

CHAPITRE 2

EXPRESSION ECRITE EN ANGLAIS

1. LA LETTRE COMMERCIALE

1 SA FORME

L'adresse de l'expéditeur (Sender)

A l'inverse des lettres françaises elle se place en haut à droite, à moins qu'il n'y ait un entête déjà imprimé sur la feuille. Cette adresse de société peut être alignée à droite ou sur une ligne imaginaire à une distance d'environ 25% de la marge de droite.

La date doit être placée à une distance d'environ 33% de la marge de droite.

D'ordinaire, on la rédige de la façon suivante : le mois écrit en lettres (n'oubliez pas la majuscule), le numéro du jour (sans st, nd, rd, ni th), puis une virgule suivie de l'année:

March 17, 2016 (US) ou 17 March 2016 (GB) ou 17 the March 2016 (GB) .

L'adresse du destinataire(Recipient)

A l'inverse des lettres françaises elle se place juste au dessous à gauche.

On peut mettre le nom du destinataire ainsi que sa fonction, si on les connaît.

To whom it may concern (à qui de droit), si on ne les connaît pas.

On peut si on connaît l'interlocuteur dans des organismes ou des entreprises préciser :

For the attention of (à l'attention de ...)

La référence(Reference)

Si vous avez une référence quelle qu'elle soit, elle doit être alignée à gauche après les mots: Your reference ou Our reference ou tout simplement Re:

Pour citer ses références :

With reference to your advertisement in the Times, ...

your letter of 23rd March, ...

your phone call today, ...

Reference : 767 PXZ (order number : numéro de la commande) Vous pouvez la souligner si c'est important.

Subject (objet) : unpaid goods : marchandise impayée

delivery delay : retard de livraison

2 LE DÉBUT DE LA LETTRE

Les abréviations :

Mr : monsieur , Mrz (US) : Madame , Mrs (GB) : Madame , Miss : Mademoiselle

Si on connaît la personne : on emploie toujours le mot Dear (cher, chère) suivi du titre de la personne et de son nom de famille : Dear Mr Smith (en général, on ne met pas de point après Mr ou Mrs ou tout titre dont l'abréviation se termine par la même lettre que le mot entier : Mr et Mister se terminent par un R).

Si on ne connaît pas les destinataires on écrit Dear Sir or Madam (toujours dans cet ordre).

Si on connaît seulement le sexe, on peut écrire Dear Sir ou Dear Madam.

L'objet de la lettre (sujet) s'énonce dans le premier paragraphe.

As per our phone conversation, I am writing to provide the information you requested.

Conformément à notre conversation téléphonique, je vous écris pour fournir l'information que vous avez demandée.

3 LE CORPS DE LA LETTRE

Il y a deux possibilités pour présenter le texte. La plus courante est d'aligner les paragraphes à gauche sans alinéas, en laissant une ligne en blanc entre les paragraphes. Si on utilise des alinéas il n'est pas nécessaire de sauter une ligne entre les paragraphes.

4 CONCLURE

Please contact us if you have any further questions. Veuillez nous contacter pour tout autre renseignement.

Pour mentionner un contact futur : I look forward to seeing you next Thursday. Dans

l'attente de vous voir jeudi prochain.

En fin de lettre vous devez mettre : une formule de politesse : yours faithfully, (si vous ne connaissez pas le destinataire, ce qui rare dans les sujets de BTS)

On vous donnera le nom, prénom du destinataire ! . Donc vous utiliserez à la fin de la lettre commerciale : yours sincerely ou yours truly : sincères salutations / salutations distinguées / ou kindest regards : cordialement ou best regards : idem

vos prénom et nom de famille : Claude Dupont

vos signature :

vos nom de poste : Managing Director / manager

Formules de politesse :

« Bien à vous » « sincères salutations » « veuillez agréer nos salutations distinguées »
se traduit par :

Yours faithfully : si on s'adresse à une personne que l'on ne connaît pas .

Yours Sincerely : Yours truly si vous connaissez le destinataire

Plus familier : Kind ou kindest regards : bien cordialement / meilleures salutations / cordialement vôtre

Best regards : sincères salutations / bien cordialement

Si vous joignez des documents, vous pouvez ajouter

Please find enclosed / attached : veuillez trouver ci-joint /

I am enclosing : je joins.

Enclosed you will find ... : vous trouverez en pièce-jointe

Enc : Enc signifie enclosure (attached file) : pièce-jointe (PJ)

Please, find herewith : veuillez trouver ci-joint

EXEMPLE**EMETTEUR**

S.A.R.L. ,
4, rue de la Société,
75001 Paris,
France.

DESTINATAIRE

Mr Peter WILSON ,
Sales Manager,
English Company Plc.,
77, High Street,
London WC1,
Royaume-Uni.

DATE : March 17, 2016

Our Reference: order no. 331

Subject : product in transit

Dear Mr Wilson ,

With regard to your letter of March 4, 2001, we are pleased to inform you that the product you ordered will be soon available. We shall forward it to you by the end of the month at the latest.

We would like to thank you for the confidence you have shown in our company and to express to you our gratitude for the patience you have shown with us during the difficulties we have recently been experiencing.

Yours sincerely, (formule de politesse)

Françoise Martin,
Marketing Manager

5 VOCABULAIRE - EXPRESSIONS

Commencer la lettre

Dear Sir or Madam - A utiliser si vous ne connaissez pas le destinataire

Dear Mr, Mrs, Miss or Ms -A utiliser si vous connaissez la personne à qui vous écrivez et si vous avez déjà établi une relation informelle avec elle.

Avec le nom : Dear Mr. Smith, (Monsieur) : Cher Monsieur Smith

Dear Mrs. Smith, (traditionnel pour une femme mariée)/Dear Miss Smith, (traditionnel pour

une femme célibataire)

Mrs : Madame (UK)

Mrz: Madame (US)

Dear Ms. Smith .Utilisez Ms pour les femmes, sauf si vous savez que cette personne doit être appelée Mrs ou Miss (dans le doute, utilisez Ms)

Avec un titre ou une situation :

Dear Personnel Director / Dear customer : cher client

Citer ses références :

With reference to your letter of May, 2nd 2019 : en référence à votre précédent courrier du deux mars 2019

Our letter of 23rd March went unanswered : notre lettre du é » mars est restée sans réponse

Your phone call this morning / your phone call today, ...

Thank you for your letter of March 5th.

As a reminder : pour rappel

We regret to remind you that : nous avons le regret de vous rappeler que ...

After having received your address from....., I.... si la lettre expose que l'on adresse son courrier de la part de quelqu'un ;

L'objet de la lettre (subject) énoncez l'objet de votre lettre dans le premier paragraphe.

I am writing to enquire about ...

I am writing you to apologize for ...

I am writing (to) you to confirm ...

Demander quelque chose

Could you possibly send me the invoice ? : pourriez-vous nous faire parvenir la facture ?

I would be grateful if you could + verbe : je vous serais reconnaissant de bien vouloir..

Accepter une demande

I would be delighted to + verbe ... : je serais ravi de + verbe

Joindre des documents

I am enclosing ... : ci-joint

Enclosed you will find ... : vous trouverez ci-joint ..

Please find enclosed : veuillez trouver ci-joint ...

Ajouter des remarques

Please + verbe + pronom : veuillez + pronom + verbe

Please contact us again if : veuillez nous recontacter si ...

Thank you for your help: merci de votre aide

We can help you in any way: n'hésitez pas à nous contacter

You can reach me by phone or email : vous pouvez me joindre soit par téléphone soit par email.

There are any problems about : il y a des problèmes concernant

If you have any questions : si vous avez des questions

Please contact us if you have any further questions.

Donner un futur rendez-vous

We look forward to meeting you : nous vous attendons / nous espérons vous voir bientôt

We are anxious to see you : nous sommes impatients de vous rencontrer

We look forward to hearing from you : il nous tarde d'avoir de vos nouvelles

Meeting you next Tuesday : en espérant de vous voir mardi prochain

Seeing you next week : à la semaine prochaine

I look forward to seeing you next Thursday : j'espère vous rencontrer jeudi prochain

Terminer la lettre

Yours faithfully, si le destinataire est inconnu : je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Yours sincerely si le destinataire est connu : idem

Best regards si le destinataire est familier : cordialement .



Entraînez-vous !

Corrigés en fin d'ouvrage

SUJET N° 5

Lettre de Laura Ridley

Rédigez une demande d'information

Vous êtes l'assistant(e) de Mme Laura Ridley, directrice d'une petite entreprise britannique Mobtech, 58 Luton Road, Hemel Hempstead HD4 4SF.

Mme Ridley vous charge de rédiger une demande d'information à M. Tony Waldron, directeur de Executive Communication Centres, Universal Buildings, 9a The Ridge, Watford WT64WW.

Il s'agit d'une société de services qui loue des bureaux de façon ponctuelle à des entreprises. Dans ce courrier :

- Vous précisez que vous avez trouvé leurs coordonnées suite à une publicité dans le magazine 'Business World' du 15 avril 2011.
- Vous expliquez que vous êtes une petite entreprise qui commercialise des équipements de bureau et que vous cherchez une salle pour organiser une réunion de vente pour environ 15 personnes le premier lundi de chaque mois de 08h00 à 17h30.

La salle doit être équipée d'un vidéo-projecteur, d'un écran, d'un accès à Internet, d'un photocopieur et d'une imprimante. Vous avez également besoin de places de parking pour les participants à la réunion

- Vous demandez un devis pour la location et les services, basé sur un contrat de 12 mois.
- Vous voulez également savoir s'il y a des possibilités de restauration dans le quartier.
- Formules de politesse et présentation d'usage

Niveau attendu :

Être capable d'écrire des lettres de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires .

La lettre professionnelle en anglais convient à la fois pour les anglophones britanniques et américains.

2. LE COURRIEL

1 SA STRUCTURE

A (TO) : Adresse e-mail du premier destinataire (ou des premiers destinataires)

CC: le cas échéant , pour informer le(s) deuxième(s) destinataire(s)

CCC : copie cachée le cas échéant à d'autres destinataires

Objet (subject) :

Mentionnez sur une seule ligne le but de la rédaction de l'e-mail afin d'attirer l'attention du destinataire. Vous pouvez mentionner explicitement le nom de la personne dans la ligne d'objet en utilisant l'acronyme FAO (à l'attention de) dans le cas où le destinataire possède un compte générique.

Salutations: Cher Monsieur / Madame,

C'est une forme d'écriture de lettre, alors utilisez les mêmes conseils d'écriture de lettre que vous avez appris . Dans ce premier paragraphe, présentez-vous et présentez le but de la rédaction de l'e-mail. Soyez bref.

Dans le deuxième paragraphe, donnez les détails (précisions) de la raison pour laquelle vous écrivez l'e-mail et ce que vous espérez exactement obtenir . Encore une fois, soyez bref et précis.

Le troisième paragraphe peut être souhaitable ou non. C'est juste pour remercier le lecteur et espérer, encore une fois, que votre objectif est atteint.

Salutations: Cordialement,

Suivi de votre nom ou de la signature que votre organisation peut vous avoir attribué.

2 LETTRES ET COURRIELS PROFESSIONNELS

Points communs et différences

Entre ces deux écrits professionnels, il y a deux différences essentielles :

Une différence de forme.

Une différence de structuration de texte.

En revanche il existe deux points communs entre ces deux types d'écrits :

Une rédaction dans un style professionnel.

Le respect de l'orthographe, autant lexicale que grammaticale.

Au fil des années, l'e-mail est devenu incontournable dans le fonctionnement des entreprises au quotidien. Cela dit, l'antique lettre n'a pas pour autant disparu. Par nature, rédigée dans un style formel, elle a une fonction très officielle. Ainsi, pour tous les sujets d'importance, un bref e-mail est très souvent doublé d'une lettre plus longue et circonstanciée. Aussi, le fait d'envoyer une lettre et non un e-mail démontre l'intention de l'émetteur, de marquer ou signifier quelque chose de particulier.

Il est même certain cas où l'e-mail est inenvisageable, soit par respect pour l'interlocuteur, soit pour des raisons d'image ou encore pour des raisons juridiques. La lettre reste le support d'excellence de tous les échanges officiels, ou en tout cas, de ceux dont il faut garder une trace (sous-entendu : et être produits en justice).

Une différence de forme

Le schéma de rédaction d'un e-mail est plus synthétique que celui d'une lettre.

Il n'y a plus de déroulé chronologique mais plutôt une organisation des contenus de façon thématique.

Vous voulez faire part d'un problème ou bien exprimer un besoin , le plan classique de l'email est alors :

- 1) L'énoncé d'un problème ou d'un besoin.
- 2) Une action demandée (soit que l'on demande quelque chose soit que l'on informe d'une action réalisée).
- 3) Des solutions et informations complémentaires ou des justifications éventuelles utiles pour le destinataire , l'ordre d'apparition variant en fonction de l'intention de communication de l'émetteur

EXEMPLE

From : LMN

To: abc@wyz.com

CC: Accounts Payable

Subject: Request for copy of invoice

Dear ABC,

I'm LMN from the Accounts Payable department at GHI. Ltd. I understand that we have an invoice outstanding with your company since 07/01/2019. This email is to request you for a copy of the invoice, so that we can clear it for payment at the earliest. First of all, apologies for the delay in payment. The accounts team has been reshuffled and this case came to my notice just an hour ago and I am writing to you immediately. The invoice in question is invoice number 246849, for Mr. JKL who stayed at your hotel for a period of 4 days. That is to say , from 06/28/2019 to 07/01/2019. We cannot seem to locate the invoice, so I request you to send me a copy of the invoice, so that I can issue the payment right away. Please send it to the email address mentioned below and mark it for my attention. Once again, sincere apologies for the delay.

Thank you,

LMN,

Senior Executive

Accounts Payable,

GHI. Ltd

email: accountspayable@ghi.com



Entraînez-vous !

Corrigés en fin d'ouvrage

SUJET N° 6

New communication policy

2. Vous êtes l'assistant(e) de Jean-François Guill, directeur de la communication à ARP International, il vous charge de rédiger un courriel à l'intention de tous les employés de l'entreprise à travers le monde, il signera le courriel.

- Vous indiquez que ARP International a décidé d'interdire l'envoi de courriers électroniques le vendredi afin de favoriser les échanges verbaux au téléphone et en tête-à-tête.
- Seuls les SMS seront tolérés, dans les cas majeurs où un rendez-vous en personne ou un appel sont impossibles.
- Vous soulignez que cette initiative a pour but de limiter la surcharge de courriels et devra également vous permettre de créer une meilleure relation avec vos clients et collègues.
- Tous les employés doivent appliquer cette politique à partir du début du mois prochain.
- Vous restez à la disposition des employés pour toute demande de renseignements complémentaires.

Formules de politesse et présentation d'usage.