

CORRESPONDENCE/LETTER

LA CORRESPONDANCE/LA LETTRE

■ Introduction

■ Qualités indispensables d'un bon courrier

■ Différentes parties d'une lettre commerciale

1. L'en-tête
2. Formules de politesse initiales ; vocatifs initiaux
3. Le corps de la lettre
4. Formules finales usuelles
5. Les salutations
6. La signature de l'expéditeur
7. Les pièces jointes

■ Des exemples pour rédiger de façon correcte le corps d'une lettre d'affaires

- | | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. Pour accuser réception d'un courrier | <i>Acknowledging the receipt of a letter</i> |
| 2. Pour présenter le motif de votre lettre | <i>Explaining the purpose of your letter</i> |
| 3. Pour faire des demandes | <i>Making enquiries</i> |
| 4. Pour répondre à des demandes | <i>Answering Requests</i> |
| 5. Pour fixer ou annuler un rendez-vous | <i>To keep or to cancel an appointment</i> |
| 6. Pour des problèmes de paiement | <i>Payment problems</i> |
| 7. Pour formuler des réclamations et s'excuser | <i>To make complaints and apologies</i> |
| 8. Pour annoncer les pièces jointes | <i>Announcing enclosures/enclosing</i> |

■ Vocabulaire *Vocabulary*

■ Exercices *Exercises*

1. Traduction de phrases en anglais.
2. Mettre en relation la formulation anglaise avec la traduction correspondante en français.

Note : les corrigés des exercices se trouvent à la fin de cet ouvrage.

■ Introduction

La lettre est, avec le fax, l'un des moyens de communication les plus utilisés dans le monde entrepreneurial. Malgré l'omniprésence du courrier électronique, les entreprises continuent à écrire d'innombrables lettres commerciales, administratives, publicitaires, etc. surtout lorsqu'il s'agit d'**entretenir des relations privilégiées avec l'extérieur**, soit avec une clientèle, soit avec des fournisseurs, transporteurs, intermédiaires ou de simples interlocuteurs.

■ Qualités indispensables d'un bon courrier

Lorsqu'on se dispose à écrire une lettre à caractère entrepreneurial, il faut non seulement respecter les normes de présentation en vigueur qui sont, à peu de choses près, assez semblables dans les pays occidentaux, mais aussi s'efforcer de respecter les normes socioculturelles de chaque pays, afin de ne pas froisser son interlocuteur.

Certes, la façon de se présenter soi-même ou la façon de présenter son entreprise ou un produit, peut varier d'un rédacteur à un autre car chacun de nous a son propre **lexique** et son propre **style**, la façon de présenter la lettre — c'est-à-dire **la présentation** (ou **mise en forme**) et **la disposition** (ou **emplacement** de chaque formule ou de chaque partie de la lettre) **sur la page** — doivent respecter « à la lettre » les normes ISO relatives aux marges respectives, aux espacements et interlignes, aux normes d'usage des divers caractères, aux règles orthographiques et de coupure des mots, etc.

Néanmoins, le lexique et le style varient aussi en fonction du contenu de la lettre et de la situation ou contexte dans lequel cette lettre doit être rédigée, ainsi que de l'objectif que l'on veut atteindre.

Le format habituel des feuilles de papier utilisées pour les lettres administratives et entrepreneuriales est évidemment le format A4. Toutefois, si le contenu et/ou le contexte l'imposent (anniversaire, invitation, faire-part, condoléances, etc.), le format peut être tout autre : A5 ou simple carte d'invitation ou de visite.

Mais, les qualités indispensables des lettres commerciales sont :

- **l'objectivité**
- **la clarté**
- **la concision** en essayant « d'aller droit au but ».
- **la précision**. Il ne faut jamais utiliser des mots ou des expressions ambigus, en s'efforçant toujours d'utiliser le mot exact, l'expression ou la tournure la plus correcte. On évitera ainsi des susceptibilités, des mauvaises interprétations, tout en rentabilisant son temps.

Il faut distinguer deux types de lettres : **les lettres formelles** au style irréprochable et employant un registre soutenu et **les lettres familières** où la liberté de style s'accompagne d'une liberté langagière.

■ **Différentes parties d'une lettre commerciale**

Généralement, la lettre commerciale se compose des parties suivantes :

1. L'en-tête (*head*) peut être déjà imprimé sur du papier à en-tête (*letterhead*).
L'en-tête se compose du nom et de l'adresse de l'expéditeur (*The letterhead includes the name and address of the sender*).
2. La formule de politesse initiale ou le vocatif initial (*initial greeting*),
3. Le corps de lettre ou lettre proprement dite (*The body of a letter or letter itself*) où l'on expose le motif de la correspondance et les objectifs,
4. Formules finales de politesse (*Final courtesy formulas*),
5. Les salutations (*salutations/greetings*),
6. La signature et le poste de l'expéditeur (*Signature and position of sender*),
7. Les pièces jointes (*Enclosures*).

I. L'en-tête (Head or letterhead)

a. Sender's name and address (= Nom et adresse de l'expéditeur)

Les coordonnées de l'expéditeur peuvent être placées soit à gauche (US), soit à droite (GB), soit au centre (préalablement imprimées) de la partie supérieure de la feuille. Lorsque l'expéditeur est une entreprise, les coordonnées comprennent le nom, le statut juridique, l'adresse complète, le téléphone, fax, courriel et le site internet.

Lorsqu'il s'agit d'une feuille où l'en-tête est préalablement imprimé sur la partie supérieure et centrale de la feuille A4, elle comprend :

- **le nom de l'entreprise expéditrice du courrier et de sa raison sociale**
TRANSUSA Ltd.
- **la branche et/ou le secteur d'activité :**
International Road Transport
- **son adresse complète : *street*** (= rue), ***number*** (= le numéro), ***floor*** (= étage) et numéro du bureau/étude ;

- **the postal code** (GB) ; **zip code** (US) (= code postal), **city** (= la ville), **country** (= le pays) ;
- **telephone & fax numbers & email** (= numéro de téléphone et de fax, courriel) :

Par exemple :

JOUETS TOYS JUGUETES
 Central Retail Park, 428 Great Ancoats Street,
 Manchester M4 6DJ, Royaume-Uni
 +44 161 290 4327
 jotoysju.co.uk

Useful words for address :

(Des mots à usage fréquent sur les adresses)

<i>Avenue</i>	Avenue
<i>Dead end</i>	Impasse ; Cul-de-sac
<i>Ground floor</i> (GB) ; <i>First floor</i> (US)	Rez-de-chaussée
<i>Street</i>	Rue
<i>Road</i>	Route
<i>Alley</i>	Ruelle
<i>Way ; Passage</i>	Passage
<i>Square</i>	Place
<i>Walk</i>	Promenade
<i>Plaza</i>	Place ; Square
<i>Passage</i>	Passage
<i>number</i>	numéro
<i>right</i>	à droite
<i>left</i>	à gauche
<i>entresol</i>	entresol (between ground and first floor)

b. References

(top left just above sender's name and address)

En anglais, les références sont placées en haut et à gauche, au-dessous du nom et de l'adresse de l'expéditeur et sur la même ligne que la date.

On doit écrire **en majuscules** les initiales du prénom et du nom de famille de la personne qui a dicté la lettre, suivies de celles de la personne qui a saisi la lettre sur ordinateur (généralement l'assistante ou la secrétaire), en les séparant par une barre (= slash).

Par exemple :

Your reference: KB/NM/25-13 – HR
 Our reference: TC/SW/30-13 – CEO

KB : Ce sont les initiales de l'expéditeur (= *initials of writer*) Karl Brown qui est le Directeur qui a dicté la lettre en question à sa secrétaire.

NM : c'est Nelly Mortimer, secrétaire ayant saisi la lettre dictée par son Directeur (= *initials of person who typed the letter*).

TC : Ce sont les initiales du directeur Tony Carter de l'entreprise à laquelle Karl Brown compte envoyer le présent courrier.

SW : Sont les initiales correspondant à Susan Wilson, assistante de Tony Carter, qui s'occupe de la saisie de ses courriers.

Ces initiales permettent de voir d'emblée la motivation ou l'objet de la lettre.

C'est pour cela qu'en anglais on appelle aussi cette partie initiale des lettres d'affaire *Attention line*.

Immédiatement après ces initiales et à droite, séparées par une barre, il faut indiquer **les chiffres et les lettres correspondant au code des archives** spécifiques à chaque entreprise et même, à chaque département ou service d'une même entreprise.

Ainsi, dans l'exemple ci-dessus indiqué :

- le chiffre 25 indique qu'il s'agit de la 25^e lettre rédigée par le Directeur de cette entreprise,
- le chiffre 13 signifie que c'est au cours de l'année 2013 que cette lettre a été écrite,
- enfin, les abréviations HR et CEO, indiquent que les Directeurs et leurs secrétaires appartiennent respectivement au Département de Ressources Humaines (HR= Human Resources) et à la Direction Générale (**CEO = Chief Executive Officer**). CEO c'est donc le PDG aux USA ; en GB, on dira plutôt *Managing Director* et on l'abrégera MD.

c. Subject (= l'objet)

L'objet de la lettre doit être court (pas plus de quatre mots) et percutant. Il est indiqué soit en caractères gras, soit souligné, soit même les deux, afin de le mettre en relief. On peut aussi utiliser l'abréviation **re** qui signifie « au sujet de ; en référence à ».

Par exemple :

re : Insurance report (= Objet : Rapport de la compagnie d'assurances)

re : different claims (= Objet : Réclamations diverses)

d. *The addressee* (= le destinataire)

Attention : contrairement à ce qui se passe en français, en anglais on indique le nom et les coordonnées complètes du **destinataire, en haut et à gauche**.

On veillera donc à indiquer les mêmes données que pour l'expéditeur, sans oublier d'adresser le courrier de façon nominative, c'est-à-dire à une personne en particulier, en prenant bien soin de mentionner son poste ou sa responsabilité au sein de l'entreprise.

Par exemple :

Mr. John Taylor
 Manager Assistant of Great Holdings Ltd.
 Maidstone
 Kent

e. *The date* (= la date)

Les normes en vigueur veulent qu'en anglais la date soit indiquée sous les coordonnées du destinataire et séparée de celles-ci par deux ou trois interlignes.

La date doit être écrite sur une seule ligne. En français il faut indiquer d'abord **la localité** (ville, village, etc.), suivie d'une virgule et du jour précédé de l'article défini « le » pour marquer enfin le mois et l'année :

Par exemple :

Paris, le 2 décembre 2...

Remarquez qu'en anglais, la localité est systématiquement omise. Par ailleurs, la date peut s'écrire de différentes façons :

GB	US
2 nd December 2013	December 2, 2013
or	or
December 2 nd 2013	12.2.2013
or	
December 2, 2013 (avec une virgule après le jour, suivie d'un espace)	
or	
2 December 2013	
or	
2.12.13	

- Or, de plus en plus dans le monde entrepreneurial, on évite d'écrire la date en toutes lettres et on l'indique de façon numérique, en séparant tout simplement le jour, le mois et l'année par une barre : 02/12/2013. Mais, cet ordre « logique » est seulement utilisé en Grande-Bretagne. Aux

USA, on indique d'abord le mois et, comme pour l'année on se limite à indiquer les deux derniers chiffres, cela peut se prêter à des confusions : 12/02/13.

- N'oubliez pas que lorsqu'on écrit le nom des mois, la première lettre doit être toujours en majuscule, même si le nom du mois est abrégé : Jan. ; Oct. ; Nov.
- En anglais, les noms des jours de la semaine portent aussi une majuscule.

2. Formules initiales (For beginning a letter) Vocatifs initiaux (Initial greetings)

- Lorsqu'on ignore le nom du destinataire (When the addressee's name is not know) :

En toutes lettres	Abréviation	In English
Messieurs	MM.	<i>Dears Sirs (GB) ; Gentlemen (US)</i>
Monsieur	M.	<i>Dear Sir</i>
Madame	Mme.	<i>Dear Madam</i>
Mesdames	Mmes.	<i>Mesdames</i>
Mesdemoiselles	Mlles.	<i>Misses</i>

- Quand on ignore le nom, le sexe et l'état civil (Mlle ou Mme)
Monsieur, Madame (ou)
Cher Monsieur, Chère Madame, *Dear Sir/Dear Madam*
A person (name, sex and marital status, unknown) :
- Lorsqu'on connaît déjà la personne, on ajoute son nom de famille (When the addressee's name is know) :
Cher M./Chère Mme. + nom de famille *Dear Sir/Dear Madam + family name*
Cher Monsieur White *Dear Mr. White*
Chers Messieurs Brown and Parker *Dears Mrs. Brown and Parker*
 - *a woman (name unmarried)*
Mademoiselle/Mlle. Stephensen *Dear Miss Stephensen*
 - *a woman married or widowed*
Madame/Mme. Adam *Dear Mrs Adam*
 - *a woman with marital status unknow*
Madame/Mme. Smith *Dear Mrs Smith*
 - *a married couple*
Chers M. et Mme. Brenan *Dear Mr and Mrs Brenan*

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| – <i>an unmarried couple</i>
Cher M. Brennan et Mme. Charlton | – un couple non marié
<i>Dear Mr Brennan and Mrs Charlton</i> |
| • À un(e) ami(e) ou connaissance
Cher (ou) Chère suivi du prénom :
Cher Fred/Chère Marguerite
Chers tous,
Salut tout le monde ! | (To a friend or acquaintance) :
<i>Dear/Dearest + name :</i>
<i>Dear Fred/Dear Margaret</i>
<i>Dear all,</i>
<i>Hello everybody!; Hi!/Hi everybody!</i> |

Remarques

In American English abbreviations Mr., Mrs. and Ms. are followed by a full stop. (La norme USA veut que les abréviations Mr., Mrs. et Ms. soient suivies d'un point).

- En anglais d'Angleterre, la tendance actuelle est de remplacer Miss par son abréviation Mrs. ou Ms.
- Les vocatifs *Sir* et *Madam*, considérés comme étant trop formels et désuets, sont en train de disparaître.
- En anglais, lorsqu'on rédige une lettre officielle (affaires, administration) et/ou lorsqu'on s'adresse à une personne qu'on ne connaît pas, il convient de mettre le nom de famille. Par exemple : *Dear Mrs. Rivers* et éviter la formule impersonnelle du genre *Dear Madam*.

3. Le corps de la lettre (*The body of the letter*)

Selon l'objet et le motif de la lettre, le contenu développé dans le corps de la lettre sera différent. Les situations les plus fréquentes du monde des affaires sont explicitées plus loin (cf. p. 21).

4. Formules finales usuelles (*Useful endings*)

- Dans l'attente de votre prompt réponse, ...
Waiting for your prompt response, ... / Waiting your prompt reply, ...
- Nous vous serions reconnaissants de nous communiquer assez rapidement votre réponse.
We would appreciate a prompt answer.
- Nous vous remercions de nous adresser vos commentaires, dès que possible.
We would be grateful for your comments as soon as possible.
- Nous vous prions de nous adresser votre opinion / votre réponse.
Please, let us know your view (viewpoint, point of view) / your answer.
- N'hésitez pas à nous demander d'autres informations.
Please, do not hesitate to ask for any further information.
- Dans l'attente d'avoir de vos nouvelles bientôt, ...
Waiting to hear (from) you soon.

5. Les salutations (*Greetings/Salutations*)

a. De façon formelle et dans le monde des affaires

- Je vous prie de bien vouloir avoir l'obligeance de vous pencher sur cette affaire.
Will you kindly look into this matter / this problem.
- Dans l'attente de vous lire bientôt / de vous rencontrer bientôt, ...