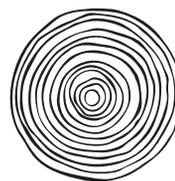


# En tête *Secrétariat*



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-666

CONFORME  
AU NOUVEAU  
*programme*

## RÉDACTION DE TEXTES EN ANGLAIS

17

SOFAD



# En tête *Secrétariat*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-666

CONFORME  
AU NOUVEAU  
*programme*

## RÉDACTION DE TEXTES EN ANGLAIS

17

SOFAD

## RÉDACTION DE TEXTES EN ANGLAIS

Ce guide a été réalisé par la SOFAD (Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec).

### Équipe de production

#### Chargée de projets

Mélanie D'Amours

#### Soutien éditorial

Laëtitia Gagnon

#### Rédactrices

Karen Lyons,  
conseillère pédagogique et enseignante, CS Marie-Victorin

Gwen Prentice,  
enseignante FP, English-Montréal School Board

#### Révisseurs pédagogiques

Helen Elsworth

Gail Gagnon,  
conseillère pédagogique FGA,  
Lester B. Pearson School Board

Michèle Ortiz,  
enseignante anglais langue seconde, CS de Montréal

#### Révisseurs linguistiques

Julie Doyon  
Karen Torgerson

#### Correctrice d'épreuves

Isabelle Rolland

#### Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette (maquette graphique)

#### Montage infographique

Marquis Interscript

Le métier de secrétaire est traditionnellement exercé par un personnel féminin. C'est pourquoi on a donné la priorité à l'emploi du féminin dans ce guide. Ce choix en facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays.

Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la SOFAD.

Tout usage en location ou prêt est interdit sans autorisation écrite et licence correspondante octroyée par la SOFAD.

Nonobstant l'énoncé précédent, la reproduction des activités notées est autorisée uniquement pour les besoins des utilisateurs du guide de la SOFAD correspondant.

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN: 978-2-89493-966-6 (imprimé)

ISBN: 978-2-89493-972-7 (numérique)

Août 2018

# Table des matières

Cet aperçu contient :  
- la table des matières;  
- l'introduction;  
- la première situation d'apprentissage.

## INTRODUCTION

Présentation.....	VII
Aperçu du guide.....	X

<b>SITUATION 1 Rédiger un texte en anglais</b> .....	1
<b>Tâche 1.1 Préparer les outils</b> .....	4
Activer le dictionnaire désiré sur le texte sélectionné.....	4
Répondre aux suggestions du vérificateur d'orthographe.....	5
<b>Tâche 1.2 Revoir les règles de base de l'anglais</b> .....	7
Utiliser les signes de ponctuation.....	7
Abréger des termes.....	16
Mettre les majuscules aux bons endroits.....	18
Intégrer les nombres dans les textes.....	20
<b>Tâche 1.3 Choisir le bon mot</b> .....	23
Éviter des pièges de l'orthographe anglaise.....	26
Utiliser un vocabulaire professionnel.....	29
<b>Tâche 1.4 Organiser le message</b> .....	32
Déterminer la fonction du message.....	32
Introduire, développer, conclure.....	37
Rédiger un texte au complet.....	46
<b>SITUATION 2 Adopter un style professionnel en anglais</b> .....	47
<b>Tâche 2.1 Formuler des phrases variées</b> .....	50
La phrase de base.....	51
La phrase simple.....	52
La phrase composée.....	52
La phrase complexe.....	53
La phrase composée complexe.....	53
Assurer la transition entre les idées.....	56
<b>Tâche 2.2 Adopter un ton naturel et positif</b> .....	60
Un ton naturel.....	60
Un langage positif.....	64
<b>Tâche 2.3 Présenter des informations sous forme de listes et de tableaux</b> .....	67
Les listes.....	67
Les tableaux.....	70
<b>Tâche 2.4 Revoir quelques notions de base en anglais</b> .....	71
<b>ACTIVITÉ NOTÉE 1</b> .....	82

<b>SITUATION 3</b>	<b>Faire la mise en page de la correspondance</b> .....	83
<b>Tâche 3.1</b>	<b>Choisir le mode de correspondance</b> .....	86
	Formuler l'objet d'une communication écrite.....	88
<b>Tâche 3.2</b>	<b>Réaliser la mise en page d'une note</b> .....	93
<b>Tâche 3.3</b>	<b>Procéder à la mise en page d'un courriel</b> .....	98
	Les parties du courriel.....	99
<b>Tâche 3.4</b>	<b>Effectuer la mise en page d'une lettre</b> .....	104
	Les éléments essentiels de la lettre.....	105
	Ajuster les marges, l'espacement et l'alignement.....	111
	Adresser des enveloppes.....	118
<b>Tâche 3.5</b>	<b>Adapter la mise en page à diverses situations de communication</b> .....	120
	Intégrer les différentes mentions complémentaires dans la lettre.....	120
	Faire la mise en page d'une lettre de deux pages.....	126
	Faire la mise en page des lettres provenant d'un particulier.....	130
<b>SITUATION 4</b>	<b>Réviser ses textes en anglais</b> .....	133
<b>Tâche 4.1</b>	<b>Revoir quelques notions de base en anglais</b> .....	136
<b>Tâche 4.2</b>	<b>Réviser le contenu de la correspondance</b> .....	141
	Lire pour repérer des erreurs de contenu.....	141
	Vérifier le ton et le vocabulaire employés.....	144
	Corriger les fautes d'orthographe, de ponctuation et de grammaire.....	146
<b>Tâche 4.3</b>	<b>Vérifier la mise en page</b> .....	151
<b>ACTIVITÉ NOTÉE 2</b>	.....	156

<b>SITUATION 5</b>	<b>Rédiger la correspondance administrative en anglais</b> .....	157
	<b>Tâche 5.1</b> Rédiger des messages à caractère administratif et commercial...	160
	Rédiger une demande de renseignements.....	160
	Rédiger une lettre de commande.....	164
	Rédiger une lettre de réservation .....	166
	Transmettre des documents .....	167
	Rédiger un accusé de réception .....	169
	Rédiger une demande et une réclamation .....	172
	Rédiger une réponse à une demande ou à une réclamation.....	175
	<b>Tâche 5.2</b> Rédiger des messages à caractère personnel .....	178
	Rédiger un courriel d'excuses .....	179
	Rédiger une lettre d'invitation.....	180
	Rédiger une lettre de félicitations.....	182
	Rédiger un courriel de remerciements.....	183
<b>SITUATION 6</b>	<b>Produire un message en adoptant une approche indirecte</b> .....	185
	<b>Tâche 6.1</b> Communiquer un message persuasif .....	188
	<b>Tâche 6.2</b> Communiquer un message de refus .....	194
	<b>ACTIVITÉ NOTÉE 3</b> .....	198
<b>CORRIGÉ</b>	<b>Situation 1</b> .....	200
	<b>Situation 2</b> .....	211
	<b>Situation 3</b> .....	215
	<b>Situation 4</b> .....	230
	<b>Situation 5</b> .....	237
	<b>Situation 6</b> .....	257
<b>SOURCES ICONOGRAPHIQUES</b>	.....	265

# INTRODUCTION

La compétence *Rédaction de textes en anglais* fait partie du programme d'études menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme est divisé en 25 compétences totalisant 1485 heures de formation.

Code	Numéro	Titre des compétences	Durée	Unités
460-501	01	Métier et formation	15	1
460-515	02	Révision de textes en français	75	5
460-526	03	Traitement des textes	90	6
460-534	04	Qualité du français écrit	60	4
460-544	05	Service à la clientèle	60	4
460-554	06	Gestion documentaire	60	4
460-562	07	Production de feuilles de calcul	30	2
460-572	08	Conception de présentations	30	2
460-584	09	Rédaction de textes en français	60	4
460-596	10	Opérations comptables	90	6
460-605	11	Production de lettres	75	5
460-613	12	Création de bases de données	45	3
460-623	13	Gestion de l'encaisse	45	3
460-635	14	Traduction	75	5
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques	60	4
460-656	16	Conception visuelle de documents	90	6
<b>460-666</b>	<b>17</b>	<b>Rédaction de textes en anglais</b>	<b>90</b>	<b>6</b>
460-672	18	Médias numériques	30	2
460-833	19	Interaction en anglais	45	3
460-695	20	Suivi de la correspondance	75	5
460-704	21	Réunions et événements	60	4
460-714	22	Production de rapports	60	4
460-722	23	Soutien technique	30	2
460-733	24	Coordination de tâches multiples	45	3
460-746	25	Intégration au milieu de travail	90	6

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

# PRÉSENTATION

La compétence générale *Rédaction de textes en anglais* est offerte dans le cadre du Programme diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Les intentions éducatives de ce programme sont de préserver et de promouvoir la qualité de la langue française, d'accroître la qualité du service à la clientèle, de développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques, de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Les secrétaires d'aujourd'hui sont autonomes et font partie intégrante de toute équipe de gestion. Agissant comme de véritables assistantes, elles secondent les gestionnaires et les professionnels, prennent en charge un ensemble de dossiers et assument de multiples responsabilités. Les compétences à développer pour répondre aux besoins des organisations actuelles sont nombreuses et de plus en plus variées. Dans le Québec d'aujourd'hui, la maîtrise de la langue anglaise est un atout considérable aux yeux des employeurs.

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en anglais. Vous apprendrez à préparer le travail, composer des textes en anglais, effectuer la mise en page et vérifier la qualité de votre travail.

Le présent guide contient toutes les composantes indispensables à votre bon cheminement : des explications détaillées des notions grammaticales anglaises, des exemples en grand nombre, ainsi qu'une foule d'exercices de rédaction qui vous permettront de mettre en pratique les notions apprises.

## PRÉALABLES REQUIS

Pour vous inscrire à cette compétence, vous devriez avoir réussi la compétence *Rédaction de textes en français* afin d'être en mesure d'assimiler les notions présentées dans le guide d'apprentissage.

Les apprentissages attendus dans ce guide tiennent compte des compétences générales que vous avez précédemment acquises dans le cadre de votre formation en secrétariat, ainsi que d'un niveau de connaissance en anglais, langue seconde, équivalent à une quatrième année du secondaire.

## SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

Le présent guide est composé de six situations d'apprentissage (SA) qui non seulement vous feront découvrir de nouveaux savoirs, mais vous enseigneront à les manier avec aisance et à les utiliser avec compétence. Chaque SA est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une mise en contexte et le mandat qui vous est confié.

La SA est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. Les notions, les règles et les concepts vous seront expliqués en détail, et seront appuyés de nombreux exercices, qui vous permettront d'acquiescer ces nouveaux savoirs. Toutes les réponses aux exercices se trouvent dans le corrigé, à la fin du guide.

## ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Le présent guide est accompagné de trois activités notées, présentées dans des cahiers séparés qui vous auront été fournis avec ce guide ou que vous pourrez télécharger sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com). Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettrez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous retournera le document corrigé et annoté.

Les activités notées sont un excellent moyen pour vous aider à reconnaître et à surmonter vos difficultés. La dernière activité notée de ce guide a été élaborée à partir des mêmes critères que ceux de l'évaluation finale du cours. C'est donc un excellent moyen pour vous préparer à l'épreuve finale officielle qui aura lieu sous surveillance, dans un centre d'éducation des adultes.

## MATÉRIEL REQUIS

Le matériel de ce module comprend les éléments suivants :

- le guide d'apprentissage *Rédaction de textes en anglais* et son corrigé ;
- trois activités notées ;
- un accès au site [portailsofad.com](http://portailsofad.com).

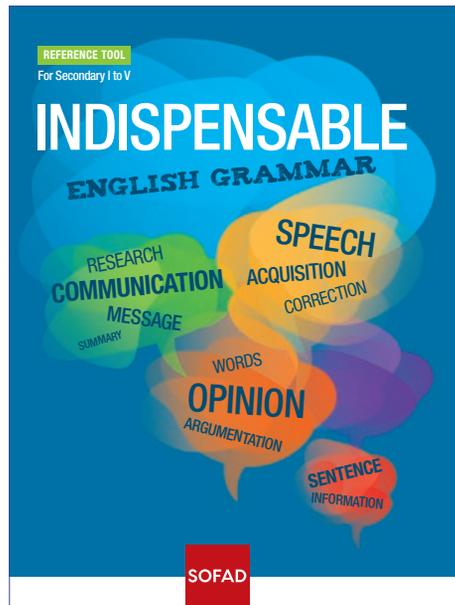
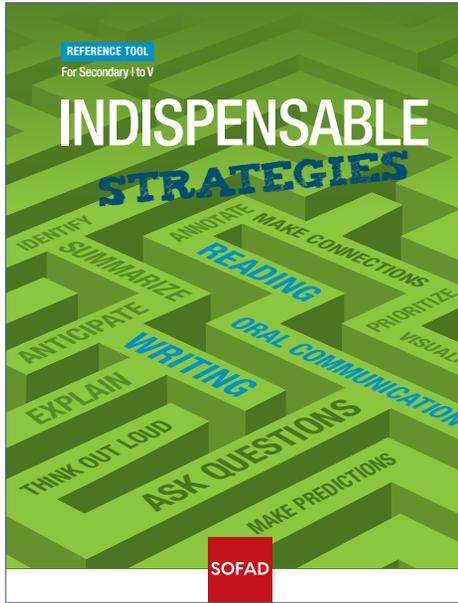
## MATÉRIEL COMPLÉMENTAIRE

Découvrez le matériel complémentaire en anglais offert par la SOFAD.

- Le fascicule ***Interaction en anglais – Mise à niveau*** offre de nombreux exercices pratiques de prononciation, de notions de base, de phrases de base et d'expressions courantes.



- L'outil **Indispensable English Grammar** présente de façon succincte et schématisée tous les savoirs essentiels en grammaire anglaise.



- L'outil **Indispensable Strategies** présente de façon explicite les stratégies en lecture, en écriture et en communication orale en anglais.

## QUELQUES CONSEILS

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé et, au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

S'il vous reste des interrogations, n'hésitez pas à demander des explications à votre formateur ou à votre tuteur.

La durée de la formation est évaluée à 90 heures de travail approximativement. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.

# APERÇU DU GUIDE

## Les pages d'ouverture



La page de titre présente le numéro et le titre de la situation de travail.

La mise en situation décrit le contexte de réalisation dans lequel vous effectuez les différentes tâches permettant d'acquérir la compétence.

Le mandat résume ce qui vous est demandé et énumère les tâches que vous aurez à accomplir durant la situation d'apprentissage.



La durée totale de l'ensemble des tâches de la situation inclut l'activité notée, s'il y a lieu.

# Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux pour faciliter la compréhension.

## TÂCHE 1.1

### Préparer les outils

Jusqu'à maintenant, lors des rares occasions où Maya avait à saisir des textes en anglais, elle a remarqué que le vérificateur d'orthographe et de grammaire de son logiciel de traitement de texte soulignait les mots anglais d'un trait ondulé rouge ou vert. Elle savait, puisque la langue du dictionnaire intégré était le français, que le vérificateur traitait ces mots anglais comme des erreurs, et elle ignorait les traits.

Maintenant qu'elle se prépare à travailler avec les textes anglais plus souvent, il faudra savoir modifier les paramètres du vérificateur pour l'aider avec ses rédactions en anglais.

### Activer le dictionnaire

- 3 À la fin des phrases suivantes, ajoutez un point, un point d'exclamation ou un point d'interrogation.
- Who is the trainee that Mr. Piché has decided to hire
  - All of us are thrilled to hear about your promotion
  - We need this merchandise soon, please send it by Priority Post
  - She asked whether we anticipated finishing on time
  - That brand is usually more expensive than this one, isn't it

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

#### Colon ( : )

Le deux-points a la même fonction en anglais mais il n'est pas précédé d'une espace. Il est donc important de changer la langue du texte à l'anglais pour que l'espace ne soit pas ajoutée automatiquement par le correcteur.

- On emploie le deux-points pour attirer l'attention sur ce qui suit. Ce peut être une énumération, une explication, ou une illustration du contenu de l'énoncé.

EMPLOIS	EXEMPLES
Énumération horizontale	Her itinerary includes the following countries: Peru, Chile, and Ecuador.
Énumération verticale	Our immediate staffing needs include the following: – data entry clerks – receptionists – drivers
Explication	After much analysis, we have reached a decision; the contract will go to Smithers & Crow Inc.
Illustration	There is one skill that is more important than all others; initiative.

Attention : Il n'y a pas de deux-points si la première partie de la phrase n'est pas une proposition indépendante, même si ce qui suit est en forme de liste verticale.

pas de deux-points  
Ex.: Her itinerary includes Peru, Chile, and Ecuador.  
pas une proposition indépendante

- En anglais, on ajoute un deux-points après l'appel d'une lettre.  
Ex.: Dear Ms. Carr;
- Finalement, et contrairement au français, en anglais on n'utilise pas le deux-points pour introduire une citation. C'est plutôt la virgule qui accompli cette fonction.

#### Grammaire

In English we add a **colon** after the salutation of a business letter; we use a **comma** after the salutation of a personal letter.

#### note sélectionné

me de  
à une  
choisit  
saisir

#### N.B.

Dans ce guide, les descriptions de procédure informatique relient le fonctionnement des logiciels de la suite Microsoft Office, notamment Word. Les descriptions des étapes à suivre sont assez générales pour fonctionner avec toutes les versions récentes de Word.

La rubrique « N.B. » attire votre attention sur une observation importante.

Une phrase vous indique toujours le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé à la fin du guide.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

Ce pictogramme vous indique que vous devez accomplir cette tâche à l'aide d'un ordinateur.

### Rédiger l'introduction et la conclusion

Vous avez déterminé les rôles que peuvent jouer l'introduction et la conclusion d'un message. Vous êtes aussi consciente du fait que le début et la fin d'un message écrit peuvent ressembler au début et à la fin d'un message parlé. Maintenant il faut passer à l'action.

20 Rédigez une introduction et une conclusion appropriées aux situations suivantes.



#### Astuce

Si vous avez de la difficulté à amorcer la rédaction d'un texte, imaginez comment vous débutez la conversation au téléphone.

#### EXEMPLE - NOTE AUX EMPLOYÉS

Write a memo to all employees telling them that we have arranged for a representative from the Granite Insurance to come to our company to describe the new dental insurance that will be available next month. Her name is Alba Ferrer. She has agreed to explain the cost coverage and claim procedures for the new dental coverage and to answer questions. The meeting will be in the conference room on June 23 at 10:00 AM. Please bring your current dental insurance plan sheet.

## Les tableaux

À l'intérieur d'une même phrase, les mots et les chiffres ne font généralement pas bon ménage, car le cerveau fait difficilement la transition entre la lecture des chiffres et celle des mots. Dans une lettre, lorsque cela est possible, il est préférable de séparer ces deux « langages ». Un tableau inséré entre deux paragraphes se révèle souvent une excellente façon de communiquer un message qui contient beaucoup de renseignements numériques ou techniques.

Il est possible de créer un tableau dans un logiciel de tableur comme Microsoft Excel. Une fois le tableau réalisé, il suffit de sélectionner la plage de cellules désirées et de les copier dans le document de traitement de texte à l'endroit voulu, tout en conservant la mise en forme de l'objet Excel. Bien qu'il soit possible de dessiner un tableau directement dans un logiciel de traitement de texte en utilisant la fonction « tableau », il vaut mieux utiliser Excel lorsqu'il est question d'effectuer des calculs.

10 Créez un nouveau fichier Word pour rédiger une réponse à un client souhaitant connaître le prix total d'une commande qu'il envisage de passer bientôt. Au téléphone, il a mentionné les livres et les quantités suivants :

Code	Titre	Quantité
SE-541	Time Management: Theory and Practice	48
SE-390	Successful Business Meetings	48
AC-228	Automating with Macros	12

Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le fichier suivant : SA2\_Q10\_order-calculation

Assurez-vous d'enregistrer ce fichier sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de la situation d'apprentissage.

Remplissez les zones grisées de cette feuille de calcul avec les informations fournies par le client, ainsi que les prix suivants :

Code	Prix
SE-541	\$24.95
SE-390	\$27.95
AC-228	\$42.95

Confirmez au client qu'une remise de 5% est accordée à toute commande de 2 000 \$ et plus, comme cela a été défini dans les paramètres du fichier Excel.

Insérez le tableur Excel ainsi créé dans le fichier Word pour mettre la touche finale à votre lettre.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

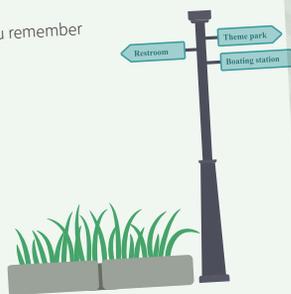
Accompagné d'une phrase, ce pictogramme indique que le fichier, le document ou l'outil à utiliser doit être téléchargé à partir du site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com).

## Grammaire

### Prepositions (at, in, on)

Some prepositions can be tricky. The following rules will help you remember how to use prepositions properly.

- Before specific dates, or for days of the week, use **on**.  
Ex.: My birthday is **on** March 27th.  
My birthday is **on** Monday.
- Before months, use **in**.  
Ex.: My birthday is **in** March.
- For a specific address, use **at**.  
Ex.: I live **at** 800 Samson Street.
- For a street name, use **on**.  
Ex.: I live **on** Samson Street.



19 Use either *at*, *in*, or *on* in each of the following sentences.

- David moved. He now lives \_\_\_\_\_ Antle Street \_\_\_\_\_ St-Hubert.
- I was born \_\_\_\_\_ December 25th, 1990.
- My sister was born \_\_\_\_\_ January.
- I have always lived \_\_\_\_\_ Boucherville.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

### Activité notée 1

Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 1.

Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le document intitulé *Activité notée 1*. Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

82

#### RÉDACTION DE TEXTES EN ANGLAIS

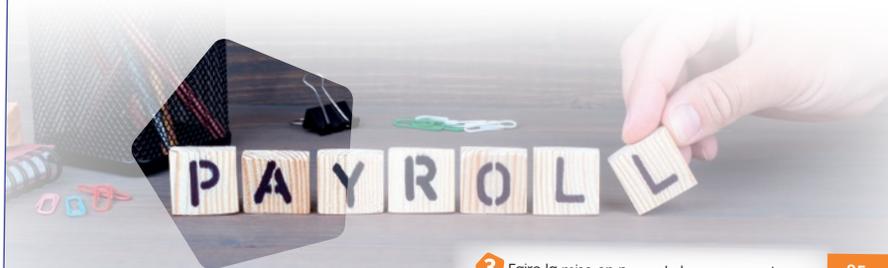
La mention de pièce jointe, appelée *enclosure notation* en anglais, est incluse quand un document est joint à la note. La présence d'une pièce jointe doit également être mentionnée dans le corps du texte.



Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le fichier suivant SA3\_letterhead\_memo

Assurez-vous d'enregistrer ce fichier sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de la situation d'apprentissage.

Imprimez deux copies du fichier letterhead\_memo. Ces impressions vous serviront de papier à en-tête dans le cadre des deux activités suivantes. Une fois les notes rédigées, avant de les imprimer, vous déposerez ces deux feuilles à en-tête dans le bac d'alimentation de l'imprimante.



3 Faire la mise en page de la correspondance

95

La rubrique « **Grammaire** » présente des notions de grammaire anglaise utiles.

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page.

#### Papier à en-tête

(*letterhead* en anglais)

Le papier à en-tête désigne les feuilles réservées à la correspondance sur lesquelles sont imprimés le nom officiel, le logo, et les coordonnées d'un organisme. Généralement, ce papier, dont l'en-tête est conçu par un graphiste, est imprimé à haut volume. La qualité du papier utilisé varie parfois selon l'usage auquel il est destiné. Par exemple, un papier de qualité standard est souvent attribué à la correspondance interne, alors qu'un papier de qualité supérieure se prête davantage à la correspondance externe.

À la fin des situations 2, 4 et 6, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.



# 1

## *Rédiger* un texte *en anglais*

# Rédiger un texte *en anglais*

DURÉE  
TOTALE  
15 h

1

**A**près l'obtention de son DEP en secrétariat, Maya Lazarova a été embauchée comme réceptionniste pour les Éditions Arboreta, une entreprise à Saint-Jérôme qui publie du matériel pédagogique pour les centres de formation professionnelle. Elle s'est vite distinguée par ses excellentes connaissances en technique bureautique, son esprit d'initiative et sa grande capacité d'apprendre. Un an et demi plus tard, elle est promue au poste d'adjointe administrative.

Le nouveau poste consiste principalement à rédiger des courriels, des notes, des lettres et, occasionnellement, des rapports. Ce qui convient parfaitement à Maya, qui sait composer des textes clairs, cohérents et courtois en français et qui cherche continuellement à perfectionner cette compétence. La directrice administrative, Marianne Deschamps, apprécie sa capacité de communiquer de manière professionnelle avec les clients, les fournisseurs et les employés.

Arboreta est en pleine croissance. Pour développer sa clientèle à l'extérieur du Québec, surtout en Ontario et dans les provinces maritimes, la maison d'édition investit beaucoup dans la publication de matériel en anglais. Jusqu'à maintenant, les envois aux fournisseurs, aux clients et aux employés anglophones ont été rédigés par M<sup>me</sup> Deschamps. Mais la patronne n'a plus le temps de s'occuper de ces tâches administratives. Elle aimerait que Maya apprenne à effectuer la rédaction et la disposition de textes professionnels en anglais et, ultimement, qu'elle se charge de préparer toute la correspondance de routine du bureau – en français et en anglais. Outre ses compétences de rédaction en français, Maya possède déjà une solide connaissance de tout ce qui a trait à l'anglais écrit – comme la grammaire, la syntaxe et l'orthographe.

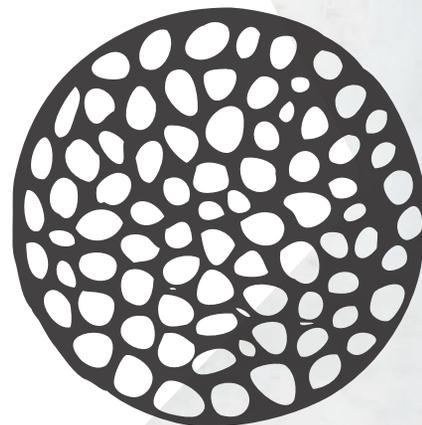
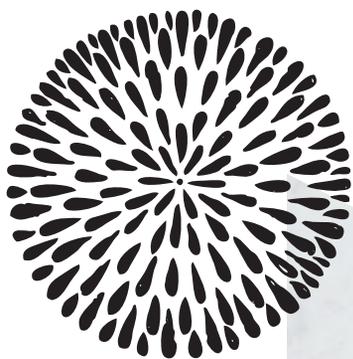


## *Votre mandat*

Au cours de cette situation d'apprentissage, vous verrez comment Maya procède pour rédiger des textes en anglais.

Votre mandat consiste à :

1. préparer les outils ;
2. revoir les règles de base de l'anglais ;
3. choisir le bon mot ;
4. organiser le message.



# Préparer les outils

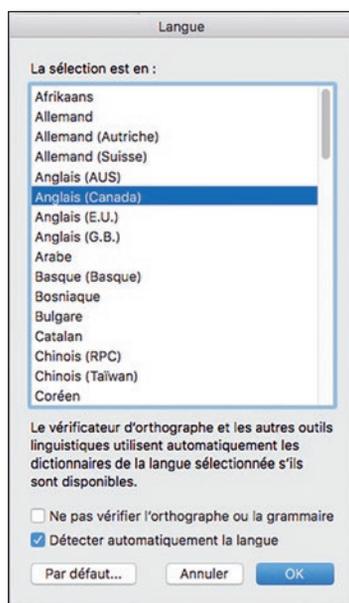
Jusqu'à maintenant, lors des rares occasions où Maya avait à saisir des textes en anglais, elle a remarqué que le vérificateur d'orthographe et de grammaire de son logiciel de traitement de texte soulignait les mots anglais d'un trait ondulé rouge ou vert. Elle savait, puisque la langue du dictionnaire intégré était le français, que le vérificateur traitait ces mots anglais comme des erreurs, et elle ignorait les traits.

**M**aintenant qu'elle se prépare à travailler avec les textes anglais plus souvent, il faudra savoir modifier les paramètres du vérificateur pour l'aider avec ses rédactions en anglais.

## Activer le dictionnaire désiré sur le texte sélectionné

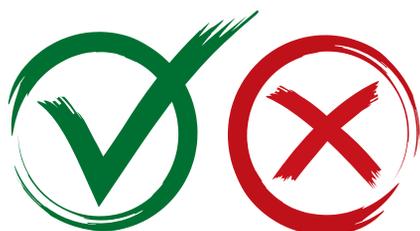
La langue du dictionnaire, comme d'autres éléments de mise en forme de caractères – p. ex. la police Arial ou l'attribut gras –, peut être appliquée à une sélection de texte. Pour ce faire, on sélectionne le texte en question et on choisit la langue désirée. Ou bien on peut activer la langue désirée avant de saisir son texte.

Pour changer la langue, on clique sur la mention de langue **French (Canada)** dans la barre d'état. Dans la boîte de dialogue **Langue** qui s'ouvre, on clique sur **Anglais (Canada)** et ensuite **OK**.



**N.B.**

Dans ce guide, les descriptions de procédure informatique reflètent le fonctionnement des logiciels de la suite Microsoft Office, notamment Word. Les descriptions des étapes à suivre sont assez générales pour fonctionner avec toutes les versions récentes de Word.





Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le fichier suivant : SA1\_Q1\_note\_technicien

Assurez-vous d'enregistrer ce fichier sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de la situation d'apprentissage.



1 Lisez cette note, qui est rédigée principalement en français, mais qui contient aussi quelques bribes de texte en anglais. Puisque le dictionnaire français est activé pour le document en entier, le vérificateur d'orthographe et de grammaire traite la plupart des mots anglais comme des erreurs.

Pour faire la vérification des textes en anglais, il faut activer le dictionnaire anglais. Sélectionnez chaque groupe de mots anglais puis changez le dictionnaire du vérificateur. Les traits ondulés rouges devraient disparaître.



**N.B.**

Dans certaines entreprises, on utilise encore l'appellation *note de service*. Dans *Le français au bureau*, on recommande d'utiliser simplement le terme *note*.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

## Répondre aux suggestions du vérificateur d'orthographe

Microsoft Word signale les erreurs possibles en soulignant les mots en question d'un trait ondulé. La couleur de la ligne indique le genre d'erreur.

**rouge :** mots qui ne sont pas dans le dictionnaire intégré, p. ex. comittee, Lazarova.

**vert :** erreurs grammaticales, p. ex. We hired three technician last month.

**bleu :** erreurs de contexte, p. ex. Please advicce me when the order is ready to be shipped.

Un clic droit active un menu contextuel qui propose des corrections mais offre aussi l'option d'ignorer la faute.



Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le fichier suivant : SA1\_Q2\_letter\_Marsha-Thornton

Assurez-vous d'enregistrer ce fichier sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de la situation d'apprentissage.





2

Ouvrez le fichier et repérez les erreurs potentielles détectées par le logiciel. Effectuez un clic droit sur chaque erreur et choisissez de remplacer le texte souligné par la suggestion qui convient ou d'ignorer l'erreur.

Insérez le paragraphe suivant entre les deuxième et troisième paragraphes de cette lettre. Saisissez le texte exactement comme tel pour laisser le logiciel faire des corrections automatiques.

In the past year, one of our regular writers was absent for health reasons. He had been working on a publication whose deadline was approaching. I asked Marsha if she would like to step in and try her hand at some actual writing. She gladly accepted and proved herself a talented writer. Thanks to her, we finished the project on time.

Évidemment, le correcteur ne reconnaît pas les noms propres dont vous devez vérifier attentivement l'orthographe. De plus, il peut suggérer une correction avec laquelle vous n'êtes pas d'accord, ce qui est souvent le cas des mots composés, avec ou sans trait d'union.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



# Revoir les règles de base de l'anglais

Maya sait que pour écrire en anglais elle devra consulter des documents de référence – soit en ligne, soit sous forme de livre. Pour ce qui est des livres, elle se réfère à sa grammaire anglaise et à son manuel de style anglais pour des questions de syntaxe et de grammaire. Son dictionnaire bilingue l'aidera à se rappeler les mots oubliés et à apprendre de nouveaux mots. Un dictionnaire anglais lui servira à trouver les définitions précises des mots.

Même si elle aimerait le faire, Maya est trop occupée par ses tâches quotidiennes pour prendre le temps de réviser toute la grammaire anglaise. Alors, au fur et à mesure que sa patronne, M<sup>me</sup> Deschamps, lui donnera des textes à rédiger en anglais, elle consultera ses guides et ses références au besoin. Elle est même prête à faire de la révision chez elle si elle en sent le besoin. Mais aujourd'hui, le personnel d'édition – c'est-à-dire, les deux tiers des employés – est parti en formation. Alors, le bureau est tranquille ! Elle a la permission de M<sup>me</sup> Deschamps de passer l'après-midi à réviser les fonctions des signes de ponctuation et à se familiariser avec l'emploi des abréviations et de la majuscule ainsi que le traitement des nombres. Une bonne connaissance des règles relatives à ces éléments sera nécessaire pour produire des textes anglais de qualité.

## Utiliser les signes de ponctuation

Un message écrit n'a pas l'avantage des éléments vocaux – l'intonation, le volume, la cadence – qui font partie essentielle d'un message communiqué oralement. Sans ces indices, le sens d'un message écrit peut être mal compris. Voilà l'importance des signes de ponctuation. Ces petits symboles – , . ; ! ? : “ ” ( ) – nous aident à imaginer ce qu'on entendrait si le message était parlé.



Dans les phrases suivantes, voyez comment l'ajout de ponctuation change dramatiquement le sens. Lisez les paires de phrases à haute voix. Vous devez remarquer les différences dans l'intonation causées par l'emplacement des signes de ponctuation :

Ex.: *Let's eat Sam.* = *Mangeons Sam.*

*Let's eat, Sam.* = *Allons manger, Sam (interpellation).*

*The police officer said the woman is a fool.* = *Le policier a dit que la femme est une imbécile.*

*"The police officer," said the woman, "is a fool."* *La femme a dit : « Le policier est un imbécile. »*

Les fonctions des signes de ponctuation en anglais sont semblables à celles en français. Les règles relatives à chaque signe sont résumées ici et illustrées avec des exemples. Les usages qui sont uniques à l'anglais sont aussi soulignés.

### Period ( . )

On peut mettre un point à la fin d'une proposition ou une combinaison de propositions qui est grammaticalement complète.

Ex.: *The Davidsons run a very successful restaurant.*

### Exclamation mark ( ! )

On met un point d'exclamation après un mot, une expression ou une phrase pour exprimer de l'émotion. Les points d'exclamation devraient être utilisés avec modération dans la correspondance d'affaires. Ils sont surtout employés dans les communications de vente ou de publicité.

Ex.: *Congratulations, Leandro!* *We are happy to enclose your brand new Regency charge card.*

### Question mark ( ? )

On met un point d'interrogation à la fin d'une question directe. Une question indirecte – c'est-à-dire intégrée dans un énoncé – ne prend pas de point d'interrogation.

Ex.: *Will you be able to finish the first draft by Friday?* (question directe)

mais

*The supervisor wants to know whether you will be able to finish the first draft by Friday.* (question indirecte)



#### Astuce

Souvent en anglais on formule une demande sous forme de question afin de l'adoucir et la rendre plus polie. Mais on ne met pas un point d'interrogation à la fin de telles demandes, même si le vérificateur dans Microsoft Word nous propose de le faire.

Ex.: *Would you bring me the Caxton file.*



#### N.B.

En français, on met une espace avant le point d'interrogation (?) et le point d'exclamation (!). En anglais, il n'y a jamais d'espace avant les signes de ponctuation qui servent à terminer une phrase, c'est-à-dire *the period ( . )*, *the question mark ( ? )*, et *the exclamation mark ( ! )*.



3 À la fin des phrases suivantes, ajoutez un point, un point d'exclamation ou un point d'interrogation.

- a) Who is the trainee that Mr. Piché has decided to hire
- b) All of us are thrilled to hear about your promotion
- c) We need this merchandise soon, please send it by Priority Post
- d) She asked whether we anticipated finishing on time
- e) That brand is usually more expensive than this one, isn't it

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

### Colon ( : )

Le deux-points a la même fonction en anglais mais il n'est pas précédé d'une espace. Il est donc important de changer la langue du texte à l'anglais pour que l'espace ne soit pas ajoutée automatiquement par le correcteur.

- On emploie le deux-points pour attirer l'attention sur ce qui suit. Ce peut être une énumération, une explication, ou une illustration du contenu de l'énoncé.

EMPLOIS	EXEMPLES
Énumération horizontale	Her itinerary includes the following countries: Peru, Chile, and Ecuador.
Énumération verticale	Our immediate staffing needs include the following: – data entry clerks – receptionists – drivers
Explication	After much analysis, we have reached a decision: the contract will go to Smithers & Crow Inc.
Illustration	There is one skill that is more important than all others: initiative.

Attention : Il n'y a pas de deux-points si la première partie de la phrase n'est pas une proposition indépendante, même si ce qui suit est en forme de liste verticale.

pas de deux-points →  
Ex.: *Her itinerary includes Peru, Chile, and Ecuador.*  
pas une proposition indépendante

- En anglais, on ajoute un deux-points après l'appel d'une lettre.  
Ex.: *Dear Ms. Carr:*
- Finalement, et contrairement au français, en anglais on n'utilise pas le deux-points pour introduire une citation. C'est plutôt la virgule qui accomplit cette fonction.

### Grammaire

In English we add a **colon** after the salutation of a business letter; we use a **comma** after the salutation of a personal letter.

## Semi-colon (;)

Le point-virgule sert à séparer deux propositions indépendantes qui ne sont pas déjà séparées par une conjonction de coordination.

Ex.: *We have decided to buy flooring materials from your company; you should receive our first order next week.*

- On utilise souvent le point-virgule avec un mot de transition suivi d'une virgule pour indiquer la relation entre les deux propositions.

Ex.: *We have decided to buy flooring materials from your company; therefore, you should receive our first order next week.*

- On utilise un point-virgule pour séparer une série d'éléments qui sont déjà séparés par des virgules.

Ex.: *Our company was represented at the meeting by Tom Banks, a marketing specialist; Sandra Peters, a sales manager; and Marguerite Armstrong, the treasurer.*



4 Aux endroits indiqués dans les phrases suivantes, choisissez de mettre un deux-points, un point-virgule ou rien. Les autres signes de ponctuation sont déjà insérés.

- The proposed changes to the tax code will affect the following people  seniors, small business owners, and students.
- The proposed changes to the tax code will affect  seniors, small business owners, and students.
- Walid Naaji is the new branch manager  he was formerly the assistant manager at the Cornwall branch.
- Fiona was planning to retire in June  however, her supervisor convinced her to stay another year.
- The possible locations of the new plant are Guelph, Ontario  Lévis, Québec  and Hull, Québec.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



## Quotation marks ( “ ” )

Les guillemets servent principalement à citer les propos de quelqu'un. L'utilisation de ces signes est semblable à celle des guillemets en français ( « » ) mais ils diffèrent visuellement et ne prennent pas d'espace avant et après ce qu'ils encadrent.

Ex.: *Thomas insisted: « They will not accept the contract as it is. »*

*Thomas insisted, “They will not accept the contract as it is.”*

↑—————↑  
pas d'espace

- Les guillemets sont parfois utilisés pour encadrer les mots utilisés hors de leur contexte habituel.

Ex.: *The employees all commented on how “cool” they found the office manager.*

## Parentheses ( )

On utilise les parenthèses pour ajouter une explication, un commentaire ou de l'information qui est secondaire au message principal.

Ex.: *All managers (except those handling the audit) should attend the Team Building conference.*

## Dash ( — )

Le tiret n'a pas vraiment un rôle particulier. Il ajoute plutôt de la force à ce que d'autres signes de ponctuation font déjà dans une phrase. On ne devrait donc utiliser le tiret que de façon modérée dans la correspondance d'affaires.

Une paire de tirets peut être utilisée comme des parenthèses pour encadrer un commentaire supplémentaire, mais au lieu de minimiser son importance, les tirets y mettent de l'accent.

Ex.: *All managers—especially those with new staff—should attend the Team Building conference.*

Contrairement au tiret français, il n'y a pas d'espace ni avant ni après le tiret anglais (également appelé le « em dash »).

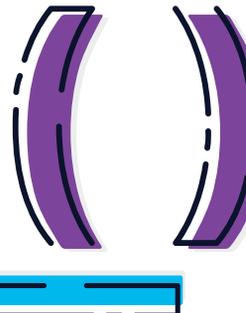
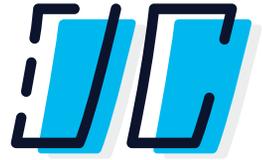
Ex.: *Reliability, honesty, and initiative—these are the qualities we look for in employees.*

↑↑  
pas d'espace



**N.B.**

En anglais, la ponctuation s'insère avant le guillemet fermant (... as it is.”).



**Astuce**

Pour insérer un tiret dans un document Word, appuyez la touche trait d'union deux fois sans laisser d'espace ni avant ni après. Si l'anglais est la langue activée dans le vérificateur, Word transformera les deux traits d'union en tiret.



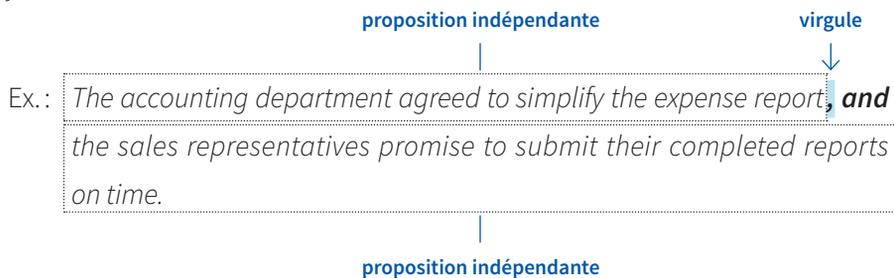
- 5 Dans les phrases suivantes, ajoutez les signes de ponctuation nécessaires. Les virgules sont déjà insérées.
- a) Has Anton Khan paid his bill yet
  - b) Angelo sent the package on Thursday last week Greg should receive it by Friday this week
  - c) Only two people were hired last year Gabrielle and Frieda
  - d) The tax changes will affect students, seniors, and self-employed workers
  - e) Our policy is clear we do not give refunds when the package has been opened
  - f) Incoming mail marked Confidential must be delivered to the recipient unopened
  - g) Can you please contact Reg Walbury to find out why our parking lot has not been plowed
  - h) We plan to open branches in Peterborough, Ontario Fredericton, New Brunswick and Dartmouth, Nova Scotia
  - i) Our policy on wearing perfume in the office is simple be subtle
  - j) When his supervisor asked about the missing file, Carling just said, I don't know

➤➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

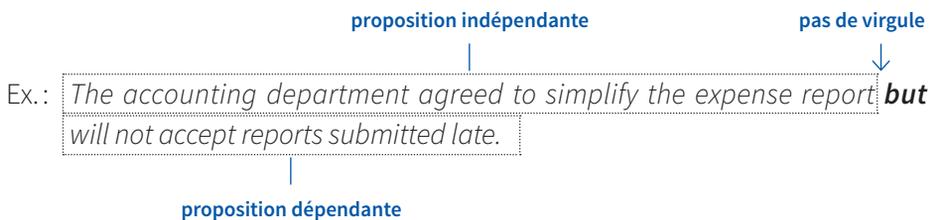
### Comma ( , )

La virgule est le signe de ponctuation le plus courant parce qu'elle a plusieurs fonctions. En termes simples, la virgule marque une pause plus courte que celle des autres signes. Voici un résumé de ses fonctions.

- Une virgule sépare deux propositions indépendantes jointes par *and*, *but*, *for*, *yet*, *nor*, *so*, et *or*.

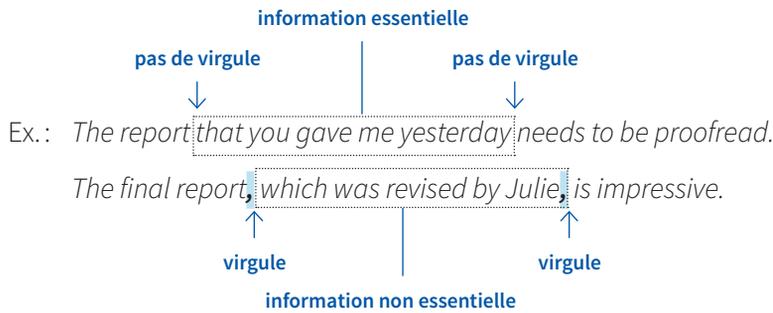


Attention: Il n'y a pas de virgule quand le sujet de la deuxième proposition est sous-entendu (et donc omis) parce que la proposition n'est plus indépendante.





- Le même principe s'applique à l'ajout d'un élément d'information relatif à un objet: pas de virgule quand l'information est essentielle et des virgules quand l'information n'est pas essentielle. Contrairement aux propositions relatives aux personnes, celles relatives aux objets prennent des pronoms différents dans chaque cas: *that* pour l'information essentielle et *which* pour l'information non-essentielle.



- On utilise une virgule pour séparer les adjectifs qualificatifs qui précèdent un nom.  
Ex.: *The huge, modern warehouse was completed in the spring.*
- On peut mettre une virgule pour indiquer une courte pause après un élément qui introduit l'idée principale.  
Ex.: *Yes, we do provide a planting service for all our flowers, shrubs, and trees. Established in 1980, Sirius Ceramics has developed an excellent reputation with local contractors.*
- Un nom propre utilisé comme appel doit être encadré de virgules à l'intérieur d'une phrase.  
Ex.: *I hope, Pierre, that you understand our decision.*



**6** Dans les phrases suivantes, insérez les virgules nécessaires. Les autres signes de ponctuation sont déjà ajoutés.

- We have a fairly reliable system for filling orders but some improvements are still necessary.
- Colleen Morton who worked for you for five years has asked for a reference.
- Sarah Drew Cameron Walters and Petra Grass all went to work for a competitor.
- The older partners on the other hand are against the merger.
- Without their support it would be difficult to go ahead with it.
- We will try to accommodate you if you give us enough advance warning.
- As you can see on the chart below sales have dramatically improved since July.
- You had better start looking for a part-time job or you won't have enough money for your studies.
- I really hope Stephen that you will be able to join us on Friday.
- All products which we also advertise on our website are available in our Laval store.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Apostrophe ( ' ) and hyphen ( - )

L'apostrophe et le trait d'union se distinguent des autres signes de ponctuation parce qu'ils sont utilisés à l'intérieur des mots et non entre les mots. Leur fonction est grammaticale plutôt que sémantique.

L'**apostrophe** est utilisée pour indiquer la forme possessive.

Ex.: *Mei's car is in the garage.*

*The supervisor's office is locked.*

*He put tennis balls on the legs of the students' chairs.*

*He put tennis balls on the legs of the children's chairs.*

Le **trait d'union** sert à joindre deux ou plusieurs mots qui agissent ensemble comme un seul mot. En anglais, on joint souvent des mots de cette façon pour former un adjectif composé.

Attention : On n'utilise le trait d'union de cette façon seulement quand l'adjectif qualificatif **précède** le nom.

adjectif composé avant le nom

Ex.: *It was a last-minute decision.*

*She has a part-time job.*

*The decision was made at the last minute.*

*She works part time.*

pas de trait d'union

N.B.



En anglais parlé, on contracte systématiquement les auxiliaires du groupe verbal soit avec le sujet (he will → he'll) soit avec l'adverbe de négation (will not → won't). Certaines références d'usage judicieuse de contractions en langue écrite donne un ton plus naturel aux textes en anglais. Nous recommandons tout de même de ne pas utiliser des contractions au risque de faire preuve d'un manque de professionnalisme.



Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le fichier suivant : SA1\_Q7\_letter\_Mobilier-Plus

Assurez-vous d'enregistrer ce fichier sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de la situation d'apprentissage.



7

Ouvrez le fichier et insérez les signes de ponctuation nécessaires dans la partie grisée de la lettre. N'oubliez pas la majuscule aux mots qui suivent un point.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



## Abréger des termes

Comme règle générale, les abréviations ne devraient être utilisées que dans les textes techniques ou dans les tableaux. Même si l'emploi des abréviations est courant dans les textos, ce n'est pas le cas dans la correspondance d'affaires. Une phrase contenant des abréviations inappropriées démontre un manque de professionnalisme et peut même s'avérer difficile à comprendre.

Ex.: ✘ *She has decided to schedule the dept. mtg. for next Thurs.*

✔ *She has decided to schedule the department meeting for next Thursday.*

Cependant, dans l'intérêt de raccourcir des textes, les versions abrégées de bon nombre de termes sont acceptables et même préférables. Il faut donc savoir quoi abréger et comment.

On utilise ici le terme *abréviation* pour signifier deux sortes de transformation :

- des mots réduits à certaines de ces lettres, p. ex. *Mister* devient *Mr.* En anglais, les abréviations de ce genre prennent normalement le point abrégatif, même si elles se terminent par la dernière lettre du mot.
- des sigles, créés quand on prend les initiales d'une série de mots, p. ex. *Canadian Broadcasting Corporation* devient *CBC*. Un sigle qui est prononcé comme un mot est un acronyme, p. ex. *local area network* devient *LAN* (prononcé pour rimer avec *panne*). La plupart des sigles s'écrivent sans point.

On peut décider d'utiliser une abréviation pour éviter de répéter une expression ou appellation qui encombrerait le texte. Dans ce cas, à la première mention du terme, il faut le décoder pour le lecteur comme on le fait dans la phrase : *You will pay a higher rate if the mortgage is insured by the Canadian Mortgage and Housing Commission (CMHC).*



Les termes qui devraient toujours être utilisés dans leur forme abrégée sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

ABRÉVIATION	MOT(S) COMPLET(S)	PLURIEL DE L'ABRÉVIATION
Mr.*	Mister	Messrs.*
Mrs.*	Mistress	Mmes. (ou Mesdames)
Ms.*	aucun	Mses. (ou Mss.)
Dr.*	Doctor	Drs.
Jr.+	Junior	
Sr.+	Senior	
B.A.+	Bachelor of Arts	
M.B.A.+	Master of Business Administration	
Ph.D.+	Philosophiae Doctor (Doctor of Philosophy)	
M.D.+	Medicinae Doctor (medical doctor)	
a.m.	ante meridiem (before noon)	
p.m.	post meridiem (after noon)	
etc.	et cetera (and so on)	

\* Ce sont des titres qu'on place avant le nom de famille, p. ex. *Mr. Kramer*. Les abréviations *Mr.*, *Mrs.* et *Ms.* ne s'emploient jamais seuls, ni à l'écrit ni à l'oral.

+ Ces abréviations suivent le nom de la personne, p. ex. *Herb Templeton, Jr.*

Il faut savoir reconnaître les acronymes qui sont courants dans les communications commerciales :

SIGLES	SIGNIFICATION
GST	Goods and Services Tax
PST (ou QST)	Provincial Sales Tax (Quebec Sales Tax)
NSF	not sufficient funds
PS	postscript
RSVP	please reply
c.o.d.	cash on delivery
f.o.b.	free on board
CPA	Chartered Professional Accountant

Mais si jamais on tombe sur un terme qu'on ne reconnaît pas, une rapide recherche sur Google révélera sa signification.

8 Repérez les erreurs d'abréviation dans les phrases suivantes et corrigez-les.

- a) An insurance representative, Mister Terry Bell, will be here at 9 a.m. on Tues.
- b) The accounting dept. charges \$35 for a cheque that is returned not sufficient funds.
- c) Both the Ont. and Que. branches have agreed to participate in the campaign.
- d) Doctor Sarek's presentation "The Myth of Multitasking" will last about 90 min.
- e) We have at least three doz. units of that item in stock.

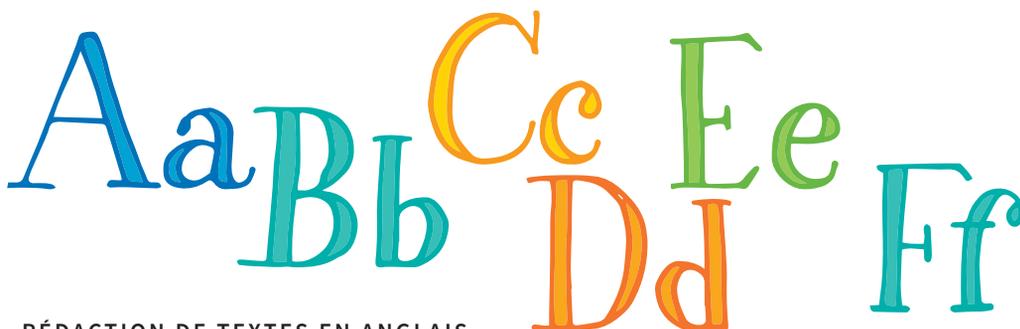
>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Mettre les majuscules aux bons endroits

L'emploi de la majuscule est plus fréquent en anglais qu'en français. Dans le tableau ci-dessous, on ne mentionne que les usages qui sont particuliers à l'anglais.

TERMES EXIGEANT LA MAJUSCULE	EXEMPLES
Le pronom I (L'emploi de la minuscule « i » est <b>erroné</b> .)	Is there anything <b>I</b> can do to help?
Les langues, ainsi que tout adjectif indiquant la langue	We need someone who speaks <b>Spanish</b> . I keep an online <b>English</b> dictionary open at work.
Tout adjectif indiquant la nationalité	There is a <b>Vietnamese</b> restaurant nearby.
Les jours de la semaine	I usually do the bank deposit on <b>Thursday</b> morning.
Les mois de l'année	The auditors will be here for the first week of <b>March</b> .
L'élément générique d'un nom de rue, de parc ou d'autre entité géographique (le nom prend aussi une majuscule)	They have chosen to hold their wedding reception in Springside <b>Park</b> . The construction on Dundas <b>Street</b> has hurt business for the merchants.
Les titres (de chapitre, d'article, de rapport, d'événement, d'œuvre d'art, etc.)*	Writing Effective Letters Growing Tomatoes in a Northern Garden The Wind in the Willows
nom officiel d'organismes, d'institutions, d'entreprises, d'agences, etc.*	Doctors Without Borders Deep River High School Ministry of Foreign Affairs

\* Pour les titres et les noms qui comportent plusieurs mots, on met généralement la majuscule à tous les mots sauf aux articles, conjonctions et prépositions de trois lettres ou moins, à moins qu'ils ne soient placés au début du titre.



9

Dans la partie grisée de la lettre ci-dessous, indiquez l'endroit où les majuscules sont nécessaires en soulignant les lettres en question.



## Éditions Arboreta

2540, avenue Moisson  
Saint-Jérôme, Québec J7Y 4B4  
450-555-0180

April 13, 20xx

Ms. Sheila Cole, President  
Cole Consulting Ltd.  
568 Leslie Street  
Toronto (Ontario) M5W 1A3

Dear Ms. Cole:

Subject: Keynote Address

As the president of the montréal management society, it is my job to find a keynote speaker for our annual convention. As the theme of this year's convention is communication, i immediately thought of you. We are looking for a keynote speaker to open the meeting on a strong, authoritative note, and no one could do that more effectively than you.

The convention will be held on monday, july 14 at the queen elizabeth hotel on rené-lévesque boulevard in downtown montréal. We expect an audience of about 500 managers from montreal and the surrounding area. The keynote address, which will have the title "management is communication", will start at 9:30 a.m. and last one hour. Although all of our members understand english, some opening remarks in french would be appreciated. A computer connected to a standard projector and a microphone are available in the hotel conference room. We will pay an honorarium of \$1,000 and will cover all expenses.

I hope you will consider our invitation and look forward to hearing from you.

Sincerely,

Marianne Deschamps  
Office Manager

[www.editionsarboreta.com](http://www.editionsarboreta.com)

[info@editionsarboreta.com](mailto:info@editionsarboreta.com)

## Intégrer les nombres dans les textes

À l'intérieur d'un texte, un nombre peut s'écrire en chiffres (382) ou en lettres (*eight*). Voici les principales règles d'écriture de nombres en anglais.

RÈGLES POUR TRAITER LES NOMBRES	EXEMPLES
Les nombres de 1 à 10 s'écrivent en lettres.	<i>We ordered <b>three</b> more cases of hand soap.</i>
Les nombres supérieurs à 10 s'écrivent en chiffres.	<i>There are still <b>18</b> copies of that book in inventory.</i>
La même règle s'applique pour les nombres ordinaux.	<i>This is the <b>third</b> bottle of water we have finished this week. Barack Obama was the <b>44<sup>th</sup></b> president of the United States.</i>
Tout nombre en début de phrase s'écrit en lettres, même s'il est supérieur à 10. <b>Mais</b> si le nombre est très grand, il est préférable de réécrire la phrase.	<i><b>Fourteen</b> people witnessed the incident.</i>  <i>✗ <b>Three hundred and fifty</b> people lost their jobs.</i> <i>✓ In all, <b>350</b> people lost their jobs.</i>
Les nombres d'une série d'éléments similaires s'écrivent tous en chiffres ou tous en lettres selon que la majorité des nombres est supérieure ou inférieure à 10.	<i>We hired <b>12</b> accountants, <b>18</b> engineers, and <b>5</b> administrative assistants.</i> <i>She bought <b>three</b> laptops, <b>two</b> tablets, and <b>twelve</b> removable hard drives.</i>
Les décimales s'écrivent toujours en chiffres. Attention : le signe décimal est un point (.) en anglais et non une virgule (,).	<i>The turnover rate in that company is <b>3.2</b> times the industry average.</i> <i>RBC raised its prime rate by <b>0.25</b> percent yesterday.</i>
Les sommes d'argent s'écrivent en chiffres. Dans le cas des sommes dont le nombre de cents est négligeable ou non existant, on omet le signe décimal (.), le nombre de cents ou les deux zéros (00), selon le cas.	<i>There is an outstanding balance of <b>\$1,835.65</b> on your account.</i> <i>The bank has approved a <b>\$500,000</b> line of credit.</i>
Les pourcentages s'écrivent avec le nombre en chiffres suivi du mot <i>percent</i> ou <i>per cent</i> .	<i>The early payment discount of <b>2 percent</b> does not apply in this case.</i>
On exprime les mesures métriques (distance, poids, température, etc.) en faisant suivre le nombre du symbole de l'unité. Les unités de mesure impériales sont plutôt écrites en entier.	<i>We deliver within a radius of <b>50 km</b> of our warehouse.</i> <i>Letters weighing more than <b>30 g</b> are considered oversize.</i> <i>By raising her desk <b>3 inches</b>, she made her work station much more comfortable.</i>
Les adresses, les heures, les dates et les numéros identificateurs (p. ex. facture, chèque, bon de commande) s'écrivent toujours en chiffres.	<i>We recommend Quality Printing at <b>550 Gilford Street</b>.</i> <i>We are open from <b>9 a.m. to 5 p.m.</b> weekdays.</i> <i>Please note that <b>October 9</b> is a holiday. (et non 9<sup>th</sup> même s'il est prononcé 'ninth')</i> <i>There is an error on invoice <b>431</b>.</i>



## Les sommes d'argent

Les sommes d'argent s'écrivent différemment en anglais et en français.

Le symbole du dollar, précédé d'une espace, suit le nombre.  
Le signe décimal est une virgule.

somme en français 3 643,20 \$

Les triades sont séparées par une espace.

Le symbole du dollar précède le nombre sans espace.  
Le signe décimal est un point.

somme en anglais \$3,643.20

Les triades sont séparées par une virgule ou une espace.



10 Dans les phrases suivantes, corrigez les erreurs dans l'utilisation des chiffres.

### EXEMPLE

*two-thirds*

Over  $\frac{2}{3}$  of our sales staff work from home.

*\$100,000*

This saves us over ~~one hundred thousand dollars~~ each year.

- A large company may have 7 or more departments; a small firm may have just one or two.
- 12 additional copies of the prospectus were delivered at two this afternoon.
- For the 3rd time in May, our team sold twenty PCs in one day!
- Please add 15 desktop computers, 12 laptops, and three printers to the office insurance policy.
- The petty cash fund contains two dollars and seventy-five cents; it should never fall below twenty dollars.
- This company was incorporated on June 11<sup>th</sup>, 2001.
- I'm looking for a laptop that weighs less than 1.5 kilograms and is no more than thirty cm long and five cm deep.
- This year's maintenance costs are 12% above last year's.
- The first shift starts at eight a.m., and the second begins at four p.m.
- There will be a 2-week delay in filling your order because our supplier's warehouse burned down.

11

Lisez attentivement les phrases suivantes pour essayer de repérer des erreurs de ponctuation ainsi que des erreurs dans l'emploi des abréviations et des majuscules et dans le traitement de nombres.

- a) The 4th annual regional sales meeting will take place on august 12th at the best western hotel in Sherbrooke.
- b) Dr Gemma Hartford who is a specialist in childhood obesity will give a workshop at the teachers' conference this Fall.
- c) Have you read the article the fate of sears Canada on the globe and mail's site.
- d) The board of directors announced the following appointments Nelson Perras to president Hélène Dupuis to vice-president and Raymond Fletcher to treasurer.
- e) The marketing budget for next year see chart below is five percent of estimated sales.
- f) Dimitri was 3/4 of an hour late for work this morning now he wants to leave early for an appointment.
- g) Could you investigate what caused this error, and credit my account for 86,70 \$?
- h) When you make online purchases the G.S.T. and P.S.T. are not added until the last step.
- i) The secretaries computer has been down all morning but she has found other work to do.
- j) The accounting dept. is interviewing candidates for a full time Payroll Clerk.

**Astuce**

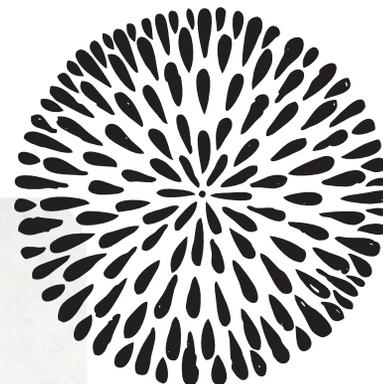


Faites des corrections à la main dans ce guide et saisissez les phrases dans un document vierge à l'aide de votre logiciel de traitement de texte. Étudiez les corrections suggérées par le correcteur, s'il y a lieu, et rappelez-vous l'importance de la relecture.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



# Choisir le bon mot



Maya révisé le vocabulaire de bureau pour repérer les mots qui peuvent lui poser des difficultés à cause soit de leur ressemblance aux termes français, soit d'une orthographe légèrement différente. Elle aimerait aussi connaître les termes de l'anglais populaire à éviter dans les communications écrites.

**L**es exercices dans cette section vous permettront de développer vos connaissances et d'enrichir votre vocabulaire commercial.

**12** Reliez chaque nom à la définition qui convient le mieux.

- |                |   |  |
|----------------|---|--|
| a) customer    | • | • the system of processing and keeping the financial information of a business or person                     |
| b) profit      | • | • a large building used for storing materials or inventory   |
| c) file (n.)   | • | • someone that purchases a product or service  |
| d) stationery  | • | • a computer program that performs a certain type of task  |
| e) warehouse   | • | • materials that are used for writing or typing, such as paper, envelopes, and pens                          |
| f) charge (n.) | • | • an agreement to meet someone at a particular time and place  |
| g) appointment | • | • money that remains in a business after products/services are sold and the costs of providing them are paid |
| h) accounting  | • | • an amount of money paid to someone for providing a service   |
| i) software    | • | • someone who receives money for working for another person or a company                                     |
| j) employee    | • | • a collection of documents about a particular topic or person   |

## N.B.



Les termes anglais *client* et *customer* ont des significations légèrement différentes. Le mot *customer* fait référence à toute personne ou organisme auquel une compagnie vend ses produits ou services. Le terme *client* est réservé pour ceux qui achètent des services professionnels, c'est-à-dire d'un avocat, d'un comptable, d'un architecte, etc.

13

Complétez chaque phrase en choisissant un des 15 termes de la liste ci-dessous. Chaque terme est employé une seule fois.

- |                 |            |            |           |                    |
|-----------------|------------|------------|-----------|--------------------|
| • interest rate | • meeting  | • balance  | • minutes | • accounts payable |
| • creditors     | • delivery | • purchase | • debt    | • training         |
| • complaint     | • cost     | • factory  | • hire    | • manager          |

- a) The line workers wear earplugs because of the noise level in the \_\_\_\_\_.
- b) After three weeks of \_\_\_\_\_, she was left alone at the reception desk for one hour.
- c) If our customers do not pay us on time, we cannot pay our \_\_\_\_\_ on time.
- d) We cannot guarantee next-day \_\_\_\_\_ on orders placed after 3 p.m.
- e) The bank refused the line of credit because we already have too much \_\_\_\_\_.
- f) My manager says that every customer \_\_\_\_\_ is a learning opportunity.
- g) The business has grown to the point where we have to \_\_\_\_\_ two new mechanics.
- h) After the correction to your account, the new \_\_\_\_\_ is \$560.20.
- i) The \_\_\_\_\_ on our mortgage is fixed for three years.
- j) Many people \_\_\_\_\_ more life insurance than they really need.



14 Complétez la lettre suivante en choisissant un des 20 mots de la liste ci-dessous. Neuf mots ne seront pas employés.

- |               |             |             |             |             |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| • refund      | • items     | • discount  | • warehouse | • employer  |
| • credit      | • inventory | • insurance | • purchased | • purchaser |
| • invoice     | • office    | • sent      | • factory   | • received  |
| • appointment | • supplier  | • overdue   | • order     | • account   |

**Astuce** 

Déterminez s'il s'agit d'un verbe ou d'un nom avant de choisir le bon mot.

## MOBILIER DE BUREAU PLUS

889, boulevard Industriel  
Granby (Québec) J6R 5W2  
Téléphone : 450 555-0128  
Télécopieur : 450 555-0130

October 12, 20xx  
Ms. Marianne Deschamps  
Office Manager  
Éditions Arboreta  
2540, avenue Moisson  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 4B4

Dear Ms. Deschamps:

I have just \_\_\_\_\_ your October 8 letter about the six Lumb-o-Line office chairs that you \_\_\_\_\_ in August. You said in your letter that two employees in your \_\_\_\_\_ are not comfortable in their new Lumb-o-Line chairs and that you would like to return these items for \_\_\_\_\_.

After reading your letter, I retrieved the details of this \_\_\_\_\_ from our system. These chairs were being offered at a 40 percent \_\_\_\_\_ because we were making room in our \_\_\_\_\_ for next year's models. We have a no-return policy on \_\_\_\_\_ that are discounted at more than 10 percent. If you refer to our \_\_\_\_\_ 3441, which we sent on August 25, you will see that it is stamped "FINAL SALE".

For this reason, we are unable to credit your \_\_\_\_\_ for these two chairs. However, I would be happy to send a customer service representative to adjust all six of your new Lumb-o-Line chairs for a custom fit. Please let me know if you would like to take advantage of this free service.

We hope you understand our decision and will continue to choose Mobilier de Bureau Plus as your \_\_\_\_\_ of high-quality office products.

Sincerely,

Ling Zhang  
Sales Representative

LZ/rg

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

# Éviter des pièges de l'orthographe anglaise

Ces quelques exercices vous aideront à éviter certains pièges dans vos rédactions en anglais : des orthographe semblables mais en fait différentes, et des faux amis.

## Les orthographe semblables

Comme certains mots en anglais ressemblent à leur équivalent en français, il est difficile de savoir les écrire correctement.

Voici une courte liste de mots de ce genre qu'on trouve souvent dans la correspondance d'affaires :

ANGLAIS	FRANÇAIS
address	adresse
committee	comité
correspondence	correspondance
develop	développe
employer	employeur
envelope	enveloppe

ANGLAIS	FRANÇAIS
essential	essentiel
independence	indépendance
partial	partiel
personal	personnel
positive	positif
recommendation	recommandation



15 Trouvez les sept fautes d'orthographe dans la lettre ci-dessous.

## Granite Insurance Brokers

411, rue John-F.-Kennedy  
 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 4B5  
 ☎ 450 555-0166  
 📠 450 555-0165

May 18, 20xx  
 Mr. Martin Renta, President  
 Éditions Arboreta  
 2540, avenue Moisson  
 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 4B4

Dear Mr. Renta:

**Subject: Our New Location**

Granite Insurance Brokers has grown steadily since it opened its doors in 1996, thanks to the loyal support of costumers like you. Perhaps you remember when we moved to our currant location in 2007. We are once more in need of extra space.

We have been looking for a new home for the past year and are happy to inform you we have found it. On June 12, 20xx, we will open our doors in a more spacious and modern office at the following adresse :

411, rue John-F.-Kennedy  
 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 4B4  
 (Our phone number will remain the same.)

You will note that our letterhead has already been changed to reflect the upcoming move. As of now, please send any correspondance to the new address. Josée, our administrative assistant, will collect the mail there every day until we actually move. In fact, I am enclosing a return enveloppe with our new address.

We are honoured that you have trusted us with your insurance needs for so many years. We owe our continued suces to customers like you. We hope you will have the ocassion to visit us in our new home soon.

Sincerely,

Cassandra Couture  
 President

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Les faux amis

Les paires de mots qui se ressemblent par l'orthographe mais qui ont des sens très différents peuvent causer des malentendus. On voudrait peut-être féliciter Eric de son aptitude en affaires avec la phrase *Eric has a talent for affairs*. Mais ses collègues anglophones se poseront des questions parce que *affair* en anglais veut dire « une aventure romantique » ! La phrase *Eric has a talent for business* communiquerait mieux le sens voulu. On appelle cette paire de mots – *affair* en anglais et *affaires* en français – de faux amis.



**N.B.**

Le vérificateur de grammaire de Microsoft Word ne repérera pas ce genre d'erreur.

Il faut d'abord reconnaître les faux amis pour ensuite éviter ce genre d'erreur. Voici une liste de mots courants qui ont de faux amis en anglais :

FAUX AMIS				
Définition en anglais		français	anglais	Définition en français
to finish	=	achever	≠ to achieve	= accomplir, réaliser
now	=	actuellement	≠ actually	= vraiment, en fait
matter, deal	=	affaires	≠ affair	= histoire, aventure
planner, calendar, diary	=	agenda	≠ agenda	= ordre du jour
to manage to	=	arriver à	≠ to arrive	= arriver
attend, be present at	=	assister à	≠ to assist	= aider
notice, opinion	=	avis	≠ advice	= conseil
cook	=	chef	≠ chef	= personne qui commande
full (no vacancy)	=	complet	≠ complete	= terminer (v.), total (adj.)
to disappoint	=	décevoir	≠ to deceive	= tromper
to prohibit, forbid	=	défendre	≠ to defend	= protéger, justifier
time limit	=	délai	≠ delay	= retard
ask for, request	=	demander	≠ to demand	= exiger, réclamer
committed, hired	=	engagé	≠ engaged	= occupé, fiancé
error, mistake	=	faute	≠ fault	= blâme
supplies (pl.)	=	fourniture	≠ furniture	= meubles
rental	=	location	≠ location	= emplacement, site
written reminder	=	mémo	≠ memo	= note de service, note
change	=	monnaie	≠ money	= argent
opportunity, bargain	=	occasion	≠ occasion	= moment, circonstance
organization	=	organisme	≠ organism	= un corps vivant
clean	=	propre	≠ proper	= suitable
claim	=	prétendre	≠ pretend	= faire semblant
to summarize	=	résumer	≠ to resume	= reprendre, poursuivre
meeting	=	réunion	≠ reunion	= retrouvailles
sensitive to, aware of	=	sensible à	≠ sensible	= faisant preuve de bon sens
memory	=	souvenir	≠ souvenir	= memento
to stand, put up with	=	supporter	≠ to support	= appuyer
nice, pleasant	=	sympathique	≠ sympathetic	= compatissant

**16** Dans chacune des phrases suivantes, déterminez si le mot souligné est le bon selon le contexte de la phrase. Si oui, écrivez « OK » après la phrase ; si non, biffez-le et écrivez le bon mot après la phrase. Référez-vous à la liste de la page précédente.

- a) There were two managers absent from the monthly reunion. \_\_\_\_\_
- b) The errors in the expense report were not Kendra's fault. \_\_\_\_\_
- c) That workshop is already complete; is there another one that interests you? \_\_\_\_\_
- d) We are sensible to the fact that some employees count on the overtime hours. \_\_\_\_\_
- e) Companies that do most of their transactions online spend much less on office fournitures. \_\_\_\_\_
- f) He missed the appointment with the insurance broker because it was not in his planner. \_\_\_\_\_
- g) Gary and his team will achieve this project before the deadline \_\_\_\_\_
- h) Employees wishing to support the fundraising campaign can give their donation to Farrah in the accounting department. \_\_\_\_\_
- i) At the sales meeting, Amal resumed the marketing strategy he has been following for the past year. \_\_\_\_\_
- j) I told her honestly that her performance was very deceiving. \_\_\_\_\_

➤➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Utiliser un vocabulaire professionnel

En français, vous connaissez probablement les niveaux de langage qui sont appropriés dans les différentes situations : avec des amis, avec les enseignants, au travail. Dans une deuxième (ou une troisième) langue, par contre, on n'a pas nécessairement le même instinct pour ces niveaux de langage. Dans cette section on déterminera les mots et les expressions à éviter dans un contexte de travail de bureau.

Le choix du vocabulaire utilisé pour communiquer une idée influence la manière dont le message sera reçu. Même si la grammaire, l'orthographe et la ponctuation ont été soigneusement vérifiées et corrigées, des mots ou des expressions inappropriés au contexte peuvent créer une mauvaise impression. Par exemple, l'utilisation de mots très familiers – ou du « slang » – peut mettre en question le professionnalisme de l'auteur.

Les textes en anglais ont généralement un caractère moins formel dans un contexte d'affaires que ceux en français. Mais ceci ne veut pas dire que tout est permis ! Il s'agit d'opter pour un vocabulaire dit standard. Des mots ou expressions trop familiers peuvent facilement se glisser dans un texte écrit parce qu'ils sont tellement courants dans le langage parlé – même au bureau.

Voici une liste d'expressions trop familières – c'est-à-dire à éviter – et leur équivalent en langage plus standard :

FAMILIER	STANDARD
a ton of	many, much
guy	man, person
OK / okay	acceptable
how come	why
gonna	going to
wanna	want to
kinda	kind of
cheap	inexpensive



**N.B.**

Même s'il est tentant d'insérer un 😊 ou un 😞 dans un courriel pour rapidement exprimer un sentiment, ces émoticônes sont à éviter en tout temps dans un contexte d'affaires. Il en est de même pour les abréviations du genre *thx* (thank you), *plz* (please), *r u* (are you), *i* (I).

Certains termes comportent un sens standard et un autre sens – souvent plus utilisé – qui est trop familier pour un contexte d'affaires.

Par exemple, le mot *tough* a un sens familier équivalent à *difficult* comme dans la phrase suivante :

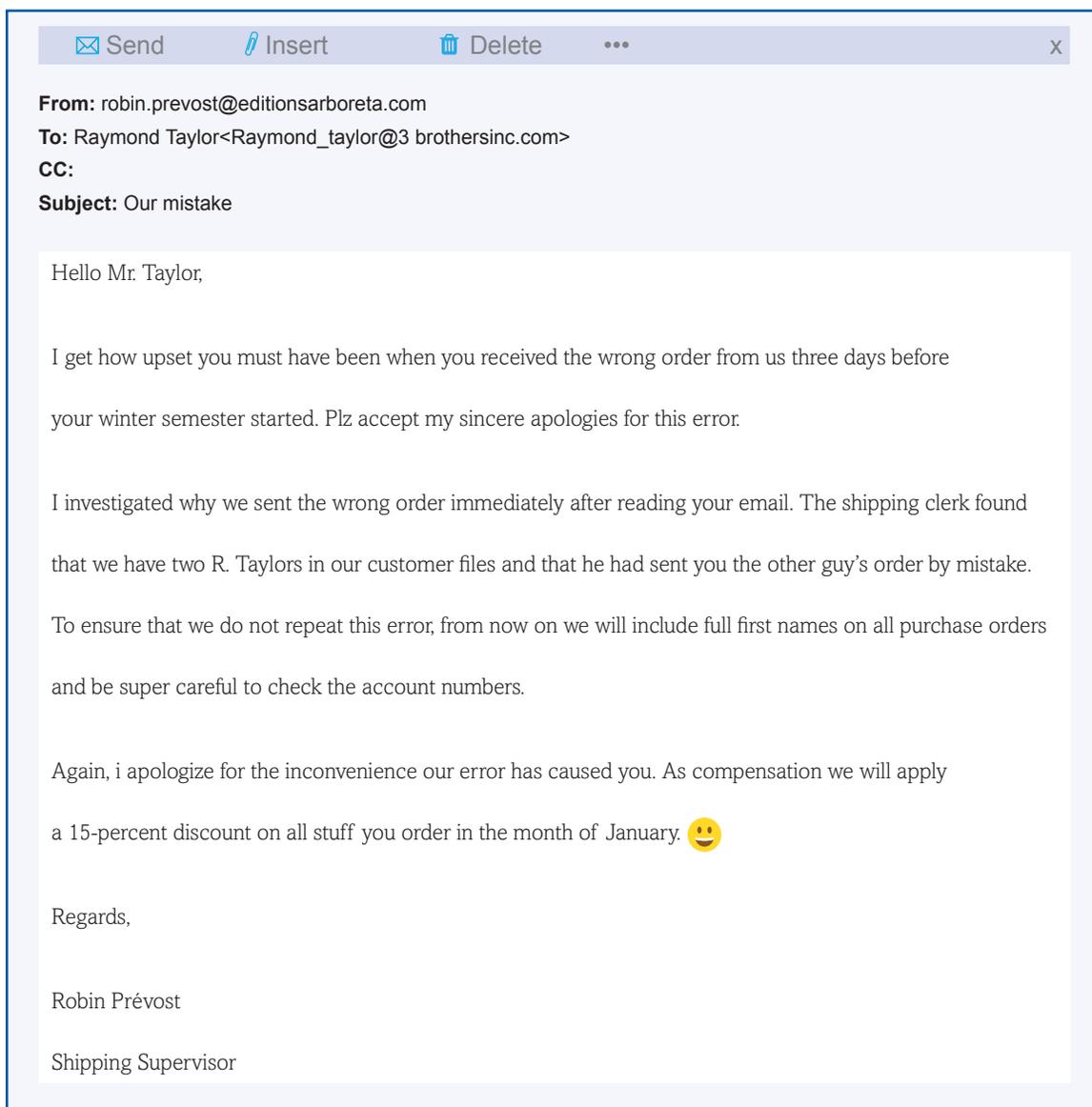
*It has been tough to keep up with the demand for this new product.*

Cet emploi du mot *tough* serait considéré comme non standard et on devrait le remplacer par *difficult*. Le sens standard du mot *tough* signifie plutôt *strong* ou *firm in texture* comme dans la phrase suivante :

*The tough exterior of this chest of drawers makes it ideal for a child's bedroom.*



17 Un collègue a composé le courriel ci-dessous. Avant de l'envoyer, il l'a imprimé et vous demande de vérifier si le choix du vocabulaire est approprié à un contexte d'affaires. Encerclez les termes qui sont trop familiers et écrivez au-dessus de chacun des termes plus standards.



➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



# Organiser le message

Maya a cherché dans les dossiers (papier et numérique) de l'entreprise pour trouver des exemples de communications écrites – reçues et envoyées – en anglais. Avec l'aide de sa patronne, Marianne Deschamps, Maya a constitué une banque de modèles de notes, courriels et lettres. Elle veut se familiariser avec la fonction et le ton de ces modèles avant de se lancer dans la rédaction de ses propres textes.

## Déterminer la fonction du message

Tout message écrit a un objectif. S'il est impossible de trouver toutes les raisons motivant une communication écrite, on peut regrouper la plupart selon les fonctions suivantes :

- annonce (événement, changement, etc.)
- transmission de documents
- accusé de réception (d'une commande, d'un document, de marchandise)
- demande de renseignements
- réponse à une demande de renseignements
- commande / réservation
- réclamation (de fournir quelque chose, de régler un problème)
- réponse à une réclamation (approbation ou refus)
- demande de crédit (le droit de payer plus tard)
- approbation de crédit
- refus de crédit
- invitation
- refus d'une invitation
- excuses

- 18** Lisez attentivement chacune des huit communications écrites dans les pages suivantes. Sur la ligne **Fonction** en dessous de chaque texte, indiquez sa fonction, en en choisissant une dans la liste de catégories ci-dessus. Sur les lignes **Mots-clés**, notez les mots ou expressions qui vous ont aidée à faire votre choix.

**EXEMPLE**

Dear Sir or Madam:

I saw your advertisement in Saturday's *Gazette* and was very interested to hear that you are carrying the new "smart" bulletin boards. I had a chance to try one at the Office Innovations Fair in Ottawa last month and was very intrigued.

Could you please send me the product specifications on the different models available, as well as prices and delivery times? I have heard that the manufacturer is having difficulty keeping up with demand. Is this true? I would prefer to have this information in paper form as I will be discussing buying a smart board at an upcoming meeting.

I look forward to receiving this information as soon as possible.

Sincerely,

Fonction: *demande de renseignements*

Mots-clés: *I saw your advertisement ... Could you send me ...  
I look forward to receiving ...*

**Lettre 1**

Dear Ms. Deschamps:

Thank you for your inquiry about our office furniture. In the enclosed catalogue, you will find a huge selection of products to enhance the comfort and productivity of your workplace.

This year's line includes the latest models of ergonomic office chairs, adjustable desks, and premium desk lamps. You can buy with confidence because Mobilier de Bureau Plus has been offering its customers superior products, great value, and outstanding service for more than 50 years.

There are three easy ways to order: by phone (toll free at 1 800 123-3636), by fax (450-123-3637), or online ([www.mobilierplus.com](http://www.mobilierplus.com)).

Thank you for your interest in our products. We look forward to serving you.

Sincerely,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Courriel 2

Hello Shane,

Our company has been very happy with the many imaginative materials Crown Graphics has designed and printed for us over the past five years. That is why we were so surprised to find three significant typographical errors in the 2,500 copies of our fall flyer that you just shipped to us. I have attached a scan of the brochure with these errors circled.

Although I did sign the approval of the final draft of this project, the contract clearly states that responsibility for final proofreading rests with Crown Graphics. I am sure you understand that my approval was of the graphic design and not of the proofreading.

We cannot distribute these 2,500 flyers as they are. They need to be reprinted as soon as possible as the fall season is almost here. We realize that mistakes happen and do not expect this oversight to affect the fine relationship we have with Crown Graphics. But we also hope you will agree that we should not have to pay the \$398 printing costs again.

Please confirm that you will reprint these flyers for us and let me know when we can expect to receive them.

Regards,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_

## Lettre 3

Dear Ms. Deschamps:

I have just received your October 8 letter about the six Lumb-o-Line office chairs that you wish to return for credit. You said that two employees in your office are not comfortable in their new Lumb-o-Line chairs.

Back in August when you placed your order, these chairs were being offered at a 40-percent discount because we were making room in our warehouse for next year's models. We have a no-return policy on items that are discounted at more than 10 percent. If you refer to our August 25 invoice, you will see that it is stamped "FINAL SALE."

For this reason, we are unable to credit your account for these two chairs. I would be happy to send a customer service representative to adjust all six of your new Lumb-o-Line chairs for a custom fit. Let me know if you would like to take advantage of this free service.

We hope you understand our decision and will continue to choose Mobilier de Bureau Plus as your supplier of high-quality office products.

Sincerely,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_

**Lettre 4**

Dear Mr. Renta:

We are happy to announce that on June 12, 20xx, Granite Insurance Brokers will open its doors in a more spacious and modern office at the following address:

411, rue John-F.-Kennedy  
 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5B5  
 (Our phone number will remain the same.)

You will note that our letterhead has already been changed to reflect the upcoming move. As of now, please send any correspondence to the new address. Josée, our administrative assistant, will collect the mail there every day until we actually move. In fact, I am enclosing a return envelope with our new address.

We are honoured that you have trusted us with your insurance needs for so many years. We owe our success to customers like you. We hope to see you in our new office soon.

Sincerely,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Lettre 5**

Dear Ms. Deschamps:

Thank you for your request for printed documentation about RightFlow’s smart bulletin boards. I am enclosing several copies of their brochure.

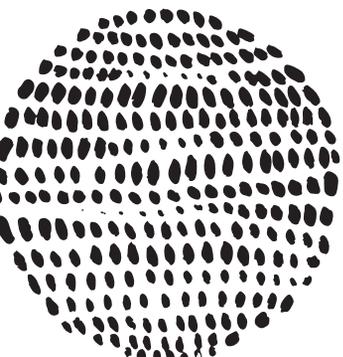
We have just obtained the licence to carry this innovative product and are still learning about all its features ourselves. The prices for the various models are listed in the brochure. RightFlow has assured us that they have full stocks of all models, so delivery should take two or three days.

Please contact me if you need any information or if you wish to place an order.

Sincerely,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



### Lettre 6

Dear Mr. Bennett:

Thank you for the insurance policy 123-B761 we received last Friday. Everything is fine, but I would like to clarify one provision.

Because of the high volume of jobs we perform in many companies, we decided on \$2 million of liability coverage. I do not, however, see this amount anywhere in the three pages of the document you sent. Should it not appear somewhere in the policy?

I am anxious to have this coverage in place. Please contact me about this as soon as possible.

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Lettre 7

Dear Ms. Abernathy:

Thank you for your recent application for a credit account with Éditions Arboreta. We understand that your goal is to simplify the payment of your orders from us.

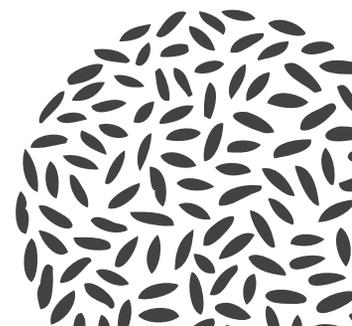
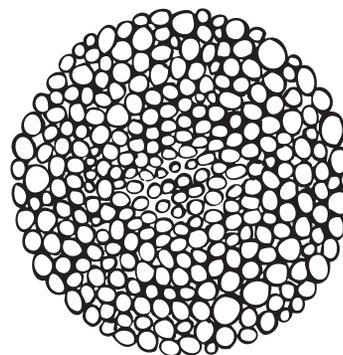
As we do for all customers who apply for credit. We have reviewed the information we received from the credit bureau and from the references you provided. Two of the references reported late payments in the past year. One of our criteria for credit approval is a one-year period of no overdue balances. For this reason, we cannot grant your request.

We would welcome the opportunity to consider you application a year from now. Until then, we hope that you will allow us to continue to serve you on a cash basis.

Sincerely,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



## Courriel 8

Hello Mr. Taylor,

I understand how upset you must have been when you received the wrong order from us three days before your winter semester started. Please accept my sincere apologies for this error.

I investigated why we sent the wrong order immediately after reading your email. The shipping clerk found that we have two R. Taylors in our customer files and that he had sent you the other customer's order by mistake. To ensure that we do not repeat this error, from now on we will include full first names on all purchase orders and be extra careful to check the account numbers.

Again, I apologize for the inconvenience our error has caused you. As compensation we will apply a 15-percent discount on all items you order in the month of January.

Regards,

Fonction: \_\_\_\_\_

Mots-clés: \_\_\_\_\_

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Introduire, développer, conclure

Vous venez de lire plusieurs textes en anglais. Avant de passer à la rédaction, il serait utile d'examiner ces textes d'un peu plus près pour comprendre leur structure.

Comme en français, le contenu d'un message en anglais comporte toujours trois parties: l'introduction, le développement et la conclusion. Chaque partie consiste souvent – mais pas toujours – en un seul paragraphe. Quand le message est court, le développement peut être combiné avec l'introduction ou la conclusion. Un message plus long peut nécessiter deux paragraphes ou plus de développement.

Le rôle du développement est de communiquer les détails du message. Son contenu varie donc selon la situation.

Par contre, le rôle de l'introduction et celui de la conclusion se ressemblent d'une situation à l'autre. Si on imagine les communications téléphoniques, on amorce souvent la conversation de la même façon, en énonçant la raison pour l'appel ou en faisant un lien avec une conversation antérieure.

➔ *Hello, I'm thinking about changing banks and need some information about your services.*

➔ *Hi Carl, I think there's an error on the June invoice you just sent. Can you please have a look?*



On clôt la plupart des conversations en précisant ce qu'on attend de l'autre ou tout simplement en exprimant son désir de continuer les relations.

→ *So, you said your branch manager will contact me directly with the rest of the information? That sounds good.*

→ *Thanks for adjusting my account. Talk to you again soon, Carl.*

On fait de la même façon à l'écrit! Les instincts qui vous servent quand vous organisez vos messages oraux peuvent vous servir à l'écrit aussi. Voici les possibles rôles de l'introduction et de la conclusion de nos « conversations » écrites.

Dans la plupart des communications écrites, l'introduction joue une des trois fonctions suivantes :

- Annoncer l'objectif du message.

Ex.: *I read an article about your services in the newspaper and I would like to obtain additional information.*

*As our company grows, so does our workforce. As a result, we wish to improve the efficiency of our payroll procedures.*

- Faire le lien avec un contact antérieur.

Ex.: *We spoke last week about your damaged cell phone.*

*Thank you for your recent inquiry about our products.*

- Faire référence à un document en particulier.

Ex.: *I have just received my November 30 statement, and there seems to be an error in it.*

*I am interested in your Kijiji ad # 540502620.*

De la même façon, on peut en général dire que la conclusion joue un des trois rôles suivants :

- Demander une action particulière.

Ex.: *You can mail the information to me at the above address or send it electronically to myemail@abc.com.*

*Could you please credit my account and send an adjusted statement?*

- Anticiper le prochain contact.

Ex.: *I look forward to receiving this information from you.*

*We look forward to serving you.*

- Faire preuve de bonne volonté (ou « goodwill »), c'est-à-dire l'intention d'entretenir de bonnes relations d'affaires.

Ex.: *Sorry for the inconvenience this has caused you.*

*Thank you.*

Dans la conclusion, il y a toujours mention d'une future action concrète ou souhaitée.



Dans les trois communications écrites suivantes, l'introduction et la conclusion jouent un de ces trois rôles.



## Éditions Arboreta

### MEMORANDUM

**TO:** All staff  
**FROM:** Social Committee  
**DATE:** November 2, 20xx  
**SUBJECT:** Our new partners

annonce l'objectif

We have finalized arrangements with the Boys and Girls Club of the Lower Laurentians to become one of their official supporters for 20yy.

We chose this non-profit organization because of its goal of "helping young people overcome barriers, form positive relationships, and mature into responsible, caring adults." Throughout the year, your social committee will hold fundraising activities to benefit this worthwhile organization. The first one will be a raffle in February for a weekend getaway.

In the meantime, we encourage you sign up for bi-weekly donations to be deducted from your paycheque. Just fill in the attached form and return it to Jake Habib in the sales department. Please be generous.

JH

demande action

## MCKNIGHT & PARKER LTÉE

986, boulevard Conway  
 Sainte-Foy (Québec) M2R 3Y7  
 Téléphone : 418 555-0155  
 Télécopieur : 418 555-0165  
 courriel : mcknight@aronet.com

June 21, 20xx

Ms. Marianne Deschamps  
 Office Manager  
 Éditions Arboreta  
 2540, avenue Moisson  
 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 4B4

fait le lien avec un contact antérieur

Dear Ms. Deschamps:

Thank you for phoning last week to place your first order with us. We are pleased to count you among our new customers, and we hope the merchandise you received was satisfactory.

To help you plan for your stock needs, we want to advise you that our office and warehouse will be closed from July 10 to 25. It will still be possible to place orders by calling our toll-free number 1-800-555-0155 and leaving a recorded message during this period. We will ship your order as soon as we return on July 26.

Thank you for choosing McKnight & Parker for your office maintenance products. We appreciate your business.

Sincerely,

*Doreen McDuff*

fait preuve de bonne volonté

Doreen McDuff  
 Customer Service Representative

# Imaan Hadoufi

---

From: ImaanHadoufi<imaan.hadoufi@editionsarboreta.com>  
Sent: April 4, 20xx 9:33 AM  
To: service@bmovisa.com  
Subject: Card # 4530 9001 3992 8880

fait référence  
à un document

Hello,

I have just received the March 29, 20xx Visa statements for our sales representatives and noticed an error in the one for Maeve Théodore.

Ms. Théodore paid \$185.00 for a room at the Radisson Hotel in Ottawa on March 13. The charge for this purchase appears twice on the statement, both times on March 13. The hotel confirmed that they processed the charge only once. I have enclosed a copy of the transaction slip. I called your service line, but the customer service representative said I had to put my claim in writing.

I look forward to hearing from you about what caused this error.

Regards,

Imaan Hadoufi  
Accounts Payable Technician  
Éditions Arboreta

anticipe le prochain  
contact



## Rédiger l'introduction et la conclusion

Vous avez déterminé les rôles que peuvent jouer l'introduction et la conclusion d'un message. Vous êtes aussi consciente du fait que le début et la fin d'un message écrit peuvent ressembler au début et à la fin d'un message parlé. Maintenant il faut passer à l'action.



### Astuce

Si vous avez de la difficulté à amorcer la rédaction d'un texte, imaginez comment vous débiteriez la conversation au téléphone.

- 20** Rédigez une introduction et une conclusion appropriées aux situations suivantes.

### EXEMPLE – NOTE AUX EMPLOYÉS

Write a memo to all employees telling them that we have arranged for a representative from the Granite Insurance to come to our company to describe the new dental insurance that will be available next month. Her name is Alba Ferrer. She has agreed to explain the cost, coverage, and claim procedures for the new dental coverage and to answer our questions. The meeting will be in the conference room on June 23 at 10:30. Those who are considering joining this optional insurance plan should be present and bring any particular questions they might have. Ms. Ferrer is a customer service representative.

**Introduction:** *I have organized a meeting on June 23*

*at 10:30 a.m. about the new dental insurance plan.*

**Conclusion:** *Please attend this meeting if you plan to join*

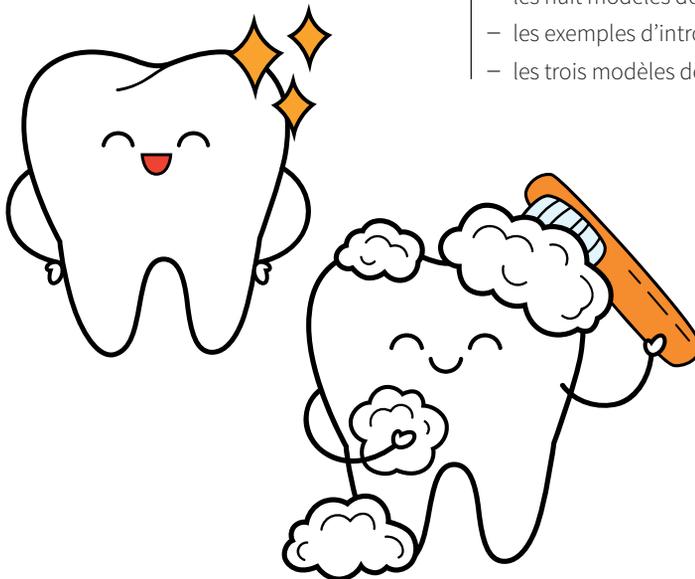
*the new plan.*



### Astuce

Référez-vous aux exemples et modèles présentés dans les dernières sections :

- les huit modèles de communications écrites de la question 18 ;
- les exemples d'introduction et de conclusion (p. 38) ;
- les trois modèles de correspondance (p. 39 à 41).



a) Courriel à un client

Write an email in response to an email from a customer. The customer attached purchase order 236, which listed several items he wished to purchase. We can send the order today, and it should arrive within two days. One item in the order, however, is no longer available from the manufacturer. Ask the customer to let us know as soon as possible if he wishes to replace 34-5671 with another product. This is the customer's first order, so advise him that payment is due 30 days from the billing date.

**Introduction :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Conclusion :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Courriel à un fournisseur

Send an email to Tribeca Flooring & Tiles. About 12 of the 10-cm by 10-cm tiles in the warehouse bathroom have come loose and are damaged. We would like to find something similar to replace them. Attach a photo of the tiles, so they can try to find a match. We would like to know the cost (including labour) of redoing the floor and vanity backsplash (a total of 15 m<sup>2</sup>).

**Introduction :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Conclusion :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

**Rédiger le développement**

L'introduction et la conclusion donnent la structure au message. Le développement contient les détails nécessaires pour accomplir sa fonction.

**21** Complétez les messages de la question 20 en rédigeant leur développement.

a) Courriel à un client

**Développement :** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

b) Courriel à un fournisseur

**Développement :** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

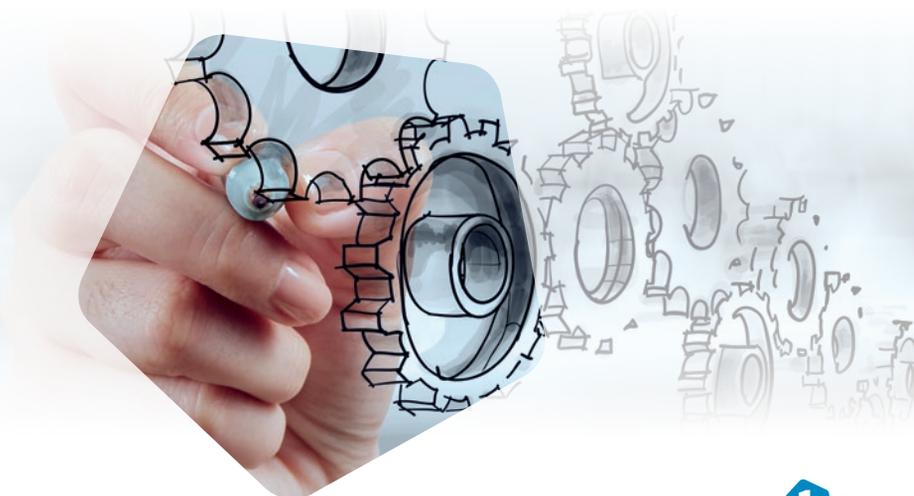
---

---

---

---

---



## Rédiger un texte au complet

Pour rédiger le message au complet, suivez le même processus que celui utilisé pour le faire une étape à la fois. C'est-à-dire :

1. Déterminer la fonction du message (demande de renseignements, réclamation, etc.).
2. Formuler l'introduction et la conclusion en pensant aux rôles habituels de ces dernières.
3. Rédiger le développement avec les détails nécessaires.

Surtout, n'hésitez pas à vous servir des exemples et modèles fournis dans les sections précédentes. Le but de la correspondance d'affaires est de passer le message de façon claire, concise et courtoise – il n'est donc pas nécessaire de rédiger un texte original !



### Astuce

Penser à ce qu'on dirait en français (ou dans une autre langue) peut vous aider à démarrer votre rédaction.



Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le fichier suivant : SA1\_Q22\_memo\_new-payroll

Assurez-vous d'enregistrer ce fichier sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de la situation d'apprentissage.



22

Ouvrez le fichier et rédigez les trois paragraphes d'une note qui sera distribuée aux employés anglophones de la succursale de Toronto. Le directeur des ressources humaines, Damien Sheehy, vous donne ses directives manuscrites :

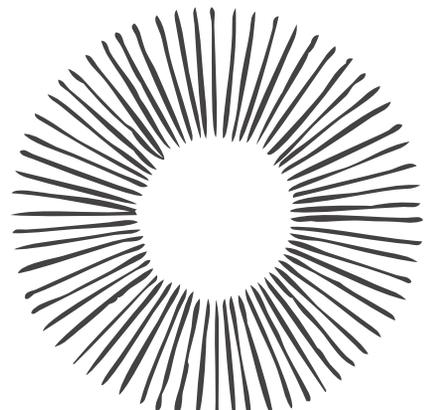
*Maya*

- *please remind employees that the new payroll system will become active on April 1, 20xx*
- *after that, no more printed pay stubs will be issued*
- *instead you'll receive an email advising that your bi-weekly pay has been processed*
- *all information related to your pay (salary, deductions, seniority, sick days, etc.) will be accessible online*
- *to activate your payroll account, you must reset your password (instructions attached)*
- *questions to me extension 503 or my assistant, Ron Pajari extension 505*

*Thanks,*

*Damien*

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



# RÉDACTION DE TEXTES EN ANGLAIS

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE DE LA COLLECTION

En  
tête  
*Secrétariat*

Les apprentissages des guides de la collection **Entête** sont effectués dans des situations réelles de travail et sauront répondre aux exigences et aux besoins du marché du travail.

Le guide d'apprentissage **Rédaction de textes en anglais** est en tout point conforme au programme d'études professionnelles en secrétariat (DEP 5357) du secteur de formation : administration, commerce et informatique.

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence *Effectuer la rédaction et la disposition de textes professionnels en anglais* :

- préparer le travail ;
- composer le texte ;
- effectuer la mise en page ;
- vérifier la qualité du travail.

Le guide **Rédaction de textes en anglais** est composé de six situations d'apprentissage :

- 1** Rédiger un texte en anglais
- 2** Adopter un style professionnel en anglais
- 3** Faire la mise en page de la correspondance
- 4** Réviser ses textes en anglais
- 5** Rédiger la correspondance administrative en anglais
- 6** Produire un message en adoptant une approche indirecte

Découvrez notre nouvelle collection **Entête** qui offre un apprentissage stimulant et une formation contextualisée favorisant la réussite scolaire et professionnelle.

Le guide et le corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur [portailsofad.com](http://portailsofad.com).