres

Voici quelques mots facilitateurs pour *recommendation reports* qui pourraient vous être utiles pour concevoir ce document en les utilisant selon vos propres besoins (insérés ici par ordre logique d'arrivée dans le document) :

- *Introduction* (Définition du problème, besoin... raisons présidant à la rédaction du rapport)
- *Background* (Description du contexte, de l'état des lieux)
- *Findings* (ce que vous avez découvert)
- *Results* (les résultats concrets de ce que vous avez découvert)
- *Analysis* (votre explication des résultats)
- *Discussion* (Votre explication des résultats confrontée à d'autres)
- *Conclusions* (Conclusions tirées de votre explication personnelle)
- *Recommendations* (Actions que vous préconisez dans ce cas)

Tous les éléments de cette liste ne sont pas à utiliser selon le cas dans un même document, à vous de choisir selon vos besoins...



Report for . . . (formal report) : le rapport d'expert

Comme en français, les textes produits par des experts nécessitent des analyses plus fines et des raisonnements réclamant un texte rédigé. La distinction principale entre les documents anglais et français est la présence d'un *executive summary* en début de document (voir chapitre 10) suivi de la mise en exergue des conclusions dès l'introduction. Un Anglo-Saxon lisant un rapport en français peut être vite mal à l'aise en raison de l'absence dès le début du document de cette vision de synthèse portée par ce résumé et ces conclusions.

Pensez donc à avoir ces réflexes d'écriture qui apportent beaucoup de confort et font gagner du temps. Certaines entreprises françaises prônent, au contact des Anglo-Saxons, d'insérer résumé et conclusions (recommandations) en début de rapports. Toutefois, ces directives ne sont pas toujours suivies en raison de résistances culturelles et de la peur d'être jugé(e) sur ses qualités de synthèse avec, en plus, la crainte d'annuler la force de ses analyses en proposant dès l'abord ses conclusions. Les Français aiment en effet jouer la carte de l'analyse comme un suspens porteur de belles solutions.

► Exemple de structure d'un *formal report*

Insérer ici un exemple de *formal report* n'aurait aucun intérêt car ce sont des documents longs, généralement très techniques ou du moins très spécialisés. Afin de vous donner toutefois un fil conducteur d'écriture, nous vous proposons ci-dessous le schéma type rédactionnel de ce document spécifique.

Executive summary	<ul style="list-style-type: none">• Employer un style et vocabulaire destiné aux décisionnaires plutôt qu'aux experts techniques
Introduction	<ul style="list-style-type: none">• Résumer la mission ou la raison d'être du rapport• Identifier la personne ou l'organisme commanditaire• Expliquer la méthodologie et les sources• Donner la définition des termes spécialisés ou techniques pouvant être employés au cours du texte (prévoir un glossaire à la fin du document si nécessaire) <p>Insérer les conclusions du rapport (recommendations)</p>
Corps (texte principal)	<ul style="list-style-type: none">• Justifier la pertinence de la recherche• Employer des graphiques ou tableaux pour illustrer le bien fondé des arguments avancés• Employer souvent des puces pour faciliter la compréhension
Conclusions	<ul style="list-style-type: none">• Interpréter l'impact des résultats obtenus• Souligner la pertinence des preuves qui appuient les résultats de la recherche• Résumer les points significatifs derrière des puces
Recommandations	<ul style="list-style-type: none">• Employer un ton formel pour donner du sérieux aux résultats• Proposer des actions spécifiques à effectuer en fonction des conclusions émises• Offrir des suggestions détaillées portant sur la réalisation des actions proposées• Présenter les coûts prévisibles et autres indications nécessaires

Les intertitres du texte aident le lecteur à suivre les points de l'argumentation et l'emploi des puces et des paragraphes numérotés peuvent contribuer à une meilleure lisibilité. Ces documents sont souvent imposés quant à leur forme par des modèles (*templates*), créés en interne par les entreprises ou administrations, et peuvent donc présenter des nuances significatives d'un lieu à l'autre.

► Conseils pour une présentation de qualité

Si vous avez à présenter un *formal report*, ce document très sérieux réclamant une présentation véhiculant une image d'expertise, il vous sera utile de connaître les lois de présentation d'usage. La hiérarchisation des titres est très stricte en anglais et appliquée avec rigueur selon les principes insérés dans la fiche outil suivante.

Fiche n°10 Présentation d'un rapport

Plan du rapport	Mise en forme	Taille de caractère	Exemple de présentation
Titre du rapport	Gras et centré, entièrement en majuscules	14	GLOBAL PRODUCTION
Partie	Gras et centré, entièrement en majuscules	12	PART 1 – OUTSOURCING
Chapitre	Gras centré, majuscules à chaque début de mot	12	Chapter 2 – Technological Factors
Section	Gras justifié à gauche, majuscules à chaque début de mot/titre précédé par lettre majuscule	12	A. Minimum Efficient Scale
Sous-section	Pas de gras, justifié à gauche, majuscule à chaque début de mot, numérotation	12	1. <i>Phillips in China</i>
Annexes	Utilisation de chiffres romains pour les différencier du texte principal	12	

Deux mots pour désigner les annexes :

- *Annex*: document illustrant et justifiant le contenu du texte, impossible à intégrer dans le corps du texte en raison de sa longueur
- *Appendix*: document permettant au lecteur de compléter ou d’approfondir sa connaissance du sujet

En présence de plusieurs documents, il faut les désigner avec des lettres :

- Appendix A
- Appendix B

Tous les textes des *reports* doivent être justifiés à gauche et à droite du texte. En anglais, l'absence de justification à droite est réservée aux e-mails et lettres courantes afin de leur donner un aspect moins rigide. Les *reports* utilisent la double justification pour présenter au lecteur un texte plus rigoureux, d'allure plus sérieuse à connotation quasi éditoriale.

Curiosité de présentation en anglais

Dans le cas de hiérarchisation de chiffres, les alignements s'effectuent à partir de la droite pour les chiffres arabes et à partir de gauche pour les chiffres romains :

1.	II.
26.	VII.
114.	XII.

► Comment bien gérer les majuscules des titres ?

En anglais, ne pas oublier que chaque mot d'un titre possède une majuscule initiale à l'exception des articles, des prépositions contenant moins de quatre lettres (*to, by, of . . .*) et des conjonctions (*but, and, so . . .*). Toutefois, le premier et le dernier mot d'un titre, quelle que soit sa catégorie, prend toujours une lettre majuscule initiale :

- The Big Book of Small Business
- A Manager's Sourcebook
- Seven Strategies to Live **B**y (remarquez que *by* prend une majuscule en fin de titre)
- E-**M**ail Made Easy (e-mail est écrit sans majuscule dans un texte courant mais avec deux majuscules dans un titre)

Comment mettre en valeur son texte?

Afin de permettre à votre lecteur de suivre facilement le développement de votre texte, des mises en valeur typographiques sont employées, comme les gras, les italiques, les soulignements. Toutefois, en raison des ruptures visuelles qu'ils créent, il faut les employer avec parcimonie. Des experts de la lisibilité ont formalisé les règles d'utilisation suivantes :

Emploi courant des procédés de mise en valeur de texte en français et en anglais

Le procédé typographique	Destination de l'emploi	Exemples
Les caractères italiques	<ul style="list-style-type: none">• Les titres de revues ou journaux intégrés à un texte• Les véhicules de transport• Les mots en langues étrangères• Les noms d'entreprises	<p>This was described in an article in <i>The Economist</i>.</p> <p>The delegates took the <i>Shinkansen</i> from Kyoto to Tokyo.</p> <p>Ian Martin attended the meeting <i>ex officio</i>.</p> <p>The first Canadian store was <i>The Hudson's Bay Company</i>.</p>
Le gras	<ul style="list-style-type: none">• Titres• Objet des lettres (pas forcément en gras en français)• Accroches dans le texte avec intégration d'un point final et texte inséré à la suite sur la même ligne (en français, le texte est généralement dégagé à la ligne suivante)	<p>Market Opportunities in the Winnipeg Area</p> <p>Schedule for June Budget Meeting</p> <p>Leadership integration. <i>After a manager comes on board, the priority should be . . .</i></p>

Le soulignement	<ul style="list-style-type: none">• Attirer l'attention sur certains mots ou expressions importants au sein d'une phrase. Cependant, il ne doit pas être utilisé pour une phrase entière et doit être employé avec parcimonie. Attention ! Ne pas souligner des titres dans les deux langues.	The mutual dependence of corporations and society implies that both business decisions and social policies must follow the principle of shared value. That is, choices must benefit <u>both sides</u> .
------------------------	---	---

Les majuscules des titres, les numérotations, les gras, les italiques semblent a priori des détails. Or, ceux-ci, accumulés en qualité, offrent une impression de maîtrise et de rigueur qui permet d'aborder la lecture du texte en toute confiance. Ce sont là les signes subliminaux du professionnalisme du rédacteur.

À RETENIR

- Les *recommendation reports* et les *formal reports* sont deux types de documents du champ du rapport tel qu'il est perçu et défini en France. En effet, ces documents comportent des analyses et des préconisations, absentes des *Information reports* (malgré leur nom trompeur pour des Français en raison de la présence du mot *report*).
- Les Anglo-Saxons apprécient, par goût de l'efficacité, les résumés en début de rapport (*executive summary*) et l'insertion des conclusions dès l'introduction.
- Il est important de connaître la codification stricte de présentation des *formal reports*, gages du sérieux du rédacteur.
- Les majuscules sont beaucoup plus nombreuses dans les titres qu'en français puisque presque tous les mots en comportent.

+

+

Avoir les bons réflexes en anglais écrit

++

Les francophones font souvent les mêmes erreurs, dans les mêmes situations, en anglais écrit. Aussi, vous est-il proposé de repérer la plupart des points noirs possibles qui pourraient, malgré vous, émailler vos textes en ce qui concerne l'écriture litigieuse des chiffres, la qualité de la ponctuation, la précision du vocabulaire, le choix délicat des temps, la subtilité des mots de liaison... Autant d'aspects revisités aptes à favoriser les bons réflexes et à vous offrir désormais le confort de la certitude lors d'hésitations récurrentes.

Sommaire

Chapitre 12	Des chiffres à bien déchiffrer	163
Chapitre 13	Dominer sa ponctuation anglaise	171
Chapitre 14	Savoir déjouer les pièges de l'anglais écrit	185
Chapitre 15	Muscler son anglais des affaires	205
Chapitre 16	Comment postuler en contexte anglo-saxon ?	225

Des chiffres à bien déchiffrer

- ➔ **Comparaison de montants en monnaies américaine ou britannique**
- ➔ **L'expression des nombres en anglais américain et britannique**

Toute erreur sur l'écriture des quantités et des chiffres peut être fatale en anglais professionnel. Omettre de vérifier si le sigle *Dollars* signifie bien *Dollars* américains et non canadien. Un Français en a fait récemment la triste expérience quand la transaction en dollars lui a fait perdre 10 % car le taux de change n'était pas le même dans les deux monnaies. En plus, les usages concernant l'écriture des chiffres entre les Anglais et les Américains peuvent varier et introduire des erreurs ou confusions de toutes sortes. Se montrer très professionnel en anglais passe donc par une maîtrise parfaite de l'expression des chiffres tant en anglais britannique qu'américain.

Dans le domaine des chiffres, les erreurs possibles ne sont pas si nombreuses qu'il y paraît au regard des problèmes graves rencontrés. Comme dans les autres situations d'écriture, les différences entre anglais britannique et américain sont subtiles, mais la moindre erreur peut prendre des proportions considérables et entraîner des problèmes très ennuyeux à celui qui n'a pas attaché assez d'importance à ce qui lui avait semblé être de l'ordre du détail. La connaissance des règles suivantes doit par conséquent être parfaitement intégrée.



Comparaison de montants en monnaies américaine ou britannique

Des similitudes, mais aussi quelques différences, caractérisent l'écriture des monnaies en dollars et en livres. De plus, des réflexes, habituels à votre langue, pourraient venir vous troubler quand, par exemple, le symbole de la monnaie se place avant le chiffre ou, plus grave de conséquences, quand des points remplacent les virgules françaises dans l'énoncée de sommes d'argent ! Si vous voulez vous repérer enfin dans ces codes complexes propres à chaque pays, consultez le tableau suivant qui répondra à vos questions en intégrant, à chaque fois, une réponse comparative entre les règles américaines et britanniques.

Des codes à bien respecter
pour les sommes d'argent (US), (UK)

Questions	Réponses en anglais américain	Réponses en anglais britannique
Comment écrit-on des sommes d'argent en anglais US et UK ?	Contrairement au français le symbole <i>dollars</i> (\$) précède toujours en anglais américain les sommes énoncées (\$20).	Contrairement au français le symbole livre (£) précède toujours en anglais britannique les sommes énoncées (£28).
	Lorsque le montant comporte à la fois des <i>dollars</i> et des <i>cents</i> , un point sépare toujours les décimales : <i>The total cost of the articles was \$38.15.</i> (Trente-huit dollars et quinze cents)	Lorsque le montant comporte à la fois des <i>pounds</i> et des <i>pence</i> , un point sépare toujours les décimales : <i>The total cost of the articles was £52.10.</i> (Cinquante-deux livres et dix pence)
	Lorsque deux sommes comportent, dans la même phrase, pour l'une des <i>dollars</i> et pour l'autre des cents , ces derniers s'écrivent avec le symbole \$ suivi de zéro et d'un point avant l'expression des <i>cents</i> : <i>We paid \$1.69 apiece for hinges and \$0.06 apiece for screws.</i>	Lorsque deux sommes comportent, dans la même phrase, pour l'une des livres et pour l'autre des <i>pence</i> , ces derniers s'écrivent avec le symbole £ suivi de zéro et d'un point avant l'expression des <i>pence</i> : <i>We paid £45.25 each to attend the trade show and £0.85 for a badge.</i>
Comment distingue-t-on les différents types de dollars ou de pounds ?	Le terme <i>dollar</i> étant utilisé dans plusieurs pays, il est donc nécessaire de distinguer entre <i>US dollars</i> , <i>Canadian dollars</i> , <i>Australian dollars</i> ...	Le terme <i>pound</i> étant utilisé dans plusieurs pays, il est donc nécessaire de distinguer les <i>British pounds</i> , <i>Egyptian pounds</i> ou <i>Lebanese pounds</i> ...

	<p><i>The price was quoted in AUD not in USD.</i></p> <p>Le code international pour le pays est suivi par la lettre D (signifiant <i>dollar</i>). Ces codes standards des pays respectant les normes ISO sont disponibles en ligne, voir ISO 4217.</p>	<p><i>The price was quoted in LBP not in GBP.</i></p> <p>Le code international pour les pays est suivi par la lettre P (signifiant <i>pound</i>).</p>
<p>Comment écrire des sommes d'argent lors d'échanges internationaux?</p>	<p>Pour exprimer les sommes, on insère d'abord le code du pays puis le symbole \$ suivi du montant, sans aucun espacement entre eux :</p> <p><i>The price for light crude oil for August was US\$67 per barrel.</i></p> <p><i>The lowest price for that equipment was CD\$305 per unit.</i></p>	<p>Pour exprimer les sommes, on insère d'abord le code du pays puis le symbole £ suivi du montant, sans aucun espacement entre eux :</p> <p><i>The price for light crude oil for August was GB£47 per barrel.</i></p> <p><i>The lowest price for that equipment was EE£342 per unit.</i></p>
<p>Comment écrire les chiffres supérieurs de l'ordre du million ou du milliard?</p>	<p>Pour exprimer des millions de dollars, on écrit soit :</p> <ul style="list-style-type: none">• le symbole \$ puis le chiffre suivi du mot <i>million</i> (\$46 million)• le chiffre suivi par le mot <i>million</i> et le mot <i>dollar</i> (46 million dollars). <p>Mais jamais les deux en même temps.</p> <p>Pour exprimer les milliards, les Américains utilisent le mot <i>billion</i> : (\$46 billion) ou (46 billion dollars).</p>	<p>Pour exprimer des millions de livres, on écrit soit :</p> <ul style="list-style-type: none">• le symbole £ puis le chiffre suivi du mot <i>million</i> (£46 million).• le chiffre suivi par le mot <i>million</i> et le mot <i>pounds</i> (livre) (46 million pounds) <p>Mais jamais les deux en même temps.</p> <p>Pour exprimer les milliards, les Britanniques utilisent l'expression <i>thousand million</i> : (£46 thousand million) ou (46 thousand million pounds).</p>

	<p>Mais jamais les deux en même temps.</p> <p>Suivis d'un nom, les mots hundred, thousand, million et billion sont toujours invariables :</p> <p><i>Two thousand workers were laid off during the downturn.</i></p>	<p>Mais jamais les deux en même temps.</p> <p>Suivis d'un nom, les mots hundred, thousand, million et thousand million sont toujours invariables :</p> <p><i>Four hundred people attended the trade fair.</i></p>
<p>Des chiffres peuvent-ils être mis au pluriel dans certains cas ?</p>	<p>Oui. Lorsque le montant émis est approximatif sans être suivi d'un nom, celui-ci se met au pluriel : <i>hundreds, thousands, millions</i> prennent un s.</p> <p><i>The fire at the plant cost the company millions of dollars.</i></p> <p><i>He earned many thousands of pounds from sports-wear endorsements.</i></p>	
<p>Comment procède-t-on quand deux sommes sont indiquées dans la même phrase ?</p>	<p>Quand deux montants sont insérés dans la même phrase, le mot <i>dollars/pounds</i> suit exclusivement le second montant :</p> <p><i>The project will cost 15 to 20 million dollars/pounds.</i></p>	

L'expression des nombres en anglais américain et britannique

Dans les textes écrits, vous rencontrez souvent des situations où les chiffres sont exprimés en mots et non en chiffres. Dans un même document, il est toutefois logique de faire un choix et de s'y tenir en sachant que dans la vie professionnelle le souci d'opérationnalité nécessite souvent l'utilisation de chiffres pour mieux saisir rapidement des quantités exprimées.

Toutefois, afin de ne pas faire d'erreurs grossières, signes d'une maîtrise professionnelle imparfaite, consultez lors d'hésitations le tableau suivant :

Comment écrit-on ?	Exemples
Un nombre situé entre 0 et 10 dans le corps de la phrase ? <ul style="list-style-type: none">Il s'écrit en lettres et à partir de 11 en chiffre arabe	<i>There is a zero tolerance policy in effect here.</i> <i>We ordered 11 new computers for the office.</i>
Un nombre situé en début de phrase ? <ul style="list-style-type: none">Il s'écrit toujours en lettre quel que soit son nombre	<i>Twenty-seven people attended the seminar.</i> <i>Two hundred people are expected at the next event.</i>
Un nombre en début de phrase comportant plus de deux mots comme two hundred thirty-seven ? <ul style="list-style-type: none">Il faut modifier l'ordre des éléments dans la phrase afin de reporter les chiffres dans le corps de la phrase	<i>The conference was attended by 237 delegates.</i> <i>When we took inventory, 116 cases were unaccounted for.</i>
L'abréviation du mot <i>number</i> ? <ul style="list-style-type: none">Elle s'écrit <i>No.</i> ou <i>Nos.</i> au plurielLe symbole # est réservé aux contextes techniques.En début de phrase l'abréviation est remplacée par le mot <i>number</i> suivi du chiffre en lettres.	<i>We need to check No.3 engine.</i> <i>Number three elevator is apparently out of order.</i>
Des nombres au-delà de 1 000 ? <ul style="list-style-type: none">En anglais britannique, comme en anglais américain, les chiffres au-delà de 1 000 s'écrivent avec une virgule séparant les centaines, les milliers et les millions.	<i>60, 728, 124</i> (Soixante millions sept cent vingt-huit mille cent vingt-quatre) Parfois, en anglais britannique un espace remplacera la virgule : <i>12 567 143 128</i>

<p>Deux nombres désignant des éléments différents dans la même phrase dans le cas d’une confusion possible?</p> <ul style="list-style-type: none">• En anglais, le nombre le plus grand des deux est écrit en chiffre. (voir “Remarques” pour le tiret) <p>Cette situation est impossible en français car on écrit :</p> <p><i>6 timbres de 60 cents</i></p>	<p>We need <i>six</i> 43-cent stamps for this package.</p> <p>We ordered 100 four-centimetre bolts.</p>
---	---

Remarques :

- Les chiffres ne comportent pas de traits d’union sauf pour les chiffres en dessous de cent, en français comme en anglais : Deux cents vingt-trois *Two hundred twenty-three* ; Trente-deux... *Thirty-two*...
- En anglais, on crée des adjectifs en utilisant un trait d’union entre un nombre et un nom :
six 43-cent stamps (où en français on aurait écrit 6 timbres de 43 cents). (Voir chapitre 13)
- Dans les contrats, pour plus de sécurité, les chiffres sont exprimés à la fois en lettres et en chiffres :
The loan is payable in sixty (60) days at three (3) percent interest.

La majuscule : un casse-tête anglais !

Dans les situations numériques, les chiffres sont très présents. Or, des codes de majuscule bien spécifiques existent :

Il faut mettre une majuscule aux mots courants suivants lorsqu'ils sont situés avant un chiffre :

- *Account: Check **A**ccount 93816 for the information.*
- *Booth: There will be a demonstration in **B**ooth 16 this afternoon.*
- *Flight: He is on **F**light 330.*
- *Invoice: Check **I**nvoice 345-87.*
- *Model: I recently ordered **M**odel 10 from your catalogue.*
- *No: We recommend that you use a **N**o. 4 filter for this model.*
- *Number: We recommend that you use a **N**umber 4 filter for this model.*
- *Part: The information is in **P**art 4.*
- *Platform: The train arrives on **P**latform 2B.*
- *Room: The interview with the second applicant will be held in **R**oom 6.*

En revanche, les mots suivants, utiles dans la vie professionnelle, ne prennent pas de majuscule :

- *page: The information you requested is on **p**age 6 of our catalogue.*
- *line: The price is indicated on **l**ine 3.*
- *size: We need to keep more **s**ize 12 shoes in stock in the store.*
- *step: I found **s**tep 3 in the manual the most difficult to follow.*

À RETENIR

- Pour écrire des sommes, le symbole de *dollar* (\$) ou de *pound* (£) précède le montant à l'inverse du français où le symbole est toujours placé à la fin.
- Pour exprimer des sommes d'argent dans des monnaies différentes, on emploie pour les distinguer le même symbole de la devise codifié du pays (US\$400, NZ\$500).
- Le séparateur de milliers est la virgule en anglais à la place de l'espace en français : 10,000 (en anglais) = 10 000 (en français).

Dominer sa ponctuation anglaise

➔	Apostrophe	'	<i>Apostrophe</i>
➔	Barre oblique	/	<i>Slash</i>
➔	Deux points	:	<i>Colon</i>
➔	“Et” commercial	&	<i>Ampersand</i>
➔	Parenthèses	()	<i>Parentheses (US) Brackets (UK)</i>
➔	Point	.	<i>Period (US) Full stop (UK)</i>
➔	Point-virgule	;	<i>Semi-colon</i>
➔	Trait d’union	–	<i>Hyphen</i>
➔	Virgule	,	<i>Comma</i>

Vous avez peut-être déjà des difficultés à bien ponctuer en français? Vous vous demandez souvent que faire? Vous hésitez. Vous avez pourtant cru saisir les grandes lois de ponctuation dans la plupart des cas, mais sans apprentissage théorique, même en français, et sans vision d'ensemble claire et précise. La difficulté s'accroît encore lors de la rédaction d'un texte en anglais où les lois de ponctuation ne respectent pas, en plus, tout à fait les mêmes codes. D'ailleurs, certains rédacteurs n'ont pas conscience des similitudes et différences entre les deux langues! Comment, face à ces incertitudes, gérer correctement sa ponctuation tant en français qu'en anglais?

Si la ponctuation sert à souligner les relations syntaxiques au sein des phrases pour apporter à la fois clarté et nuances aux textes, l'approche n'est pas la même dans les deux langues. Sans un bon apprentissage factuel, il est donc difficile de dominer sa ponctuation. Or celle-ci n'a rien de décoratif comme beaucoup trop de personnes semblent le penser. L'intelligence du texte, sa compréhension et ses nuances passent par une ponctuation bien maîtrisée... Dans ce chapitre, nous aborderons la ponctuation en effectuant une comparaison entre l'anglais et le français, si nécessaire. L'opportunité vous est maintenant offerte de revisiter les lois de ponctuation dans les deux langues.

Pour davantage de clarté d'utilisation, les rubriques sont présentées en ordre alphabétique français. Cherchez le signe qui vous intéresse au gré de vos besoins.

Apostrophe ' Apostrophe

L'apostrophe est d'un plus grand emploi en anglais qu'en français. Elle indique tout particulièrement la possession. Dans ce cas, l'apostrophe est suivie par la lettre **s** ('s) au singulier. Au pluriel, l'apostrophe est placée juste après la lettre **s** (s').

En anglais, l’expression de la possession s’appuie sur la personne qui possède et non pas, comme en français, sur l’objet possédé (*the person’s idea, l’idée de cette personne*)

Expression de la possession par :	Exemples
une seule personne (singulier) : ‘s	<i>the auditor’s report, the auditor’s report</i> L’objet possédé peut être singulier ou pluriel : l’orthographe du possesseur n’est pas modifiée.
plusieurs personnes (pluriel) : s’	<i>the directors’ decision, the directors’ decisions</i> C’est pareil quand le possesseur est au pluriel.
un groupe identifié sous un terme générique – au singulier : ‘s – au pluriel : s’	<i>the board’s decision, the board’s decisions</i> Pareil que le 1 ^{er} cas <i>the customers’ reaction, the customers’ reactions</i> Pareil que le 1 ^{er} cas
une période de temps	<i>last quarter’s results, one week’s notice, two weeks’ notice</i> Pareil que le 1 ^{er} cas
Attention ! Quand un nom qualifie un autre nom sans nuance de possession, il n’y a pas d’apostrophe	<i>a consumers group, the company picnic, management decisions</i> exemple n° 1 : il s’agit d’un groupe de consommateurs

L’apostrophe remplace également les lettres omises dans les formes contractées des verbes. L’emploi de ce type de contraction est accepté aisément dans les lettres professionnelles courantes dont voici les phrases reprenant les cas principaux :

We didn't know what to do about it. (We did not)

I'm glad you can attend the meeting. (I am)

We're sorry that you are disappointed. (We are)

They'd like to meet us at the restaurant. (They would)

They can't deliver the order until Friday (cannot).

It's expected to be a long meeting. (It is)

It's been a long day. (It has)

Let's put off the decision until we have more information. (Let us)

Toutefois, si vous voulez insister sur le côté officiel ou plus déférent du document (rapports, offres de services, lettres officielles d'affaires comportant un enjeu...), renoncez à toute contraction. C'est un moyen facile pour signifier cette nuance de ton.

Une apostrophe qui rend sympathique

Pour véhiculer une image non-formelle, plus conviviale, les produits commerciaux ont souvent recours à l'apostrophe pour leurs noms et slogans :

Shake 'n Bake, dunkin' donuts

Barre oblique / Slash

Pour indiquer l'alternative, les titres de fonctions à double compétence et certaines abréviations commerciales, la barre oblique est utilisée entre les deux éléments, sans espace :

► Alternatives

the on/off switch

an either/or situation

► Titres de fonctions à double compétence

the secretary/treasurer

the owner/manager

► Abréviations commerciales

n/30 signifiant *net amount due in thirty days*

O/S signifiant *out of stock*

B/L signifiant *bill of lading*

B/S signifiant *bill of sale*



Deux points : Colon

En anglais, les deux points sont beaucoup plus souvent utilisés qu'en français. Il faut noter qu'ils sont collés au texte qui les précède, sans espace en anglais à la différence du français où ils sont séparés du texte qui les précède par un espace. Cette faute typographique est très fréquente dans les textes rédigés par des Français.

► Énumération

Insérés en fin de phrase introductive, le signe deux points est utilisé comme en français pour présenter une liste après l'insertion obligatoire d'un nom commun (jamais un verbe ou une préposition) :

We are looking for a candidate with these qualifications: an undergraduate degree, two years of experience in sales and service, a pleasant outgoing personality.

As winter approaches, we are lowering prices on the following items: bicycles, skipping ropes, plastic swimming pools, and sandboxes.

Spécificités d'emploi en anglais

L'heure

Le temps est toujours indiqué par deux points en anglais américain. En anglais britannique, il peut également être indiqué par deux points (norme ISO), mais peut l'être aussi très souvent par un point en raison d'un usage implanté.

Aux États-Unis, tout comme en Grande-Bretagne, le système de notation horaire sur 12 h 00 est communément employé. À la place des abréviations françaises 10 h 46, 20 h 05, on écrit en anglais :

10:46 p.m. 8:05 a.m. (US)

(et parfois 10.46 pm) (UK)

L'emploi des points associés à *p.m.* et *a.m.* est souvent de plus en plus négligé par l'usage aussi bien par les Américains que par les Britanniques, pour des questions de rapidité d'écriture.

Dans le monde anglo-saxon, le système de notation horaire sur 24 h 00 est quant à lui employé dans les transports, les calendriers et, par défaut, sur les ordinateurs. Il se répand de plus en plus, en contexte commercial, pour indiquer des horaires d'ouverture de magasins sur les sites internet.

Les titres

Comme en français, les deux points sont utilisés dans les titres pour donner plus d'impact au message, mais sont alors, contrairement au français, toujours suivis d'une majuscule :

*Old Man River: **A** History of the Mississippi Delta*

*The Planet Earth: **H**ow Can We Save It?*

► Entre deux phrases indépendantes

Comme en français, lorsque la deuxième partie d'une phrase apporte une clarification ou des informations complémentaires, les deux points séparent les deux parties de la phrase :

When you start to examine these workers as a class, one thing becomes clear: there are almost no constants. ⇒ Clarification de la première partie

Our company will acquire a new Indonesian subsidiary: it will make us more competitive in the Asian market. ⇒ Information complémentaire

En anglais britannique, les deux points ne sont jamais suivis d’une majuscule, comme en français, sauf si plusieurs phrases le suivent.



“Et” commercial & Ampersand

Pour remplacer le mot *and* dans certains cas précis, le symbole & est utilisé en anglais alors qu’en français il est rarement utilisé, conservé cependant dans certaines expressions comme « Recherche & développement ».

Voici répertoriés les cas les plus fréquents de son utilisation en anglais :

Raisons sociales	<i>Johnson & Johnson, Simon & Shuster</i>
Cabinets d’avocats	<i>McKenzie & Gillespie Partners, Donovan & Associates</i>
Titres dans un annuaire téléphonique	<i>Moving & Storage, Samson & Sons Movers</i>
Désignations courantes Dans ces cas, le terme est écrit sans espaces.	<i>R&D (Research and Development)</i> <i>R&R (Rest and Recreation)</i> <i>M&A (Mergers and Acquisitions)</i>

Parenthèses () **Parentheses (US)** **Brackets (UK)**

Les parenthèses servent à insérer les mots ou expressions complémentaires mais non-essentiels. Elles permettent, comme en français, des digressions pertinentes à l'intérieur d'une phrase.

Précision pour renforcer la clarté du texte	<i>Mozart's short life (from 1756 – 1791) did not prevent him from composing more than . . .</i> <i>Your payment is due in thirty (30) days.</i> <i>Interest on the loan is five percent (5%).</i>
Information complémentaire	<i>The item you ordered will arrive soon (Monday morning at the latest) or you won't be charged.</i>
Clarification	<i>The factory is located in London (Ontario) not London (England).</i> Si les parenthèses sont utilisées à la fin d'une phrase, le point doit être placé à l'extérieur de la parenthèse de fin.
Définition des abréviations	<i>The ultimate responsibility rests with the CEO (Chief Executive Officer) and the Board of Governors.</i>
Digression sur le sujet traité	<i>Geoff Blake (the man you met in Indonesia last month) will chair the meeting.</i>

Point . **Period (US), Full stop (UK)**

Comme en français, le point est utilisé non seulement pour marquer les fins de phrases déclaratives mais aussi pour indiquer d'autres types de pause :

Points dans les cas suivants	Exemples
Accroches	<i>Investments. Few sources of investment . . .</i> En français dans ce cas, on préfère mettre un tiret ou dégager ce sous-titre en allant à la ligne sans point.
Suggestions polies	<i>Would you please submit the report by Friday.</i> En anglais, quand la forme interrogative n’attend pas une réponse mais est une suggestion polie, il ne faut jamais insérer de point d’interrogation (cette situation est souvent trompeuse tant pour des Français que pour certains Anglo-saxons qui croient être en présence d’une interrogation à laquelle il faut répondre).
Questions indirectes	<i>The question is who will pay for it.</i> <i>We aren’t sure why he resigned.</i> Même utilisation en français.

Remarque :

Les trois points (*ellipsis dots*) ont la même signification dans les deux langues : ils permettent de suggérer une suite ou sous-entendre volontairement un non-dit ; leur espacement est différent en français et en anglais en :

- français...
- anglais . . .

Point-virgule ; Semi-colon

Le point-virgule est en désuétude dans les textes français où les phrases courtes sont privilégiées avec l’utilisation de mots de liaison aptes à ne pas séparer les idées. En anglais, il est encore très utilisé.

Le point-virgule permet de :	Exemples
<ul style="list-style-type: none">• séparer deux propositions indépendantes lorsque la seconde proposition comporte des informations pertinentes, d’une valeur égale à la première	<i>Find up-to-date information from diverse sources; create open lines of communication.</i>
<ul style="list-style-type: none">• séparer deux phrases comportant des idées contraires	<i>One firm’s fast reaction avoided losses; the other’s slow response prolonged the crisis.</i>
<ul style="list-style-type: none">• séparer une série de propositions dans une phrase longue (à éviter en situation professionnelle par souci de lisibilité)	<i>Strategies to quit smoking suggested by the seminar leader included waiting until at least ten in the morning before lighting your first cigarette; refusing to accept cigarettes offered to you by other people in social settings; breaking the connection between smoking and drinking coffee by avoiding this combination of activities; and beginning an exercise program intended to build a healthier life-style.</i>
<ul style="list-style-type: none">• introduire des mots de liaison Les expressions (<i>however, namely, that is, therefore</i>) marquent une transition entre deux propositions indépendantes, ces mots sont précédés par un point-virgule et suivis d’une virgule. Attention ! Les expressions (<i>hence, then, thus, so, yet</i>) indiquent une transition entre deux phrases indépendantes, elles sont, elles aussi, précédées par un point-virgule mais aucun signe de ponctuation ne suit le mot de liaison.	<i>We would like to accommodate the customer; however, we are running out of time.</i> <i>John has a lot of potential; yet he never seems to accomplish anything.</i>

Trait d'union - Hyphen

Ce signe est utilisé pour former des mots composés, ajouter un préfixe ou séparer des lettres et nombres dans une expression. Toutefois, la tendance veut que certains mots courants s'écrivent de plus en plus souvent sans trait d'union (*coordinate, cooperate*).

Cas de présence d'un trait d'union	Exemples
Comme en français, la règle est aléatoire : dans certains cas un trait d'union existe et pas dans d'autres (apprentissage par dictionnaire).	Exemples avec trait d'union <i>jump-start, rubber-stamp</i> Exemples sans trait d'union <i>airfreight, database</i>
Pour séparer les nombres à écriture double en dessous de 100 (même intégrés à un grand chiffre).	<i>twenty-one, twenty-two, thirty-three, fifty-eight, ninety-seven, two thousand forty-six, etc.</i>
Adjectifs composés Contrairement au français, les adjectifs s'écrivent toujours au singulier en anglais, y compris dans les noms composés au pluriel.	<i>long-range planning, user-friendly software, up-to-the-minute reports, state-of-the-art technology, day-to-day operations</i>
Préfixes (anti-, ex-, non-, pre-, pro-, quasi-, un)	<i>a pro-business environment, a quasi-judicial inquiry, an un-American act, the pre-war economy, the anti-corruption inquiry</i>
Suffixes (-elect, -odd, -plus, -some)	<i>the chairperson-elect, 100-odd people, a 50-plus accounting executive, 20-some years ago</i>
Séparation entre lettres et chiffres	<i>LG-2 is a hydro-power station in northern Quebec.</i> <i>Henry gave an A-1 performance at the meeting.</i>
Deux adjectifs décrivant le même nom commun	<i>long- and short-term loans, intra- and interoffice communications, French- and English-speaking people.</i>

La magie clarificatrice des traits d'union !

Le trait d'union permet d'éviter une collision de lettres et permet une orthographe plus claire.

Orthographe à éviter

reenter

deice

semiinvolved

Orthographe plus claire à adopter

re-enter

de-ice

semi-involved

Le trait d'union offre l'avantage d'écarter toute confusion concernant la signification d'une phrase :

*a **little** used car (a small used car)*

*a little-used car (a **rarely** used car)*

*an **extra** wide seat (another wide seat)*

*an extra-wide seat (a **very** wide seat)*

*100 **odd** people (100 bizarre people)*

*100-odd people (**about** 100 people)*

Virgule , Comma

Insérer une virgule pour :	Exemples
<ul style="list-style-type: none">• Pour isoler des éléments <p>Dans une énumération de mots courts, une virgule sépare les éléments mais n'est pas nécessaire avant le mot <i>and</i>.</p>	<p><i>Someone placed an order for paper, staples, pens and pencils.</i></p> <p><i>Please include your name, address, ID number, telephone number, and e-mail address with your application.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Pour séparer des éléments plus longs dans une phrase, une virgule avant le mot <i>and</i> est nécessaire dans un objectif de clarté.	<p><i>Safety procedures are especially important in the chemicals, steel, pulp and paper, and mining and mineral-processing industries.</i></p>

<ul style="list-style-type: none">• Avant le sujet principal de la phrase comme en français <p>Contrairement au français, dans le cas d'une date insérée seule avant le sujet, il n'y a pas de virgule en anglais sauf dans le cas d'une collision de chiffres</p>	<p><i>As we shall demonstrate, this plan is untenable.</i></p> <p><i>By listening to colleagues, the new employee learned fast.</i></p> <p><i>In the first place, we were not informed of the new regulations.</i></p> <p><i>If there is anything predictable about the market, it is its propensity for change.</i></p> <p><i>In 2012 we witnessed the power of nature.</i></p> <p><i>In 2014, 126 employees were hired.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Insertion d'un commentaire <p>Conseil :</p> <p>Si vous supprimez l'élément entre virgules et que votre phrase restante continue à avoir un sens complet : vos virgules sont bien placées (même conseil en français).</p>	<p><i>Eric Buisson, the new accountant, will answer your question.</i></p> <p><i>Contingency plans, which must be up-dated regularly, are essential to combat changes to the market.</i></p> <p><i>At our company, which is a \$24 million operation, we made significant progress by changing our culture.</i></p> <p><i>The sales director, in a fit of anger, banged his fist on the table.</i></p> <p><i>The company, by entering new markets, has expanded its operations.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Avant les conjonctions <i>and, but, or, nor, so, yet</i> quand elles sont suivies par une phrase complète.	<p><i>Call our suppliers, and see if the order has been sent out.</i></p> <p><i>Richard felt confident, so he didn't think to ask for advice.</i></p> <p><i>The situation was not new, yet this story was captivating.</i></p>

À noter :

Le point d'exclamation n'est généralement jamais employé dans les écrits professionnels car, par la spontanéité d'expression qu'il véhicule,

il n'est pas adapté à ce langage dans les deux langues. On le rencontre seulement dans des e-mails amicaux, hors codes traditionnels.

À RETENIR

- Les apostrophes et les traits d'union sont utilisés plus souvent en anglais qu'en français.
- Les deux points, les points-virgules, les points d'interrogation sont collés au texte sans espace (voir chapitre 4 concernant la typographie différente du français).
- La phrase interrogative sans point d'interrogation a un autre sens : elle véhicule une suggestion n'appelant pas de réponse.
- Le point-virgule est plus utilisé qu'en français où on préfère faire plusieurs phrases ponctuées par des points.
- La place des virgules présente beaucoup de caractéristiques communes avec le français, sauf dans certains cas marginaux comme l'insertion de dates simples en tête de phrases sans virgule avant le sujet.
- Les trois points s'écrivent différemment en français et en anglais.

Savoir déjouer les pièges de l'anglais écrit

- Quand professionnalisme rime avec précision
- Faux amis et incompréhensions possibles au rendez-vous
- Bien gérer les abréviations britanniques et américaines
- Quand les Anglais et les Américains s'expriment différemment

C'est une sensation paradoxale cette impression de parler et de comprendre l'anglais, tout en ressentant intuitivement que, forcément, quelques fautes vont émailler nos textes par non-maîtrise de nuances subtiles de langue écrite, propres aux écrits professionnels. Ces moments d'incertitudes peuvent déstabiliser les rédacteurs amenés à manier des registres de langue passant de l'anglais UK à l'anglais US. Centraliser une bonne fois pour toutes ces fautes potentielles, inhérentes aux rédacteurs français, permet d'éviter les principaux écueils et d'être en mesure de rédiger des écrits professionnels de qualité.

Certaines erreurs courantes en anglais des affaires écrit sont dues à la confusion entre les formes parlées et les formes écrites ou à certaines complexités liées à des nuances grammaticales. Mais, certains pièges se forment aussi autour des faux amis, ou encore se créent lors de l'emploi des abréviations, tant aimées des Américains et si peu appréciées des Français. De surcroît, certaines similarités entre le français et l'anglais peuvent conduire un rédacteur francophone à des erreurs de sens, porteuses de quiproquos. Ces moments de difficultés, faciles à éliminer par quelques connaissances de base, sont répertoriés ci-dessous.



Quand professionnalisme rime avec précision

Même si vous avez un bon niveau de vocabulaire en anglais courant, il vous arrive de chercher le mot juste et de ne pas le mobiliser en anglais professionnel. Dans certains cas même, vous ne connaissez pas le mot exact parce que vous n'êtes pas encore assez familiarisé(e) avec le vocabulaire spécialisé que vous connaissez pourtant en français. Afin de faciliter votre entrée dans la précision des termes courants du monde des affaires anglo-saxon, nous avons sélectionné

les mots les plus utiles au quotidien. Toutefois, avant de vous en présenter la liste, sensibilisez-vous à ce problème en vérifiant par le quiz ci-dessous, quel est votre degré de précision dans le choix des mots en contexte professionnel.

Quiz

Les mots justes pour être pro

Trouvez le mot juste anglais correspondant au mot devant être inséré dans l'espace proposé correspondant au mot français indiqué. Afin de vous faciliter la tâche, nous vous proposons par ordre alphabétique les mots correspondant au corrigé si vous n'êtes pas encore suffisamment aguerri à ce vocabulaire. Si vous vous sentez assez sûr(e), ne regardez pas cette liste et faites l'exercice spontanément. Le corrigé est ensuite inséré en fin de quiz.

failed
implement
involved

mandatory
merger
prerequisite

provide
running
target
triggered

- 1. The ad campaign will _____ young urban professionals.
Cibler
- 2. The next step in the project is to _____ the plans.
Planter
- 3. Five years' experience is _____ for this job.
Préalable
- 4. Use of safety equipment is _____ on the construction site.
Obligatoire
- 5. The construction company was _____ in money laundering.
Impliquer
- 6. The project started well, but in the end it _____.
Echouer
- 7. The survey should _____ a picture of consumer tastes.
Fournir
- 8. The _____ of these two companies will reduce competition.
Fusion

9. News of the acquisition _____ a run on the stock market.

Déclencher

10. _____ a business requires determination and hard work.

Tenir

- | | | | |
|---------------|--------------|-------------|------------------|
| 1 - target | 5 - involved | 8 - merger | 4 - mandatory |
| 2 - implement | 6 - tailed | 7 - provide | 3 - prerequisite |
| 9 - triggered | 10 - running | | |

Corrigé

► Le mot juste à votre disposition

Les termes suivants sont d'un emploi courant dans les écrits professionnels et peuvent donc vous être utiles pour enrichir votre vocabulaire professionnel. Repérez ceux qui ne vous sont pas familiers pour vous les approprier rapidement.

Accord (parvenir à un)	agreement (to reach) The two sides <i>reached an agreement</i> on . . .
Améliorer	to improve They need <i>to improve</i> the design.
Approbation	approval We are waiting for <i>approval</i> of the plans.
Cibler	to target The ad campaign <i>will target</i> young urban professionals.
Se conformer à une consigne, une loi	to comply with a requirement, a law, etc. Please check that the product <i>complies with</i> the law.
Déclencher	to trigger, to set off News of the discovery <i>triggered</i> a run on the market.
Dommages- intérêts	compensation The customer is requesting <i>compensation</i> for the missing items.
Échouer	to fail It seemed like a good idea, but in the end the project <i>failed</i> .
S'excuser	to apologise (UK)/to apologize (US) for something They sent an e-mail <i>to apologize</i> for the delay.
Exécuter un ordre	to carry out instructions Your instructions have been successfully <i>carried out</i> .
Exiger	to require/ to demand Customs clearance is <i>required</i> before we can ship the order. This task <i>demand</i> s you full attention.

Fabriquer	to manufacture/ to make The product <i>is manufactured</i> in Taiwan. The label said that it was <i>made</i> in France.
Faire faillite	to go bankrupt Our supplier <i>has gone bankrupt</i> so we need to find a new one.
Fusion de sociétés	A merger The <i>merger</i> of those two companies will reduce competition.
Fournir	to supply Canada <i>supplies</i> a lot of wheat to the world market.
Implanter	Implement/set up The next stage will be to <i>implement</i> the plans.
Être impliqué	to be involved in The construction company was <i>involved</i> in money laundering.
Lancer	to launch a product They will <i>be launching</i> the ad campaign on Friday.
Obligatoire	mandatory/compulsory Use of safety equipment is <i>mandatory</i> on the construction site.
Un poste	a position/ a job Gaston Leblanc has applied for <i>a position</i> with the SNCF.
Conditions préalables/ prérequis	a prerequisite Five years of experience is <i>a prerequisite</i> for such a complicated job.
Être reconnaissant(e)	to be grateful for (UK) to appreciate (US) We <i>are grateful for</i> (UK) the extra effort you made to finish in time. We <i>appreciate</i> (US) the extra efforts you made to finish in time.
Rembourser	to refund the price/to reimburse someone If the product is not satisfactory, we will gladly <i>refund</i> the full purchase price. You will be <i>reimbursed</i> for the missing items.

Supposer	to assume <i>I assume the shipment will arrive on time as promised.</i>
Soutenir une idée/une personne	to back an idea, a person <i>We can count on most of the staff to back the proposal for more parking spaces.</i>
Tenir un commerce	to run a business/a department, etc. <i>Running any organization requires competence and tact.</i>
Traiter avec quelqu'un	deal with someone <i>This job requires you to deal with many different personality types.</i>
Traiter des données	to process data <i>The new computer system makes it easier to process data.</i>

Si vous ne les connaissiez pas bien, apprenez les termes de cette liste car ils seront pour vous une base de vocabulaire sécurisante.



Faux amis et incompréhensions possibles au rendez-vous

Dans la perspective d'une optimisation de sa connaissance du vocabulaire employé couramment en langage professionnel, il est possible d'identifier certains problèmes dont l'origine provient de formes apparemment presque similaires (*assist/assister*) dans l'une et l'autre langue, mais dont le sens est différent. Il est donc facile de se tromper et d'entraîner quelques quiproquos préjudiciables. Ces mots, connus sous le nom de faux-amis, méritent une attention particulière. Avant de consulter la liste des principaux faux-amis de la vie professionnelle, sensibilisez-vous par le quiz suivant à ce problème.

Quiz

Devenez bons amis avec vos faux amis

Choisissez entre les deux mots proposés, celui qui est le mot juste dans le contexte proposé :

1. The sales _____ yesterday lasted for two jours. (reunion; meeting)
2. The _____ for handing in the monthly statistics is Friday. (deadline; delay)
3. Some people on the list will be unable to _____ the event. (assist; attend)
4. The poor sales results last month were _____. (deceiving; disappointing)
5. The customer _____ how soon the new software could be installed. (demanded; asked)
6. Companies generally _____ the use of their computers for private use. (forbid; defend)
7. Registration for the training session is _____ taking place. (currently; actually)
8. Before concluding, the speaker _____ the main points of the talk. (summed up; resumed)
9. If there are further problems, it is unlikely that the project can be _____ on time. (realized; carried out)
10. Customer service required employees who are _____ to callers' concerns. (sensible; sensitive)

1 – meeting, 2 – deadline, 3 – attend, 4 – disappointing, 5 – asked, 6 – forbid, 7 – currently, 8 – summed up, 9 – carried out, 10 – sensitive

Corrigé

► Transformez les faux amis en amis

Le tableau qui suit propose des explications utiles dans les cas de faux-amis. Tout d’abord, le mot anglais est employé dans une phrase illustrant son emploi correct en anglais. En dessous, le même faux ami est utilisé dans une phrase qui illustre la façon anglaise d’employer le mot français :

actually mot anglais	<i>The so-called rumour is actually (en fait/vraiment) true.</i> emploi correct du mot anglais dans un contexte
actuellement mot français	<i>Something strange is happening at the moment.</i> expression anglaise correspondant exactement au mot français

Repérage des faux amis	Emplois corrects
Advertisement (publicité) Faux ami : avertissement	<i>It was a convincing advertisement for the product.</i> <i>There was a warning on the label of the product.</i>
agenda (ordre du jour mais aussi comme en français "agenda")	<i>Have you received the agenda for the meeting?</i> <i>Let me check my agenda to see if I'm free on Tuesday.</i>
Assist (aider) Faux ami : assister	<i>Max will assist the technical crew with the arrangements.</i> <i>Some of the people on the list can't attend the seminar.</i>
Balance (solde) Faux ami : balance	<i>She asked the teller for the balance in her account.</i> <i>The supervisor used scales to weight the shipment.</i>
Bureau (service) Faux ami : bureau	<i>Bob works for the Bureau of Consumer Affairs.</i> <i>The report is on the desk in the accountant's office.</i>

Deceive (<i>tromper</i>) Faux ami : décevoir	<i>He provided false information to deceive the investors.</i> <i>The poor sales figures last month were disappointing.</i>
Defend (<i>justifier</i>) Faux ami : défendre	<i>Joe defended his sales record vigorously.</i> <i>Smoking in the office is forbidden/prohibited/not allowed.</i>
Delay (<i>retard</i>) Faux ami : délai	<i>The weather caused a delay in the delivery.</i> <i>The deadline for handing in the sales report is Friday.</i>
Demand (<i>exiger</i>) Faux ami : demander	<i>I'm really angry. I demand an apology immediately.</i> <i>Someone asked for clarification on that point.</i>
Figures (<i>nombres, chiffres</i>) Faux ami : figures	<i>The accountant is working on the figures.</i> <i>We saw a look of surprise on the customers' faces.</i>
Hazard (<i>danger</i>) Faux ami : hasard	<i>Loose wiring can be a serious hazard.</i> <i>I found an error in the order by accident.</i>
Ignore (<i>refuser de tenir compte de</i>) Faux ami : ignorer	<i>It is bad policy to ignore customer complaints.</i> <i>The director (UK)/manager (US) didn't notice that sales were falling.</i>
Isolation (<i>isolement</i>). Faux ami : isolation	<i>The mining crew is working in isolation.</i> <i>Refrigerator trucks require really good insulation.</i>
Journal (<i>revue scientifique</i>) Faux ami : journal	<i>She consulted a scientific journal.</i> <i>My favourite newspaper is the Financial Times.</i>
Large (<i>gros/grand</i>) Faux ami : large	<i>We need a large truck for the heavy equipment.</i> <i>Use some paper that is longer and not as wide.</i>
Lecture (<i>conférence</i>) Faux ami : lecture	<i>I attended a lecture on marketing strategies.</i> <i>The Economist makes interesting reading.</i>
Location (<i>emplacement</i>) Faux ami : location	<i>The location in Windsor is a good choice.</i> <i>We have the apartment as a monthly rental.</i>
Pretend (<i>faire semblant</i>) Faux ami : prétendre	<i>Ted pretended to be sick to avoid the meeting.</i> <i>He claimed to know all about computers.</i>

Realize (US) realise (UK) (<i>constater</i>) Faux ami : réaliser	Jack realized there was a mistake in the bill. The project was completed/carried out within the deadline.
Resume (<i>reprendre ou curriculum vitae</i>) Faux ami : résumer	The meeting resumed after a short break. He sent his resume to Human Resources. He summed up what had happened during the meeting.
Reunion (<i>retrouvailles</i>) Faux ami : réunion	A lot of people came to the high school reunion . The sales meeting yesterday seemed to last forever.
Sensible (<i>raisonnable</i>) Faux ami : sensible	Refinancing seems like a sensible idea. Jean Martin is certainly sensitive to criticism.
Support (<i>appuyer</i>) Faux ami : supporter	I told Jackson I couldn't support his position. Some people can't stand it when people smoke.

Cette liste n'est pas complète mais répertorie les cas les plus courants d'erreurs de ce type en anglais professionnel. Il est conseillé de consulter un dictionnaire en cas de doute pour des mots non répertoriés dans cette liste. En effet, par ce style d'erreurs de vocabulaire un comptable, un jour, cherchant à clarifier un problème auprès d'un client lui a demandé : *I demand a clarification* exprimant, par là même, une exigence forte, très déplacée dans une relation clientèle qui aurait dû être exprimée sur un ton poli.

Bien gérer les abréviations britanniques et américaines

Les formes abrégées sont souvent employées dans les formulaires, les catalogues et les communications professionnelles les plus diverses. Faites le quiz suivant pour juger de vos réactions actuelles face aux abréviations.

Corrigé

1. Asked/2. Head/3. soon/4. Executive/5. Research/6. Value/7. Resources/
8. Domestic/9. Time, Arrival/10. Investment

10.	ROI	Return on _____
9.	ETA	Estimated _____ of _____
8.	GDP	Gross _____ Product
7.	HR	Human _____
6.	VAT	Added Tax _____
5.	R&D	_____ and Development
4.	CEO	Chief _____ Officer
3.	ASAP	As _____ as possible
2.	HQ	_____ Quarters
1.	FAQ	Frequently _____ Questions

Les abréviations suivantes sont restituées en partie. Retrouvez le mot manquant afin de reconstituer l'ensemble des termes qui ont été abrégés dans les exemples suivants :

Devoilez les mystères cachés
derrière les abréviations courantes



► Les abréviations les plus courantes explicitées

Afin de vous permettre de ne pas être dérouté(e) par des abréviations courantes, connues de tous les Anglo-Saxons, nous vous en proposons ci-dessous une liste relativement complète. Intégrez-les et révélez par cette connaissance votre professionnalisme :

Abréviation	Forme complète de l'abréviation	Traduction en français
acct.	<i>account</i>	compte bancaire/ compte
AP	<i>accounts payable</i>	comptes fournisseurs
AR	<i>accounts receivable</i>	comptes clients
ASAP	<i>as soon as possible</i>	dès que possible
ATM	<i>automated teller machine</i>	distributeur automatique
bal.	<i>balance</i>	solde de compte
Bcc	<i>blind courtesy copy</i>	cci (copie cachée)
B/L, BL	<i>bill of lading</i>	connaissance
BOY	<i>beginning of year</i>	début de l'année
Bros.	<i>... brothers</i>	... et frères
CA	<i>chartered accountant (UK)</i>	expert-comptable
CC, cc	<i>courtesy copy</i>	cc (en copie)
CEO	<i>Chief Executive Officer (US)</i>	P.D.G
CFO	<i>Chief Financial Officer (US)</i>	directeur financier/ DAF
CFP	<i>Certified Financial Planner</i>	planificateur financier agréé
COO	<i>Chief Operating Officer (US)</i>	directeur des opérations
CPA	<i>Certified Public Accountant (US)</i>	expert-comptable
disc.	<i>discount</i>	remise/rabais
dist.	<i>district</i>	quartier
EFT	<i>electronic funds transfer</i>	transfert de fonds électronique
enc., encl.	<i>enclosure</i>	ci-joint/ci-inclus

ETA	<i>estimated time of arrival</i>	estimation heure d'arrivée
ETD	<i>estimated time of departure</i>	estimation heure de départ
FAQ	<i>frequently asked questions</i>	foire aux questions
fwd.	<i>forward</i>	expédier/envoyer/faire suivre
FY	<i>fiscal year (US)</i>	année fiscale/année budgétaire
fyi	<i>for your info</i>	pour info
GAAP	<i>generally accepted accounting principles</i>	Se dit US GAAP Normes comptables internationales
GDP	<i>gross domestic product</i>	PIB (Produit intérieur brut)
GL	<i>general ledger</i>	grand livre
GM	<i>general manager</i>	directeur général
HQ	<i>headquarters</i>	QG/siège social
HR	<i>Human Resources</i>	Ressources Humaines
Inc.	<i>incorporated (US)</i>	SARL ou SA
int.	<i>interest</i>	Intérêts (financiers)
inv.	<i>invoice</i>	facture
inv.	<i>inventory</i>	inventaire
IOU	<i>I owe you</i>	reconnaissance de dettes
Ltd.	<i>Limited</i>	SARL ou SA
Memo	<i>memorandum</i>	note de service ou d'information
mfg.	<i>manufacturing</i>	fabrication
MG	<i>managing director (UK)</i>	P.D.G
misc.	<i>miscellaneous</i>	divers
n/30	<i>net in 30 days</i>	à 30 jours
NSF	<i>not sufficient funds</i>	défaut de provision
O/S	<i>out of stock</i>	stock épuisé

P/H, p and h	<i>postage and handling</i>	frais de port et d'emballage
PIN	<i>personal identification number</i>	PIN : code confidentiel
P&L	<i>profit and loss</i>	pertes et profits
PO	<i>purchase order</i>	bon de commande
POE, p.o.e.	<i>port of entry</i>	port de débarquement
R&D	<i>research and development</i>	R&D – recherche et développement
ROI	<i>return on investment</i>	retour sur investissement
SASE	<i>self-addressed stamped envelope</i>	timbres à votre adresse
VAT	<i>value-added tax</i>	TVA

Ces abréviations sont relativement nombreuses mais très employées dans leurs domaines particuliers. Il s'agit, en retenant les plus utiles pour son propre secteur, d'accroître sa culture générale du monde des affaires.

Pour avoir à votre disposition une liste plus complète des abréviations et des expressions idiomatiques employées en affaires, consultez *Longman Business English Dictionary*. Pour une liste d'abréviations employées dans le domaine de transports, consultez Internet sous la rubrique «incoterms»: «*Terminologie utile en affaires – anglais et américain*»

Quand les Anglais et les Américains s'expriment différemment

Des malentendus ou incompréhensions peuvent résulter de l'emploi, à mauvais escient, d'un terme français au lieu d'un terme anglais ou d'un terme en anglais britannique au lieu d'un terme en anglais américain. Faites le Quiz suivant pour juger de votre niveau de repérage de ces deux formes d'anglais dans le domaine des affaires.

Quiz

Presque la même langue

Vérifiez vos connaissances de vocabulaire en anglais britannique et anglais américain en trouvant le mot équivalent aux termes insérés dans les colonnes.

Anglais UK		Anglais US
a lorry the lift a CA	1	1
2	2	to be fired the subway the mail
car hire a shop petrol	3	3
4	4	a line-up layoffs on vacation

1. a truck – the elevator – a CPA
2. to be dismissed – the underground – the post
3. car rental – a store – gas
4. a queue – redundancies – on holiday

Corrigé

► **Anglais britannique ou anglais américain ?**
That is the question

Il est intéressant d’observer les principales différences écrites de vocabulaire et d’orthographe entre l’anglais UK et l’anglais US.

Terme en français	Usage UK	Usage US
addition ou la note	<i>(the) bill</i>	<i>(the) check</i>
annonce publicitaire	<i>adverts, ads</i>	<i>ads</i>
ascenseur	<i>(the) lift</i>	<i>elevator</i>
actionnaire	<i>shareholders</i>	<i>stockholders</i>
actions	<i>ordinary shares</i>	<i>common stock</i>
augmenter le prix	<i>raise the price</i>	<i>increase the price</i>
autoroute	<i>motorway</i>	<i>expressway/freeway</i>
agenda	<i>diary (appointments)</i>	<i>agenda (appointments)</i>
billet de banque	<i>banknote</i>	<i>bill</i>
bourse	<i>stock exchange</i>	<i>stock market</i>
boutique	<i>shop</i>	<i>store</i>
au bureau	at <i>the office</i>	in <i>the office</i>
camion	<i>lorry</i>	<i>truck</i>
courrier	<i>post</i>	<i>mail</i>
compte courant	<i>current account</i>	<i>checking account</i>
dans la rue principale	in <i>High Street</i>	on <i>Main Street</i>
défectueux	<i>faulty</i>	<i>defective</i>
dévalorisation	<i>depreciation</i>	<i>amortization</i>
diplôme universitaire	<i>university qualification</i>	<i>university degree</i>
directeur financier	<i>finance director</i>	<i>CFO (Chief Financial Officer)</i>
directeur des ventes	<i>director of sales</i>	<i>sales manager</i>
essence	<i>petrol</i>	<i>gas (gasoline)</i>
expert-comptable	<i>CA (Chartered Accountant)</i>	<i>CPA (Certified Public Accountant)</i>
file d’attente	<i>queue</i>	<i>line up</i>

pendant le week-end	<i>at the weekend</i>	<i>on the weekend</i>
graphique	<i>graph</i>	<i>chart</i>
haut-de-gamme	<i>up-market</i>	<i>upscale</i>
horaire, un planning	<i>timetable</i>	<i>schedule</i>
indemniser	<i>pay damages</i>	<i>pay compensation</i>
agence immobilière	<i>estate agency</i>	<i>real estate</i>
inventaire	<i>stock list</i>	<i>inventory</i>
être licencié	<i>to be dismissed (sacked)</i>	<i>to be fired</i>
licenciements	<i>redundancies</i>	<i>layoffs</i>
location de voiture	<i>car hire</i>	<i>car rental</i>
métro	<i>underground (tube)</i>	<i>subway</i>
optimiser	<i>enhance</i>	<i>maximize</i>
parenthèses – crochets	<i>brackets, brackets</i>	<i>parentheses brackets</i>
parking	<i>car park</i>	<i>parking lot</i>
PDG	<i>MD (managing director)</i>	<i>CEO (chief executive officer)</i>
point (ponctuation)	<i>full stop (punctuation)</i>	<i>period (punctuation)</i>
lettre de réclamation	<i>letter of complaint</i>	<i>claim letter</i>
régler un compte, une facture	<i>settle an account</i>	<i>pay a bill</i>
résoudre, déchiffrer	<i>to work out</i>	<i>to figure out</i>
rez-de-chaussée	<i>ground floor</i>	<i>first floor</i>
secrétaire	<i>personal assistant</i>	<i>administrative assistant</i>
sonnerie occupée	<i>engaged tone</i>	<i>busy signal</i>
téléphone mobile	<i>mobile</i>	<i>cell phone (cell)</i>
téléphoner	<i>to ring</i>	<i>to call/to phone</i>
tenter de faire	<i>to endeavour to do</i>	<i>to try to do</i>
trottoir	<i>pavement</i>	<i>sidewalk</i>
en vacances/en congrés	<i>on holiday</i>	<i>on vacation</i>

Des outils comme les correcteurs orthographiques sont capables de vérifier des variétés différentes d'anglais si vous en choisissez les options. Cependant, ces logiciels ne sont pas toujours sensibles aux

exceptions et aux particularités de la langue UK et US et autres formes de l'anglais (anglais canadien). Les dictionnaires sont alors de bons compléments lors d'hésitations.

Pour en connaître davantage sur le vocabulaire et sur l'orthographe des nuances de l'anglais, consultez le site *Web International Council for Technical Communications* au <http://www.tekom.de/upload/alg/intecom/guidelines.pdf>.

À RETENIR

- Être précis est une valeur professionnelle qui instaure la confiance. Aussi, est-il nécessaire d'enrichir son vocabulaire professionnel dans ses nuances et s'entraîner à choisir le mot juste.
- Les faux amis ne sont pas très nombreux mais peuvent entraîner des incompréhensions, des malaises, des quiproquos, des erreurs graves de communication. Il faut en repérer les principaux pièges pour les éviter et donner ainsi une impression de maîtrise de la langue anglaise.
- Les abréviations sont très nombreuses en anglais dans le monde professionnel. Aussi, les connaître est fondamental pour ne jamais être en difficulté.
- L'anglais américain et britannique utilisant parfois un mot différent pour exprimer la même chose, il est essentiel de bien repérer le contexte dans lequel évolue l'anglais des échanges avec ses partenaires ou clients afin de démontrer ses qualités d'adaptation et son professionnalisme. Il est donc important de bien repérer ces quelques différences pour évoluer avec aisance dans ces différents milieux.

Muscler son anglais des affaires

- ➔ Vous avez raison de vous méfier de *make* et *do*
- ➔ Parfois les temps se jouent différemment...
- ➔ Quand les verbes cherchent à être accompagnés !
- ➔ Verbes avec prépositions changeantes
- ➔ Comment relier ses idées pour davantage de cohérence ?

Afin de répondre aux besoins particuliers des francophones, nous avons sélectionné les points faibles les plus récurrents parsemant leurs écrits professionnels. Les cas et exemples retenus ont pour fil conducteur leur pertinence opérationnelle dans le domaine des affaires. Ils suivent une présentation facile à consulter et sont organisés de manière logique pour mettre en avant les cas prioritaires afin de donner très vite des pistes de communication efficace.

Quelle stratégie suivre pour se concentrer sur les points d'amélioration les plus rapidement visibles dans ses écrits professionnels?

Afin de répondre à cette question, un parcours en quatre points étapes vous est proposé :

1. la distinction entre *make* et *do* pour exprimer toutes vos actions sous toutes leurs nuances ;
2. l'utilisation différente des temps de la conjugaison pour émettre des messages dénués d'erreurs ;
3. le repérage des verbes et prépositions à haut-risques pour ne pas apparaître maladroit ;
4. la prise en main des mots de liaison pour renforcer la cohérence des enchaînements de vos idées...



Vous avez raison de vous méfier de *make* et *do*

Les verbes ***make et do*** correspondent au verbe *faire* en français. Ce verbe faire qui porte avec ardeur toutes nos actions. Or, en anglais, il se joue en double et c'est plus difficile à mémoriser ! Le choix de l'un ou de l'autre peut dépendre des noms ou des expressions qui le suivent. Afin d'avoir un indicateur de nuance, même s'il est imparfait, on peut dire :

- **make** exprime un résultat
I'm sorry. We made a mistake.
- **do** décrit une activité
I need to do more exercise.

La sélection suivante présente les cas les plus récurrents utiles dans la vie professionnelle. Il faut bien les apprendre car cette distinction n'est pas toujours aussi évidente.

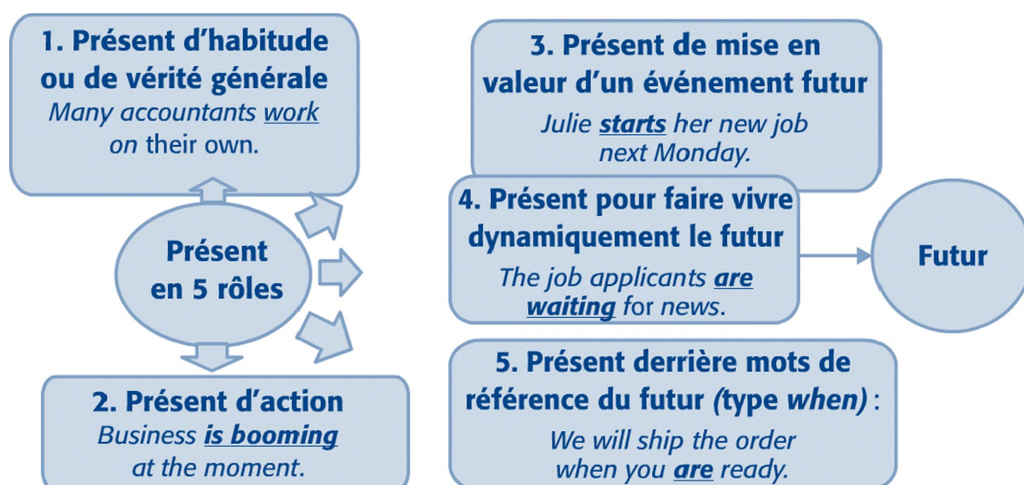
Make	Do
<i>make an appointment</i>	<i>do your best</i>
<i>make a deal</i>	<i>do damage</i>
<i>make a decision</i>	<i>do your duty</i>
<i>make an effort</i>	<i>do exercise</i>
<i>make an excuse</i>	<i>do a favour (UK) a favor (US)</i>
<i>make a mistake</i>	<i>do a good job</i>
<i>make money</i>	<i>do a good turn</i>
<i>make noise</i>	<i>do harm</i>
<i>make a phone call</i>	<i>do nothing</i>
<i>make plans</i>	<i>do research</i>
<i>make reservations</i>	<i>do the right thing</i>
<i>make sense</i>	<i>do what you can</i>
<i>make a speech</i>	<i>do work</i>
<i>make a suggestion</i>	

Parfois les temps se jouent différemment...

Le temps c'est de l'argent... surtout dans la vie professionnelle. Il ne faut pas y perdre du temps dans des incompréhensions de nuances temporelles. C'est pourtant souvent le cas quand certains continuent à penser le temps comme dans leur propre langue. Or, pour être

efficace dans sa communication en anglais, il faut tout simplement comprendre la manière dont ils sont utilisés en fonction de son besoin spécifique de communication à l'instant T. Afin de vous permettre de vous dégager de vos chemins de pensée préétablis, nous vous proposons ci-dessous un schéma autour de l'expression du présent et du futur, puis une explication autour de l'expression des faits passés.

► 5 rôles pour un même présent



L'anglais traite le présent de deux manières quand il s'agit du pur présent (voir schéma, rubrique 1 et 2). Or, le présent déborde en anglais ses frontières quand il s'agit de dynamiser les actions futures (rubriques 3 et 4). On trouve également en anglais le présent dans une phrase qui intègre des mots faisant référence au futur comme *when* ou *as soon as* (rubrique 5).

► Particularité

Attention à **about to** ! Il faut toujours mettre un présent devant l'expression : *about to*

Oil prices are about to increase.

Approfondissement de l'explication du schéma

Vous voulez exprimer :		En anglais écrit	En français écrit
1	<ul style="list-style-type: none">• une habitude souvent associée dans le texte à des adverbes comme <i>always, usually, often, generally, sometimes</i>• une vérité générale	<p><i>Business usually <u>slows down</u> in the winter.</i> (present simple)</p> <p><i>Time is money.</i> (present simple)</p>	<p>Les affaires ralentissent souvent en hiver.</p> <p>Le temps c'est de l'argent.</p>
2	<ul style="list-style-type: none">• une action en cours souvent associée dans le texte à des adverbes comme <i>now, at the moment, at present</i>	<p><i>We <u>are hiring</u> new employees for the project.</i> (present continuous/ progressive)</p>	<p>Nous intégrons actuellement de nouveaux employés dans le projet (idée d' « être en train de... » qui ne s'utilise pas tel quel en français dans les écrits professionnels maîtrisés)</p>
3	<ul style="list-style-type: none">• la mise en valeur d'un événement futur	<p><i>We <u>are meeting</u> at the hotel later today.</i> (present continuous/ progressive)</p>	<p>Ce jour, nous nous rencontrerons à l'hôtel. (futur en français)</p>
4	<ul style="list-style-type: none">• la mise en valeur dynamique d'une action future	<p><i>I <u>am presenting</u> a paper at the conference in Boston.</i> (present continuous/ progressive)</p>	<p>Je ferai un exposé à la conférence de Boston. (futur en français)</p>
5	<ul style="list-style-type: none">• Une action future après when, if, as soon as	<p><i>We will arrive on time if <u>we take</u> a taxi.</i> <i>When <u>I graduate</u>, I will look for a job.</i></p>	<p>Nous arriverons à l'heure si nous prenons un taxi.</p> <p>Lorsque j'aurai mon diplôme, je chercherai un travail. (futur en français)</p>

► Comment exprimer exclusivement le passé?

Pour bien exprimer le passé en anglais dans un contexte professionnel, il faut savoir se servir tout particulièrement de deux temps de la conjugaison intitulés :

- **simple past** pour exprimer toute action achevée
We moved to a new office last January.
- **present perfect** pour exprimer une période de temps indéfinie
We have opened a number of new branches in Asia.

Temps achevé et temps indéfini : un concept à conserver

Cette différence est beaucoup moins respectée par les Américains que par les Britanniques. En effet, les premiers ont tendance à n'utiliser que le *simple past*. Or, cette tendance apparaît critiquable en anglais britannique. Il est toutefois toujours bien vu de la conserver (temps achevé et temps indéfini) même en anglais américain où ce sera quand même un signe de bonne maîtrise de la langue.

► Comment exprimer le passé en lien avec le présent?

Dans la vie professionnelle, les faits ou actions passés sont souvent étroitement reliés au présent. Deux temps vont permettre d'exprimer les nuances liées à ce lien avec le présent :

- **present perfect** pour exprimer un fait passé se poursuivant dans le présent ou relié étroitement à celui-ci :

The firm has been in business since 2001. (Elle est toujours en activité)

Larry has known Jack for many years. (Leur lien amical dure encore)

Il faut bien connaître les verbes qui accompagnent systématiquement, dans ce contexte, le *present perfect* et qui sont très utilisés en situation professionnelle. Il s'agit des verbes : *be, know, live, speak (a language), work*.

En leur absence, la phrase se met comme suit au *present perfect continuous*.

- ***present perfect continuous*** pour mettre en valeur la persistance jusqu'à aujourd'hui de faits ou situations ayant débuté dans le passé :

We have been looking for a reasonable supplier for some time
(Ils cherchent encore à ce jour un bon fournisseur)

La présence de *since, already, for* est souvent associée à ces deux temps car ils permettent de relier le passé au présent.

Quand les verbes cherchent à être accompagnés !

Les verbes étroitement liés à certaines prépositions enraillent l'aisance écrite et orale et peuvent avoir des répercussions sur l'image de celui qui s'exprime. L'absence de la préposition attendue derrière un verbe amène en effet le destinataire à faire un effort pour comprendre ce qui veut être dit. La fluidité n'est plus au rendez-vous. Les anglophones seront reconnaissants à ceux qui savent leur éviter tous problèmes de compréhension. Certaines omissions de préposition étant habituelles aux francophones, il est possible de les lister dans le tableau de la page 213. Faites le bref quiz suivant qui vous permettra de constater si c'est vraiment votre problème à vous aussi.

Corrigé

1. *Several people were absent from the office.*
2. *Listen to the instructions before you start.*
3. *Getting the job depends on your qualifications.*
4. *The Internet is a good place to search for information.*
5. *It is better not to wait for a problem to happen.*

Mais qui le suit ?

Insérez la préposition adaptée aux phrases suivantes :

1. Several people were absent _____ the office.
2. Listen _____ the instructions before you start.
3. Getting the job depends _____ your qualifications.
4. The Internet is a good place to search _____ information.
5. It is better not to wait _____ a problem to happen.

Quiz

Les verbes suivants sont à connaître pour ne pas faire d’erreurs sur le choix de la préposition qui suit.

Verbes se construisant obligatoirement
avec une préposition spécifique

Verbes à risque (mis en contexte)	À retenir
He was absent from the meeting.	(be) absent from
I was aware of the changes already.	(be) aware of
Being rude to customers is bad for business.	(be) bad for
The team is composed of six members.	(be) composed of
Jack was trying to concentrate on his work.	concentrate on
The team consisted of an accountant and three sales reps.	consist of
You can count on Anne to do what she promises.	count on
That depends on what you mean by expensive.	depend on
Some of the team members disagree with the plan.	disagree with
Everyone should be familiar with this procedure by now.	(be) familiar with
The manager insisted on meeting the team daily.	insist on
I listen to the weather report before I leave for work.	listen to
Is there enough money in the budget to pay for this?	pay for
We plan on starting the first phase early next year.	plan on
I feel well qualified for the job you are advertising.	qualify for
John kept referring to "Plan B" during his presentation.	refer to
I don't see how that relates to what we are discussing.	relate to
George is responsible for introducing the guest speaker.	(be) responsible for
We will need to search for a solution to this problem quickly.	search for
This computer is similar to the one we purchased last year.	(be) similar to
I spoke to him by phone this morning.	speak to
You need to talk to HR if you are interested in the job.	talk to
As of today, I am still waiting for the refund you promised.	wait for

Verbes avec prépositions changeantes

Quelques verbes très courants en situation professionnelle peuvent être suivis de deux prépositions différentes selon la situation. Ces prépositions entraînent un changement mais sont donc à connaître pour comprendre avec subtilité le sens d'un texte. La connaissance des constructions autour de ces verbes permet d'éviter de mauvaises utilisations et des confusions. De plus, ces mouvements de préposition ne suivent pas une logique d'ensemble facile à expliciter. Il faut donc les apprendre et les retenir pour ne pas commettre d'erreurs. Il est conseillé de consulter un dictionnaire en cas de doute.

EXEMPLES DE CHANGEMENT DE PRÉPOSITIONS À PARTIR D'UN MÊME VERBE

agree with someone

*Fabien **agrees with** Alexandra.*

Fabien et Alexandra partagent la même opinion.

agree on something

*Everyone **agrees on** this solution.*

Chacun adhère à cette solution.

Verbes à haut-risques dont la préposition change
en fonction du nom qui suit :

Verbes à haut-risques (mis en contexte)	Indicateurs de changement
<i>I am appealing to your common sense.</i> <i>I am appealing for your help with this problem.</i>	appeal to someone appeal for something
<i>The director apologized to his staff.</i> <i>He apologized for misleading them.</i>	apologize (US)/apologise (UK) to someone apologize for something
<i>She applied to the HR department.</i> <i>She applied for an administrative position.</i>	apply to someone apply for something
<i>The customer argued with the salesperson.</i> <i>The consumer advocate argued for stricter laws.</i>	argue with someone argue for something
<i>We arrived at the train station on time.</i> <i>Many tourists arrive in France every year.</i>	arrive at a place arrive in a city or country
<i>Jackson asked about our plans for the future.</i> <i>We should ask for Fridays off for the summer.</i>	ask about something general ask for something specific
<i>That dictionary belongs with the other ones.</i> <i>This dictionary belongs to my colleague Hilary.</i>	belong with something belong to someone
<i>I was bored with the departmental meeting.</i> <i>I am always bored by speakers who mumble.</i>	(be) bored with something general (be) bored by something specific
<i>If you are not happy, complain to the manager.</i> <i>That guy is always complaining about something.</i>	complain to someone complain about something
<i>The Internet is good for finding information quickly.</i> <i>That accountant is really good at her job.</i>	(be) good for (have a use) (be) good at (have talent)
<i>Ignoring the instructions can result in an accident.</i> <i>The collapse of the bridge resulted from negligence</i>	result in (lead to) result from (be brought about by)



Comment relier ses idées pour davantage de cohérence ?

Pour souligner les liens entre les idées et créer ainsi une grande cohésion au sein d'un texte, certaines expressions sont souvent utiles. Néanmoins, il faut faire attention à plusieurs aspects. Les expressions doivent correspondre à la logique du texte. Toutefois, il ne faut pas en abuser : elles ne doivent pas être utilisées dans les cas où les relations entre les idées sont déjà claires. De plus, il est d'usage de ne pas répéter les mêmes mots de liaison dans un même texte.

Fiche n°11 Principaux mots de liaison

Vous voulez :	Illustrations
<ul style="list-style-type: none">• introduire des explications et exemples	<p>For example - par exemple <i>Not all European countries are members of the EU. For example, Iceland retains its own monetary system and has not joined the common market.</i></p> <p>For instance – en l’occurrence <i>Several techniques have proved to be effective at increasing productivity. For instance, offering incentives has motivated employees to work harder.</i></p> <p>Such as – tel que <i>Some industries, such as biotechnology and medicine, require expert design.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• insister et reformuler	<p>In fact – en fait <i>The company was much less successful in the new market than it expected. In fact, it incurred \$92 million dollars in losses, closed 22 of its branches and cut 1,200 jobs by mid-March.</i></p> <p>Indeed – en effet <i>Most of the audience left the seminar during the screening of the training film. Indeed, only a handful of people were there by the time the lights came on.</i></p> <p>That is – c’est-à-dire <i>Our top employees, that is, our top sellers, usually go on to successful careers.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• présenter un choix ou une restriction	<p>Otherwise – sans cela <i>Research showed that customers needed to be aware that they were receiving good value. Otherwise, they did not respond to ad campaign.</i></p> <p>Unless – sauf si/à moins que <i>Unless something is done to address the causes of pollution soon, serious shortages of clean water are a certainty.</i></p>

<ul style="list-style-type: none">• introduire un lien de cause à effet	<p>Because + une phrase - parce que <i>Because salaries increased, employees became more productive.</i></p> <p>Because of + un nom – en raison de <i>Because of a bug in the software, the customers' statements were sent out late.</i></p> <p>Owing to (UK) – en raison de/ dû à <i>Owing to unexpected circumstances, the schedule had to be revised.</i></p> <p>Since – étant donné que/puisque <i>Since he has an accounting degree and relevant experience, Al is one of the leading candidates for the job.</i></p> <p>As – comme/lorsque <i>As more companies discover the scarcity of supply management, the demand for such skills will increase.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• présenter des conséquences	<p>As a result of – en conséquence de <i>As a result of the financial crisis, many people have lost their jobs.</i></p> <p>As a consequence – par conséquent <i>Too many workers were arriving late or leaving early. As a consequence, everyone is now required to punch in with a time clock.</i></p> <p>Thus – ainsi <i>A proliferation of choice risks confusing consumers, thus strengthening their tendency to like what they think other people like rather than to make their own decisions.</i></p> <p>Therefore – par conséquent/donc <i>The business environment today is radically different from what it was in the past. Therefore, the strategies needed to function in business have become radically different.</i></p> <p>So – donc <i>Jack was tired so he went home early.</i></p>

<ul style="list-style-type: none">• Indiquer les étapes d'un processus	<p>Then, next, after that, last, finally</p> <p>Puis, ensuite, après, enfin, pour conclure</p>
<ul style="list-style-type: none">• énumérer différents aspects dans une liste	<p>First, second, third, last . . .</p> <p>En premier/tout d'abord – dans un second temps/ deuxième – troisièmement - pour finir</p> <p><i>This book of essays offers students assistance in various ways. First, each chapter has an introduction to guide them to main points. Second, each essay serves as a model of a different pattern of writing. Third, each chapter is followed with biographical information and clues to writing strategies. Fourth, each essay is followed by a series of review questions covering themes and composition features.</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Indiquer une séquence temporelle	<p>Before – avant que</p> <p><i>Before a candidate is hired, the human resources department checks the person's references.</i></p> <p>Until – jusqu'en</p> <p><i>Until 2000, pensions were fully indexed. After January 2001, they were only indexed after a three-percent rise in the cost of living.</i></p> <p>Until - avant que, jusqu'à ce que</p> <p><i>We won't sign the contract until we hear from our legal advisors.</i></p> <p>Since – depuis que</p> <p><i>Since Martha retired, the department has been without an administrative assistant.</i></p> <p>Since then – depuis ce jour</p> <p><i>Since then he has been looking for a job in his field.</i></p> <p>As soon as – dès que</p> <p><i>As soon as she turns 16, Jennifer plans to get her driver's licence.</i></p>

	<p>Subsequently – par répercussion <i>Employees took a course before the software was installed. Subsequently, the transition went smoothly.</i></p> <p>Meanwhile – entre temps/en attendant/dans l'intervalle <i>The new receptionist will start next week. Meanwhile, we are all taking turns answering the phone.</i></p> <p>Gradually – progressivement <i>The exercise equipment is hard to use, but regular customers are gradually getting used to it.</i></p> <p>As – au moment où <i>As the orders began to come in, it became increasingly clear that the ad campaign had been successful.</i></p> <p>When – quand <i>When the company decided to change suppliers, it approached a specialty chemical company.</i></p> <p>While – pendant que <i>While you were out, someone came by to see you about something important.</i></p> <p>During – durant <i>During the development phase, many novel variations were considered.</i></p>
<p>• hiérarchiser par ordre d'importance</p>	<p>Above all – par-dessus tout <i>There are many steps that can and have been taken to combat environmental degradation. We need to continue to act and to modify our personal and civic behaviour to this end. Above all, we need to be aware that the time to act is not in the future, but now – before it is too late.</i></p> <p>Primarily – en premier lieu <i>There are several steps people can take to stop smoking. Primarily, they must commit themselves to stopping.</i></p> <p>More important - surtout <i>This behaviour puts responsibility for decision making on only one person. More important, it makes it difficult to build team spirit in the group.</i></p>

<p>• Introduire une information supplémentaire</p>	<p>What's more – de plus, de surcroît <i>Tom had made a number of errors in the last six months. What's more, he booked off sick on a regular basis and lacked concentration when he was in the office.</i></p> <p>In addition – en plus <i>In business, good financing and planning are central. In addition, careful management of expenses is crucial.</i></p> <p>Furthermore – de plus/en outre <i>Hard hats are always mandatory for workers at the site. Furthermore, visitors are also required to wear them at all times.</i></p> <p>Moreover – en outre <i>Providing good service to current customers makes them loyal to the company and its products. Moreover, having a reputation for providing good service attracts new customers.</i></p> <p>Besides – de surcroît <i>Learning another language is not easy. Besides learning new syntax and vocabulary, you have to learn a new way of seeing the world.</i></p> <p>Likewise – de la même façon/de la même manière <i>There were many different reasons why people in the study visited the store. Likewise, there were many different ways they behaved before making purchases.</i></p>
<p>• Indiquer une différence marquée</p>	<p>In contrast – en revanche/par contre <i>The word "bachelor" has a positive connotation associated with a desirable choice to be alone. In contrast, the word "spinster" has a pejorative connotation associated with an undesirable state of being unwanted.</i></p> <p>However – cependant/néanmoins/toutefois <i>If you want to cancel your subscription, just write cancel on the invoice and return it. However, if you wish to continue receiving the magazine, you qualify for a special introductory rate.</i></p>

	<p>But – mais/cependant <i>One strategy to reduce the risk involved is to wear the right equipment. But a better strategy is to stay home.</i></p> <p>Yet – cependant/pourtant <i>None of the subjects in my study could tell me what was responsible for their impression, yet they all agreed that the impression was widespread among their group.</i></p> <p>Nevertheless – toutefois/néanmoins <i>The company was relatively small. Nevertheless, their achievements are clearly part of an international interest in pollution control products.</i></p> <p>On the other hand – d'autre part/d'un autre côté <i>Buying a new photocopier for the office is expensive. On the other hand, the old machine is not producing professional-looking copies anymore.</i></p> <p>Whereas – tandis que/alors que <i>Whereas words convey information, how we speak them conveys what "message" we intend to send.</i></p> <p>While – tandis que <i>While consumers today have different ways of communicating them, their basic desires are not new.</i></p> <p>Even though – bien que/même si <i>Even though she took lots of Vitamin C in the winter, she always seemed to catch colds.</i></p> <p>Although – bien que/quoique <i>Although America was a multi-ethnic society from the beginning, it was not until recent times that different groups of Americans began to assert their ethnic identities.</i></p>
--	---

• Résumer et conclure

In brief – en bref/pour résumer

***In brief**, these are the essential questions to ask yourself. And the answers will set you free.*

In short – en bref

***In short**, few men or women remain with one employer for their whole careers, and a woman's somewhat lower managerial tenure might be explained partly by women's having only recently entered the executive ranks in significant numbers.*

In summary/ To sum up – en résumé/pour résumer

***In summary/ To sum up**, sales executives can get much more out of their entire sales force by using a scientific approach. The tools and processes described here are evolving, but in a few years they will be standard procedure for any company that hopes to compete in the global marketplace.*

In conclusion – en conclusion

***In conclusion**, I hope the children have inherited that essential trait that ethnic minorities in this country have so sharply honed: a strong will to survive.*

À RETENIR

- Il faut bien retenir que le verbe *faire* est traduit en anglais par deux verbes : *make* qui véhicule le sens d'un résultat et *do* le sens d'une activité (*make a speech, do exercise*).
- Les mêmes formes de temps de verbes en français et en anglais ne signifient pas toujours la même chose. Le sens du *present perfect* ne correspond pas en effet au *passé composé*. Le présent en anglais peut, dans certains cas, exprimer le futur.
- Le sens de certains verbes dépend étroitement du changement de préposition. Étudiez bien la liste des exemples sélectionnés dans ce chapitre afin de connaître les verbes et leurs prépositions les plus utiles en situation professionnelle.
- La bonne gestion des mots de liaison donne de suite un tour très maîtrisé à un texte écrit. Pour donner cette bonne impression, la parfaite appropriation des mots insérés dans ce chapitre, assortis de leur équivalent français, est une connaissance supplémentaire à capitaliser.

Comment postuler en contexte anglo-saxon ?

- ➔ Particularités d'un CV de première expérience à l'étranger
- ➔ Points clés pour professionnel expérimenté postulant à l'étranger

Vous devez rédiger un CV en anglais et vous vous demandez comment organiser le contenu. Un CV en anglais présente-t-il une différence d'approche par comparaison à un CV français quant à l'organisation du texte ou de sa forme matérielle? Quelles sont les particularités caractérisant un CV britannique ou américain? Peut-on s'appuyer sur quelques conseils clés facilitateurs? Y a-t-il des erreurs courantes à ne pas commettre?

Concevoir un CV en anglais, c'est tout d'abord noter la prépondérance actuelle des CV par compétences. Ils ont en effet pour caractéristique de mettre en valeur les points forts de vos compétences aptes à répondre aux besoins spécifiques du poste. Cette approche thématique réclame une bonne analyse de son parcours avec constamment en tête les particularités du poste visé. Cette tendance n'occulte pas le rôle des CV ante-chronologique qui restent une valeur sûre, surtout pour les débutants.



Particularités d'un CV de première expérience à l'étranger

L'objectif du curriculum vitae pour une personne en début de carrière est de mettre en valeur les étapes du cursus effectué, ses stages et ses éventuelles activités de bénévolat. Ces éléments offrent les preuves d'un niveau de connaissances ou de technicité et des grands traits de la personnalité du postulant. Le style de ce curriculum vitae doit être objectif en s'appuyant sur des éléments factuels justes et précis. La caractéristique appréciée est l'emploi d'une expression concise sous une forme aérée.

Voici ci-dessous un exemple type de CV de débutant qui doit vous permettre d'observer sa structure d'ensemble, l'organisation et le vocabulaire le plus récurrent dans ce type de situation.

Exemple de CV d'une personne peu expérimentée (en une page)

CURRUCULUM VITAE

Emmanuel DUPUIS

1846 Lockhaven Street
Chicago IL 12345
123-444-5555
edupuis3@gmail.com

EDUCATION

Bachelor of Arts (Economics) 20...
University of Chicago

Exchange program 20...
École supérieure de commerce de Paris (France)

Intensive French Summer Bursary Program 20...
Laval University (Quebec)

Internships

International Trade Centre (Chicago) 20...
Worked with a multicultural team under the marketing manager to research international companies in assigned categories of products and services (summer)

State of Illinois – Income Tax Verification Trainee Program 20...
Worked as part of a team under a supervisor from the tax department to learn procedures for evaluating tax reports from corporations

Computer Skills: MS Office, Photoshop, Open office, Bedford (accounting)

Languages: French, English (spoken and written)

EXPERIENCE

• **University Bookshop: Assistant Manager** 20...
Responsibilities: Serving customers, handling staff schedules, verifying cash flow

• **College Debating Club: Secretary/Treasurer** 20...
Responsibilities: Keeping records of meeting, maintaining financial records, scheduling club trips

Coordonnées personnelles

Déroulé des études en premier en raison de l'absence d'expérience professionnelle réelle

Stages avec description des tâches

Expériences vécues au cours des études

► Exemples rédactionnels mettant l'accent sur des activités spécifiques

Mettre l'accent sur ses activités spécifiques en employant une présentation verticale débutant par la même réalité grammaticale (verbes ou noms communs). En français, dans le même cas, l'usage est d'insérer toujours des noms communs aptes à transmettre des événements écoulés. En anglais, il est possible d'utiliser soit des verbes, soit des noms communs selon le besoin. Les verbes mettent en anglais davantage en avant les actions passées.

- **Worked** *as summer intern in Company XYZ accounting department*
- **Took** *HR Block tax preparation course*
- **Participated** *in exchange program at Australian National University*

► Activités dans une association (**Extra-Curricular Activities**)

Citez toute participation personnelle au sein d'une ou plusieurs associations d'étudiants ou autres qui vous ont permis de développer vos premières compétences. Cet aspect est utile pour enrichir votre CV dans le cas de peu d'expérience professionnelle.

Le vocabulaire qui suit peut vous être utile à cet effet :

- *Organized recruitment drive for Commerce Students Association*
- *Worked on United Way 2014 fundraising campaign as . . .*
- *Volunteered as "buddy" for newly arrived international students*

► Bénévolat (**Volunteer Work**)

Citez également tout bénévolat qui démontre votre dimension éthique en plus, comme les actions réalisées dans les associations d'étudiants, votre leadership, votre sens de l'innovation et votre autonomie :

- *Vice-president of the Student Council*
- *Delegate to the Commerce Games*
- *Buddy for new international students*

➤ **Expériences terrain (*Responsibilities and Achievements*)**

Toute approche pragmatique étant une valeur, n’oubliez pas de mentionner vos principales responsabilités et réalisations, même si celles-ci n’ont pas été encore trop développées :

- *Served retail customers and took phone orders*
- *Stocked inventory, and did window-dressing*
- *Promoted to assistant manager supervising a staff of 16*
- *Handled book-keeping and banking (\$26,000 monthly)*

Les clés d’un CV réussi

Inclure au curriculum vitae	Eviter en toute situation
<p>Do’s:</p> <ul style="list-style-type: none">• Paragraphes avec grands titres en majuscules (gras)• Présentation des items par puces en respectant une unité grammaticale de verbes ou de noms dans la même rubrique• Polices de caractère uniformes pour l’ensemble du CV• Insertion de diplômes en début• Connaissances informatiques• Niveau de connaissances de langues• Stages ou vacations à temps partiel	<p>Don’ts:</p> <ul style="list-style-type: none">• Photo : jamais dans un CV anglais pour respecter la réglementation en vigueur• Mention de la date de naissance• Erreurs négligentes d’orthographe, de syntaxe et de vocabulaire• Emploi de tout jargon technique, d’abréviations ou de mots au sens excessif• Renseignements non-pertinents comme <i>reading, swimming</i> (tout sport non compétitif)• Emploi de la première personne du singulier



Points clés pour professionnel expérimenté postulant à l'étranger

Les incontournables de contenu du curriculum vitae d'une personne expérimentée sont universels, seule leur structure diffère. En effet, il s'agit partout de présenter des détails relatifs à son expérience professionnelle concrète, sa formation, ses responsabilités et ses réalisations et éventuellement leurs résultats chiffrés. Le document doit comporter également la mention des certifications obtenues, des mandats précis occupés, des résultats obtenus.

Pour un candidat possédant une certaine expérience, les postes antérieurs doivent être insérés avant la présentation des études. La présentation par compétences permet de mettre en valeur ses atouts. Quand le choix se porte sur une présentation chronologique, l'ordre de présentation des postes part du plus récent pour évoluer vers les plus anciens (ante-chronologique).

Généralement transmis de nos jours par e-mails en fichier joint, ce document doit comporter une présentation soignée. Une attention toute particulière doit être donnée à l'exactitude des informations afin de parer à toutes vérifications éventuelles de la part d'un recruteur. Il est conseillé d'enregistrer en format pdf ce document afin d'éviter toute modification de sa mise en page.

Exemple d'un CV d'une personne expérimentée (en 2 pages)

CURRICULUM VITAE

Gail CHANG

2727 Chestnut Street
Boston, MA 12345 - 1234
Res. 123-456-7892
Cell 123-789-5555
gchang4@yahoo.ca

CAREER PROFILE
More than 15 years of experience as a professional engineer working in project management and consulting. International experience acquired during 8 years of consulting on development aid projects in southeast Asia. Frequent contributor to the *Engineers Abroad Journal*. MBA completed in 20..., project management certificate in 20...

PROFESSIONAL EXPERIENCE
Canadian International Development Agency
Eastern Islands Water Resources Project
Project Manager 20...- 20...

- Gained expertise in project design on a three-year multi-million dollar critical water-supply implementation operation in eastern Indonesia
- Hired and supervised a multi-cultural team of 15 engineers working from our Singapore offices and on-site
- Provided day-to-day supervision of on-site operations, ordering and control of supplies and materials, and liaison with local contractors
- Brought the project in on time and on budget with measures in place to ensure sustainability under the control of local managers

UNDP – Laos Resource Development Study Group
Chief Engineer 20... - 20...

- Led a three-member team studying development-aid feasibility in water resource management along the Thai border

Coordonnées

Le *profile* (ou *summary*) est la description concise en anglais rédigé des points forts professionnels du candidat en adéquation avec les besoins de l'offre ou du poste

Expérience la plus récente ou actuelle

Présentation en liste avec puces pour renforcer la lisibilité

Verbes d'action insérés au passé alors qu'en français ce sont des noms communs à la même place

- Established contacts with local leaders with respect to current and future needs in sustainable farming operations (identified reliable future partners)
- Prepared a 200-page report with technical specifications for future construction and management of irrigation systems in the area

Northern Development Corporation, Inc.

Field Engineer 20... - 20...

- Worked as part of a team engaged in exploration and development of petroleum-extraction technologies for the tar sands
- Coordinated exploration, assays and laboratory analysis of samples obtained from field operations
- Participated in the development of new conversion technology for processing tar sands to find economically-viable extraction processes
- Prepared monthly progress reports and a procedures manual for the team

Emploi de chiffres pour permettre de visualiser des réalisations

Butler Engineering Company, Ltd.

Engineer 19... -19...

- Worked on specialized equipment for the logging industry from design to production stages
- Coordinated ordering of supplies, costing and inventory control for several projects
- Maintained records and prepared progress and incident reports for the team
- Collaborated with sales and marketing staff by supplying technical data to describe products

Précisions du niveau de responsabilité

EDUCATION AND TRAINING

Certificate in Project Management (Boston University) 19... - 19...

6-week course

MBA (University of Washington) 19... - 19...

Intensive 12-month program

B.Engineering (University of Nebraska) 19... - 19...

Dean's List, Prize for best honors paper

Descriptif des formations et diplômes obtenus

Quand vous souhaitez insérer le titre exact de vos diplômes, il faut indiquer tout d'abord le ou les titres des diplômes obtenus dans la langue du pays d'obtention, suivis entre parenthèses de leur équivalence dans le pays dans lequel vous postulez. À cette fin, vous pouvez vous référer au ENIC-NARIC : <http://www.enic-naric.net/>

► Conseils de mise en valeur de son expertise

Pour une personne expérimentée, le curriculum vitae doit mettre en valeur le degré d'autonomie et de responsabilité au cours des postes occupés et mettre en valeur les réalisations et compétences du postulant.

Voici quelques exemples de présentation de réalisations (*achievements*) :

- *Designed and implemented a computerized system to streamline the decision-making process at corporate headquarters*
- *Reorganized post-sales follow-up procedures to optimize customer satisfaction across our eastern division*
- *Administered the financial and computer services sections for a medium-sized auto-parts company*

Utiliser des verbes au passé sans pronoms personnels :

- *Received company award for innovations developed by members of my team*

Décrire de manière concise ses réalisations professionnelles par l'emploi de verbes dynamiques au passé pour spécifier ses responsabilités et ses réalisations en termes simples et concrets, toujours en liste avec puces. Ce type de présentation permet au lecteur de saisir rapidement les renseignements présentés dans le CV. Voici quelques exemples de ce type de liste :

- *Assessed insurance claims for . . .*
- *Assisted in compiling . . .*

- *Conducted ongoing evaluations of . . .*
- *Controlled project-specific budget . . .*
- *Coordinated project teams in . . .*
- *Designed digital . . .*
- *Established effective customer service protocols for . . .*
- *Exceeded sales quota . . .*
- *Increased profits in . . .*
- *Interviewed and hired engineering team members*
- *Negotiated a \$2.6 million capital infusion . . .*
- *Planned and implemented new human resources policies . . .*
- *Researched and integrated accounting software . . .*
- *Streamlined operations for . . .*
- *Supervised 150 sales representatives in the . . .*
- *Wrote the training manual for . . .*

Employer des chiffres et des statistiques afin de permettre au lecteur de visualiser les réalisations du postulant en termes concrets :

- *Increased production by 20%*
- *Reached 100% of sales goals*
- *Developed three new training workshops*
- *Oversaw a \$100 million budget*
- *Supervised 30 employees*

Résumer brièvement l'activité de l'entreprise correspondant au poste décrit car d'un pays à l'autre une entreprise n'est pas nécessairement connue :

- *Company XYZ (distributor of electronic components, 150 employees)*
- *Irish International Development Agency (Water Resources Project - \$26 million budget)*

Lorsqu'un CV est destiné à une entreprise importante qui vous demande de remplir un formulaire relié à une base de données, le premier tri s'effectue par mots-clés.

Afin de se démarquer dans l'e-mail d'accompagnement, il est pertinent d'utiliser un dictionnaire de synonymes qui vous permettra de choisir des nuances de termes associés étroitement à vos propres compétences.

À RETENIR

- Il ne faut jamais insérer de photo ou de date de naissance dans un CV en anglais pour des raisons légales.
- La structure d'un CV de personne expérimentée se caractérise par la présence d'un *profile* ou *summary* soit rédigé de manière linéaire soit rédigé avec phrases introduites par des puces.
- Le CV en anglais comporte des phrases au passé sans pronom personnel.
- Les réalisations accompagnées de résultats chiffrés donnent de l'impact. Elles doivent être insérées dans le descriptif du poste ou à la fin de celui-ci.

Test

Vérifiez vos acquis

À ce stade, vous avez intégré, ou du moins visualisé, l'ensemble des points utiles au quotidien en situation professionnelle quand on rédige en anglais. En guise de conclusion dynamique, nous vous proposons de répondre aux questions suivantes qui vous permettront de vérifier la précision de vos connaissances et éventuellement de repérer et, par là même, de revenir sur un aspect moins bien saisi pour l'approfondir.

Répondez aux questions ci-dessous par *oui* ou par *non*. Reportez-vous ensuite au corrigé de la page suivante où est explicitée en nuance la réponse exacte aux questions posées. Ce repérage de quelques lacunes qui pourraient vous rester vous permettra de revoir efficacement certains passages de ce livre. Si vous avez répondu avec exactitude à l'ensemble des questions, vous possédez certainement des bases sérieuses, aptes à vous permettre désormais de capitaliser, sur un terrain ferme, toutes nouvelles connaissances en anglais écrit professionnel.

Sondage sur vos connaissances en anglais professionnel

n°	Réagissez aux affirmations ou interrogations suivantes par <i>oui</i> ou par <i>non</i>	OUI	NON
1	Généralement les Anglo-Saxons évitent les analyses critiques et privilégient la recherche de solutions		
2	Tous les mots d'un titre doivent comporter une majuscule en anglais		
3	Le mot compte rendu possède-t-il un terme équivalent en anglais ?		
4	Il est d'usage courant d'employer le pronom <i>you</i> pour mettre en valeur le destinataire dans toutes les situations.		
5	Les Britanniques et Américains partagent les mêmes formules d'appel pour débiter leurs lettres ?		
6	Si un rédacteur écrit : <i>Our business booms</i> , il a choisi là le temps du verbe parfaitement approprié car il souhaite insister sur le fait que l'action est d'actualité.		

n°	Réagissez aux affirmations ou interrogations suivantes par <i>oui</i> ou par <i>non</i>	OUI	NON
7	Toutes les lettres en anglais doivent comporter la raison d’être de la lettre dès le tout début.		
8	Le symbole de la devise précède toujours la somme en anglais.		
9	Les expressions <i>An extra wide seat</i> et <i>an extra-wide seat</i> possèdent-elles exactement le même sens ?		
10	Un rapport anglo-saxon comporte toujours les conclusions en premier.		
11	Les termes <i>Mr.</i> et <i>Ms.</i> précèdent le nom de famille du destinataire.		
12	Une phrase en forme interrogative est toujours en anglais, comme en français, suivie d’un point d’interrogation.		
13	<i>Minutes</i> est le terme correct pour désigner un compte rendu de réunion officiel faisant apparaître la position des participants.		
14	La typographie des courriers courants doit être en anglais matériellement justifiée à gauche et à droite comme en français.		
15	Souligner les titres est une manière efficace de les mettre en valeur.		
16	La phrase suivante est rédigée sans fautes : <i>Every year many tourists arrive in France.</i>		
17	Insérer sa photo et sa date de naissance est nécessaire dans tout CV.		
18	Dans un tableau en anglais, les verbes sont toujours à l’infinitif pour exprimer les actions.		
19	La phrase suivante est-elle bien écrite ? <i>Company’s lunch rooms must post notices to this effect</i>		
20	Les Anglo-Saxons apprécient les tableaux synoptiques permettant de mettre en valeur les actions.		

Corrigé

n°	Réagissez aux affirmations ou interrogations suivantes par <i>oui</i> ou par <i>non</i>	OUI	NON
1	Généralement les Anglo-Saxons évitent les analyses critiques et privilégient la recherche de solutions.		
Contrairement aux Français qui s'attardent sur les causes des problèmes, les Anglo-Saxons préfèrent, toujours en étant tournés vers le futur, mettre en valeur les solutions ou les propositions d'action.			
2	Tous les mots d'un titre doivent comporter une majuscule en anglais.		
Oui, contrairement au français. Toutefois, retenez les exceptions : les articles et les prépositions n'en comportent pas non plus en anglais.			
3	Le mot compte rendu possède-t-il un terme équivalent en anglais?		
Non, là réside le problème ! En effet, les documents différenciés, en français, par les termes comptes rendus, notes de synthèse ou rapports, sont génériquement appelés en anglais <i>report</i> . Cet état de fait peut donc générer des possibilités d'incompréhensions ou de quiproquos si la demande de départ du commanditaire n'a pas été assez précise. Pensez donc à bien vérifier quel document est véritablement attendu.			
4	Il est d'usage courant d'employer le pronom <i>you</i> pour mettre en valeur le destinataire dans toutes les situations.		
Non pas dans tous les cas. Il faut utiliser ce pronom quand on cherche à mettre en valeur les besoins ou intérêts de son interlocuteur. Toutefois, si au contraire celui-ci est en faute, il est conseillé d'utiliser la voix passive ou d'autres stratégies destinées à résoudre le problème. En français, on peut utiliser le pronom <i>vous</i> de la même manière dans le premier cas pour montrer qu'on est à l'écoute du destinataire.			
5	Les Britanniques et Américains partagent les mêmes formules d'appel pour débiter leurs lettres?		
Non pas toutes. Reportez-vous au chapitre 5 pour bien vérifier le choix de nuances de vos formules d'appel selon le type de lien que vous voulez instaurer avec vos destinataires Britanniques ou Américains.			
6	Si un rédacteur écrit : <i>Our business booms</i> , il a choisi, là, le temps du verbe parfaitement approprié car il souhaite insister sur le fait que l'action est d'actualité.		

n°	Réagissez aux affirmations ou interrogations suivantes par <i>oui</i> ou par <i>non</i>	OUI	NON
Non, en anglais, dans ce cas, le choix du présent continu (appelé aussi présent progressif) s'impose : <i>Our business is booming</i> . Le présent simple n'a pas lieu d'être car il s'applique aux activités habituelles plutôt qu'aux activités actuelles. L'utilisation de – <i>ing</i> donne beaucoup de dynamisme au texte.			
7	Toutes les lettres en anglais doivent comporter la raison d'être de la lettre dès le début.		
Presque toutes les lettres, sauf les lettres de situations sensibles quand il s'agit de ménager son interlocuteur (cas d'annonce de mauvaises nouvelles ou précautions à prendre quand on cherche à le convaincre).			
8	Le symbole de la devise précède toujours la somme en anglais.		
Oui, en anglais britannique comme en anglais américain alors qu'en français, le symbole de la devise est toujours placé après la somme.			
9	Les expressions <i>An extra wide seat</i> et <i>an extra-wide seat</i> possèdent-elles exactement le même sens ?		
Non, la différence apportée par le trait d'union est d'importance car dans le premier cas il s'agit d'un siège supplémentaire et dans le second d'un siège très large !			
10	Un rapport anglo-saxon comporte toujours les conclusions en premier.		
Oui, par pragmatisme, les conclusions apparaissent toujours en premier dans les rapports anglo-saxons alors que les Français, dans le même cas, ont pour usage de les insérer à la fin, comme leur nom l'indique.			
11	Les termes <i>Mr.</i> et <i>Ms.</i> précèdent le nom de famille du destinataire.		
Le nom de famille du destinataire est toujours inséré derrière <i>Mr.</i> et <i>Ms.</i> contrairement au français où, derrière Monsieur ou Madame (écrit en entier), le nom du destinataire n'est jamais apposé, sauf dans certaines lettres publicitaires.			
12	Une phrase en forme interrogative est toujours en anglais, comme en français suivie d'un point d'interrogation.		
Non, pas toujours. On ne met pas en anglais de point d'interrogation à une phrase construite en forme interrogative quand on veut transmettre une demande ferme ou un ordre. La forme interrogative, avec point d'interrogation, est réservée aux vraies interrogations. Attention ! Beaucoup de personnes ne saisissent pas cette nuance et croient qu'il manque un point d'interrogation à la phrase. Apprenez à bien percevoir cette nuance !			

n°	Réagissez aux affirmations ou interrogations suivantes par <i>oui</i> ou par <i>non</i>	OUI	NON
13	<i>Minutes</i> est le terme correct pour désigner un compte rendu de réunion officiel faisant apparaître la position des participants.		
Oui, il s'agit de ce qui est appelé en français un compte rendu littéral reformulé (qui peut être aussi appelé procès-verbal quand il est validé par tous). Les positions personnelles des participants y sont enregistrées et les engagent au regard du sujet traité.			
14	La typographie des courriers courants doit être matériellement justifiée à gauche et à droite comme en français.		
Non, pas toujours. Les textes ne sont pas justifiés à droite quand on veut transmettre en anglais un ton moins formel lors d'e-mails ou lettres rédigés au quotidien. Le fait de justifier des deux côtés un texte lui donne automatiquement en anglais un tour plus officiel.			
15	Souligner les titres est une manière efficace de les mettre en valeur.		
Non. L'habitude scolaire de souligner n'est pas de mise en anglais comme en français car le traitement de texte nous permet désormais de mettre en valeur les titres de manière plus esthétique par la grosseur des caractères et l'insertion possible de caractères gras.			
16	La phrase suivante est-elle rédigée sans fautes ? <i>Every year many tourists arrive in France.</i>		
Oui. Cette phrase est correcte. Le choix de la préposition <i>in</i> est toujours de mise quand il s'agit d'arriver dans un pays. Très souvent une autre préposition est choisie, par erreur, à sa place par des locuteurs étrangers.			
17	Insérer sa photo et sa date de naissance est nécessaire dans tout CV.		
Non. Il ne faut jamais les insérer pour des raisons légales dans des CV destinés à des pays anglo-saxons (par volonté de non-discrimination).			
18	Dans un tableau en anglais, les verbes sont toujours à l'infinitif pour exprimer les actions.		
Non. Ils sont toujours à l'impératif. En revanche, c'est en français que les actions sont dégagées par des verbes à l'infinitif (en français ce serait trop autoritaire de les transmettre à l'impératif).			

n°	Réagissez aux affirmations ou interrogations suivantes par <i>oui</i> ou par <i>non</i>	OUI	NON
19	La phrase suivante est-elle bien écrite : « <i>Company's lunch rooms must post notices to this effect</i> »?		
Non car il ne s'agit pas de la forme possessive. Il s'agit ici de décrire la notion de restaurant d'entreprise de manière généraliste. Il faut donc écrire dans ce cas sans forme possessive : <i>Company lunch rooms</i> .			
20	Les Anglo-Saxons apprécient les tableaux synoptiques permettant de mettre en valeur les actions.		
<i>Oui, c'est d'ailleurs sous leur influence qu'a été introduit ce type de document au sein des entreprises françaises. Les Anglo-Saxons apprécient leur pragmatisme et leurs qualités de synthèse et de lisibilité.</i>			

Servez-vous maintenant de ce livre comme outil de référence quand un aspect d'anglais professionnel écrit vous aura échappé. Prenez des notes pour enrichir les chapitres de nouvelles nuances rencontrées au cours de votre propre expérience professionnelle. Par ce biais, vous vous approprierez dynamiquement l'ensemble de ces connaissances en les personnalisant au plus proche de vos attentes spécifiques.



Références pour aller plus loin...

Ce livre est constitué de données à caractère professionnel basées sur l'expérience des auteures appuyées sur certaines des références suivantes. Les ouvrages ou liens proposés doivent vous permettre d'affiner votre approche de l'anglais professionnel et compléter votre démarche d'auto-formation en allant plus loin, si vous le souhaitez, lors d'une demande plus pointue.

- Adams, J., (Ed.). (2007) *Longman business English dictionary* (2nd ed.). Edinburgh Gate, England: Pearson Education Limited.
Un dictionnaire spécialisé comportant 30 000 termes employés dans le domaine des affaires, dont 18 000 sont sélectionnés à partir du *Financial Times* et du *Wall Street Journal*. Les définitions sont en langage simple et clair. Les exemples illustrent l'utilisation des termes dans leur contexte. Un CD-ROM sert de guide à la prononciation.
- *Cambridge Dictionary online*. Dernière consultation, le 30 juin 2014 : <http://dictionary.cambridge.org/>
Un dictionnaire de référence en ligne de l'anglais britannique et multilingue dans lequel vous pourrez puiser en cas de doute important. Avec ses 35 000 entrées, il permet de vérifier un point de traduction ou de trouver le terme juste.
- *Enic – Naric.net*. Site Web du ENIC – NARIC. Dernière consultation, le 26 juin 2014 : <http://www.enic-naric.net/>

Pour mettre en œuvre la Convention de Lisbonne et élaborer des politiques et des pratiques pour la reconnaissance internationale des qualifications, le Conseil de l'Europe et l'Unesco ont créé le réseau ENIC (réseau européen des centres nationaux d'information sur la reconnaissance académique et la mobilité). Ce site doit vous permettre de connaître l'appellation internationale équivalente à vos diplômes français. Vous pourrez l'insérer dans votre CV.

- Grellet Françoise, *A cultural guide* (2007) Éditions Nathan
Un livre rédigé entièrement en anglais mais possédant des notes de vocabulaire en français. Destiné aux étudiants des grandes écoles, il permet d'acquérir une vision d'ensemble sur les aspects institutionnels, sociaux et culturels du Royaume-Uni, de l'Irlande, des États-Unis et de quelques pays du Commonwealth. Très utile pour enrichir sa culture et son vocabulaire de ces zones d'influence.
- International Chamber of Commerce (ICC). *INCO Terms. Glossary of terms*. Version mise à jour en 2013 : www.miq.com/resources/glossary/
La Chambre de commerce internationale a élaboré des règles pour standardiser les transactions commerciales. Les Incoterms sont des termes en trois lettres employés pour expliciter les obligations, frais et risques liés au transport et aux livraisons des produits. Ils sont employés dans les contrats commerciaux à l'international.
- International Council for Technical Communications (INTECOM). *Guidelines*. Dernière consultation, le 30 août 2014 : www.tekom.de/upload/alg/intecom/guidelines.pdf
INTECOM offre des comparaisons entre les versions différentes de l'anglais au point de vue de l'orthographe, la terminologie et la ponctuation pour aider la standardisation de la documentation technique dans les régions diverses. Les trois versions présentées sont l'anglais généralement utilisé dans les contextes britanniques, américains et internationaux.
- *Merriam-Webster's collegiate dictionary*. (11th ed). (2003). Springfield, MA: Merriam-Webster. Aussi consultable en ligne : www.merriam-webstercollegiate.com

Un dictionnaire classique de l'anglais américain avec 225 000 définitions ainsi que 7 500 expressions idiomatiques, 12 000 termes géographiques, et des conseils divers concernant la ponctuation, les formalités d'adresses et autres. Un CD-ROM et un site Web sont disponibles : www.merriam-webstercollegiate.com.

- *Oxford Dictionaries online*. Dernière consultation, le 26 juin 2014 : <http://www.oxforddictionaries.com/>

Un autre dictionnaire de référence en ligne de l'anglais britannique dans lequel vous pourrez puiser en cas de doute si vous souhaitez vérifier une question de ponctuation, un synonyme, ou valider un point grammatical.

- Parkinson, D. & Nobel, J., (Ed.). (2006). *Oxford business English dictionary for learners of English*. Oxford: Oxford University Press.

Un dictionnaire spécialisé comprenant 30 000 termes dans les domaines du marketing, de la fabrication, des voyages et de langage téléphonique ainsi que 50 INCOTERMS. Les définitions claires et simples sont accompagnées par des exemples illustratifs. Un CD-ROM donne accès à la prononciation britannique (UK) des termes.

- Ritter, R. M. (2003). *The Oxford style manual*. Oxford: Oxford University Press

Un guide classique destiné aux rédacteurs et aux éditeurs, comprenant 1000 pages ayant trait aux règles propres à l'anglais britannique (UK) concernant, parmi d'autres, l'emploi de lettres majuscules, de la ponctuation, l'emploi des chiffres et des abréviations.

- Sabin, W. A. (2010). *The Gregg reference manual: A manual of style, grammar, usage, and formatting*, (11th ed.). Boston: McGraw-Hill Irwin. 11^e édition d'un ouvrage destiné aux professionnels des affaires. Il propose des conseils concernant le style, la grammaire, la ponctuation ainsi que l'emploi du vocabulaire et les formats appropriés pour les différentes communications écrites. Disponible également en ligne : www.gregg.com