

DEP Comptabilité 461-134

# *Rédaction* en ANGLAIS

Guide  
d'apprentissage

sofad



Administration, commerce et informatique

---

# **RÉDACTION EN ANGLAIS**

**461-134**

GUIDE D'APPRENTISSAGE

**sofad**



---

## ÉDITION REVUE ET MISE À JOUR 2009

Rédaction : Helen Elsworth

Révision pédagogique : Nicole Daigneault

Révision linguistique des données mises à jour : Françoise Labelle

Édition : Lyse Tanguay

Page couverture : BeauGraf

Gestion du projet : Nicole Daigneault

## ÉDITION 2004

Rédaction : Rose Desjardins

Révision pédagogique : Helen Elsworth

Révision de contenu : Josée Chartrand

Révision linguistique : Gabriel Kabis et Natasha De Cruz

Correction d'épreuves : Gabriel Kabis

Expérimentation : Chantal Coulombe et Francine Fréchette

Édition : BeauGraf

Page couverture : BeauGraf


Pictogrammes : La Graff Design

Gestion du projet : Helen Elsworth

Certains des contenus de ce guide d'apprentissage proviennent des documents *Correspondance en anglais* et *Mise à niveau en anglais*, réalisés par la SOFAD.

La SOFAD tient à remercier Microsoft Corporation de lui avoir permis de reproduire les captures d'écran provenant de *Microsoft Word 2007*, facilitant ainsi l'apprentissage des élèves.

Réimpression : mai 2011



Dans le présent cours, le masculin est utilisé sans aucune discrimination  
et uniquement dans le but d'alléger le texte.

© Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec

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 Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec.

Dépôt légal – 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89493-395-4

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	ix
Avant toutes choses..., bienvenue! .....	ix
Votre formation .....	x
Présentation du cours .....	xi
Objectif général du module .....	xii
Avez-vous les préalables? .....	xii
Matériel et documents requis .....	xiii
Matériel pédagogique .....	xiii
Organisation et échancier de travail .....	xvi
Démarche d'apprentissage et pictogrammes .....	xviii
Liste des fichiers de travail .....	xix
<b>CHAPITRE 1 – Mise en page</b>	
1.1 Comparaison entre les correspondances française et anglaise .....	1.1
Similitudes .....	1.2
Différences .....	1.6
1.2 La lettre .....	1.13
Parties de la lettre .....	1.15
Disposition .....	1.22
1.3 Styles de lettres .....	1.24
Styles d'alignement .....	1.24
Styles de ponctuation .....	1.33
1.4 Enveloppes .....	1.35
Adressage des enveloppes .....	1.35
Adressage des étiquettes .....	1.39
1.5 Note .....	1.41
1.6 Courriel .....	1.43
Conclusion .....	1.44
<b>CHAPITRE 2 – Outils de rédaction</b>	
2.1 Outils de référence traditionnels .....	2.1
Dictionnaire bilingue .....	2.1
Grammaire anglaise .....	2.7
Dictionnaire anglais .....	2.11
Ouvrages spécialisés .....	2.11
2.2 Outils électroniques .....	2.12
Correcteur .....	2.12
Dictionnaires et grammaires en ligne .....	2.13
Traduction en ligne .....	2.14

2.3	Utilisation d'un assistant lettre et de modèles électroniques .....	2.15
	Assistant lettre .....	2.15
	Modèles électroniques .....	2.16
2.4	Méthode de doigté .....	2.21
	Contrôles .....	2.21
	Conclusion .....	2.23
<b>CHAPITRE 3 – Rédaction de textes d'affaires</b>		
3.1	Vocabulaire .....	3.1
3.2	Expressions idiomatiques et expressions anglaises .....	3.4
3.3	Formulation des idées .....	3.9
	Idées et mots justes .....	3.10
3.4	Phrases .....	3.13
	Phrases simples .....	3.13
	Phrases composées, complexes et composées-complexes .....	3.14
	Longueur des phrases .....	3.17
	Conjonctions .....	3.18
	Phrases positives et négatives .....	3.19
	Phrases aux voix active et passive .....	3.21
3.5	Organisation des paragraphes .....	3.23
	Paragraphes .....	3.23
3.6	Style et ton adaptés au message .....	3.29
	Impression favorable .....	3.29
	Intérêt .....	3.29
	Concision .....	3.30
	Courtoisie et bonne volonté .....	3.30
	Contexte et destinataire .....	3.33
	Formules .....	3.36
3.7	Éléments supplémentaires de rédaction .....	3.38
	Ponctuation .....	3.38
	Règles d'espacement .....	3.43
	Majuscules .....	3.44
	Abréviations .....	3.45
	Nombres .....	3.51
	Conclusion .....	3.55
<b>CHAPITRE 4 – Révision de textes anglais</b>		
4.1	Trois étapes de la révision .....	4.1
	Vérification de la mise en page .....	4.2
	Vérification de l'orthographe et de la grammaire .....	4.3
	Révision finale .....	4.3
4.2	Signes de correction .....	4.3
4.3	Transcription de lettres .....	4.9
	Pièges de prononciation et de signification .....	4.10
	Conclusion .....	4.15



**CHAPITRE 5 – Organisation du travail**

5.1	Préambules .....	5.1
	Collecte de l'information .....	5.1
	Identification du destinataire .....	5.2
	Types de lettres .....	5.3
5.2	Plan .....	5.6
5.3	Étapes de la rédaction .....	5.8
	Exemple de planification – le plan .....	5.9
	Conclusion .....	5.11

**CHAPITRE 6 – Lettres pour le service de la comptabilité**

6.1	Techniques de rédaction et mise en forme .....	6.1
6.2	Méthode de travail .....	6.2
6.3	Organigramme .....	6.3
6.4	Lettres de renseignements .....	6.5
	Demande de confirmation de solde .....	6.5
	Réponse à une demande de confirmation de solde .....	6.10
	Demande de renseignements sur les conditions de paiement .....	6.15
	Réponse à une demande de renseignements sur les conditions de paiement .....	6.20
6.5	Lettres de crédit .....	6.23
	Demande de crédit .....	6.23
	Demande de renseignements sur la solvabilité .....	6.29
	Approbation de crédit .....	6.32
	Refus de crédit .....	6.37
6.6	Lettres de recouvrement .....	6.42
	Rappel d'échéance .....	6.42
	Relance .....	6.45
	Mise en demeure .....	6.51
6.7	Autres lettres sur le crédit .....	6.55
	Accusé de réception d'un paiement partiel .....	6.55
	Réception d'un chèque avec mention de provision insuffisante .....	6.59
	Avis de changements de termes de crédit .....	6.61
	Conclusion .....	6.66

**CHAPITRE 7 – Conjugaison des verbes**

7.1	Temps du présent .....	7.1
	Present Simple .....	7.1
	Present Progressive .....	7.2
	Present Perfect .....	7.5
	Present Perfect Progressive .....	7.7

7.2	Temps du futur .....	7.8
	Future Simple .....	7.8
	Future Progressive .....	7.10
	Future Perfect .....	7.11
	Future Perfect Progressive .....	7.11
7.3	Temps du passé .....	7.13
	Past Simple .....	7.13
	Past Progressive .....	7.15
	Past Perfect .....	7.17
	Past Perfect Progressive .....	7.18
	Conclusion .....	7.21
<b>CHAPITRE 8 – Lettres aux fournisseurs et aux clients</b>		
8.1	Organigramme .....	8.1
8.2	Lettres aux fournisseurs .....	8.3
	Réclamation .....	8.4
	Demande de remboursement .....	8.8
	Demande de correction d’erreur .....	8.15
8.3	Lettres aux clients .....	8.20
	Réponse à une réclamation .....	8.20
	Réponse à une demande de remboursement .....	8.34
	Réponse à une demande de correction d’erreur .....	8.44
	Conclusion .....	8.50
<b>CHAPITRE 9 – Activité synthèse</b> .....		
	Conclusion .....	9.1
<b>CHAPITRE 10 – Préévaluation</b> .....		
	Conclusion .....	9.26
<b>CHAPITRE 10 – Préévaluation</b> .....		
	Conclusion .....	10.1
Annexe I	Liste des verbes irréguliers .....	A.1
Annexe II	Contrôle de la précision et de la vitesse .....	A.7
Annexe III	Phrases clés .....	A.37
Annexe IV	Tableau synthèse des types de lettres .....	A.49
Annexe V	Les règles d’espacement pour les signes de ponctuation .....	A.55

Liste des figures	
Bibliographie	
Webographie	
Fiche de rétroaction	
Échéancier de travail	

# Introduction

Afin d'entreprendre convenablement votre apprentissage du module, il est très important que vous lisiez cette première partie du Guide. Vous devrez y accomplir quelques petites tâches qui vous aideront à organiser et à gérer efficacement votre travail!

## **Avant toutes choses . . . bienvenue!**

Bienvenue au module *Rédaction en anglais*! L'anglais, langue des affaires, est utilisé partout dans le monde et il est fort probable que vous aurez un jour à l'employer pour communiquer. La connaissance de l'anglais demeure un atout précieux, car elle permet de communiquer efficacement des renseignements dans un contexte de mondialisation des affaires.

Tout comme la correspondance française, la correspondance anglaise a ses propres styles, règles et dispositions que l'expéditeur doit connaître et maîtriser. Le guide *Rédaction en anglais* contient tout ce que vous devriez savoir sur ce sujet. Il vous aidera à résoudre les problèmes de l'anglais écrit et à présenter des textes bien structurés et sans fautes à l'aide d'outils de référence traditionnels et électroniques. Ce Guide contient des exercices théoriques et pratiques, plusieurs mises en situation, des dictées, des modèles de lettres, des modèles électroniques et des références Internet. Ces différents outils d'apprentissage vous permettront d'atteindre efficacement les objectifs de ce module.

Pour les élèves à distance, vous devrez retourner quatre devoirs. Ce moyen choisi pour étudier ou vous perfectionner permet une grande autonomie, mais demande en contrepartie une discipline rigoureuse, de la détermination et la volonté de réussir.

Lorsque vous aurez terminé votre formation, nous aimerions que vous remplissiez et retourniez la fiche de rétroaction qui se trouve à la fin de ce Guide. Vos commentaires nous permettront de connaître votre degré de satisfaction et d'améliorer la qualité du matériel.

Bon cours!

## Votre formation

Ce module fait partie du programme menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en comptabilité et comporte 60 heures. Le programme se subdivise en 23 modules totalisant 1 350 heures de formation. Afin de mieux vous situer dans votre démarche d'apprentissage, consultez le tableau synthèse suivant.

Synthèse du programme d'études en comptabilité

Code	N°	Titre du module	Durée	Unités
461-012	1	Métier et formation	30	2
461-024	2	Recherche d'information	60	4
461-034	3	Tableaux et graphiques	60	4
461-042	4	Calcul de pièces	30	2
461-054	5	Mise en page de correspondance	60	4
461-066	6	Mise à niveau en français Rédaction en français	30 60	6
461-074	7	Traitement de pièces	60	4
461-083	8	Gestion de l'encaisse	45	3
461-093	9	Législation des affaires	45	3
461-102	10	Interactions professionnelles	30	2
461-115	11	Communication en anglais	75	5
461-122	12	Production de paies	30	2
461-134	13	Mise à niveau en anglais* Rédaction en anglais	60	4
461-144	14	Traitement de données	60	4
461-154	15	Tâches courantes	60	4
461-165	16	Efficiencie	75	5
461-175	17	Coût d'un bien et d'un service	75	5
461-185	18	Tâches de fin de période	75	5
461-195	19	Tâches de fin d'année	75	5
461-204	20	Déclaration de revenu	60	4
461-213	21	Système comptable	45	3
461-222	22	Cheminement professionnel	30	2
461-238	23	Intégration au travail	120	8

\* Ce Guide est un auxiliaire pédagogique au module *Rédaction en anglais* et ne comporte aucune unité.

## Présentation du cours

Une bonne connaissance de l'anglais (oral et écrit) est devenue presque indispensable dans l'exercice de certaines fonctions, notamment dans les métiers reliés à la comptabilité. En effet, l'anglais est la langue du commerce et, avec la mondialisation et le libre-échange, les contacts avec les autres pays et provinces se sont intensifiés. Ainsi, de plus en plus de candidats compétents se voient refuser des emplois intéressants faute de s'exprimer convenablement en anglais.

L'image de l'entreprise se reflète dans la correspondance interne et externe. Il est donc important de présenter des lettres bien structurées et exemptes de fautes.

Avant de rédiger des lettres et des notes, vous verrez les particularités de la mise en page de la correspondance anglaise. Après l'étude de la théorie, vous pourrez évaluer vos connaissances en faisant des exercices nombreux et variés. Vous apprendrez également à optimiser l'emploi d'outils traditionnels et électroniques, y compris les modèles de correspondance anglaise et les modèles électroniques qui en faciliteront la disposition. Vous devrez avoir maîtrisé la première partie de *Mise à niveau en anglais* avant de terminer ce module. Suivant vos lacunes ou vos habiletés, vous aurez donc à consacrer plus ou moins de temps à l'étude du présent Guide. Vous êtes le seul responsable de vos apprentissages, mais vous pouvez compter sur l'appui de votre enseignant ou de votre tuteur en cas de besoin. Prenez le temps nécessaire pour étudier la théorie et faire les différents exercices qui s'y rapportent. En maîtrisant toutes les notions du Guide, vos compétences pour rédiger la correspondance anglaise se développeront.

Il existe beaucoup de variantes entre l'anglais britannique, américain et canadien. Dans ce Guide, nous avons suivi les règles préconisées par le Bureau de la traduction dans *The Canadian Style: A Guide to Writing and Editing*; ces règles, adoptées par les organismes canadiens, touchent notamment la mise en forme des éléments de la lettre, les abréviations, les coupures de mots et l'écriture des nombres.

En même temps, nous avons choisi, quand il était possible de le faire, les normes qui ressemblaient le plus à celles que vous connaissiez déjà en français : il est toujours plus facile d'apprendre une seule façon de faire dans les deux langues.

Finalement, gardez à l'esprit que les modalités de présentation sont beaucoup moins rigides en anglais qu'en français : vous rencontrerez donc d'autres façons tout à fait acceptables de mettre en forme les éléments d'une lettre.

## Objectif général du module

Rédiger et disposer de la correspondance anglaise liée à la comptabilité, à l'aide de dictionnaires, grammaires, modèles de lettres, modèles électroniques ainsi que d'un logiciel orthographique et grammatical anglais.

### Objectifs précis

- Établir le plan du texte;
- composer et saisir le texte;
- réviser le texte;
- effectuer la mise en page;
- préparer l'enveloppe;
- améliorer votre vitesse en utilisant une méthode de doigté.

Maintenant que vous connaissez les objectifs à atteindre dans ce module, assurez-vous d'avoir les préalables nécessaires à son apprentissage.

### Avez-vous les préalables?

L'élève inscrit à ce cours doit posséder un niveau de connaissances en anglais équivalant à la 4<sup>e</sup> secondaire. En parallèle avec ce cours, vous devez faire les exercices du guide *Mise à niveau en anglais* ainsi que, le cas échéant, les activités supplémentaires que votre formateur pourra vous proposer.

Si vous ne possédez aucune notion concernant les logiciels d'exploitation, vous pouvez vous inscrire au cours en ligne *Introduction aux logiciels d'exploitation*, qui est un complément aux différents cours de logiciels. Prenez quelques minutes pour visiter la démo au <http://cours1.sofad.qc.ca/demo/whpr-002/index.php>. Pour vous aider à accomplir les différentes tâches avec le traitement de texte *Microsoft Word*, vous pouvez vous procurer le guide *Résumé des procédures* conçu par la SOFAD.

Le module 5, *Mise en page de correspondance*, est préalable à ce cours. Par contre, si vous ne l'avez pas étudié, vous devez être en mesure de disposer au traitement de texte des notes, des lettres d'affaires et des enveloppes. Vous devez également être capable d'utiliser une méthode de doigté pour rédiger vos lettres au moyen du logiciel de traitement de texte.

Possédez-vous les préalables? Assurez-vous maintenant d'avoir le matériel requis pour effectuer convenablement les tâches reliées à ce module.

## Matériel et documents requis

- Le logiciel de traitement de texte *Microsoft Word*;
- Une reliure à anneaux et onze onglets séparateurs;
- Une imprimante;
- Des ouvrages de référence :
  - un dictionnaire bilingue anglais et français : *Larousse de poche*, etc.
  - une grammaire anglaise : *Harrap's, Chambers, Harrap's Publishers Ltd.*<sup>1</sup>
  - le résumé des procédures d'un traitement de texte.

## Matériel pédagogique

Le matériel pédagogique comprend :

- Ce guide d'apprentissage pour la rédaction de la correspondance d'affaires anglaise et son corrigé;
- Les fichiers de travail disponibles sur le cédérom;
- Quatre devoirs pour les élèves de la formation à distance.

## Guide d'apprentissage

Ce guide d'apprentissage comprend **dix chapitres** qui vous permettront d'acquérir les connaissances nécessaires pour atteindre les objectifs du module. Ces chapitres comportent des outils diversifiés afin de rendre votre étude et votre pratique aussi agréables que profitables.

- Chaque tâche est accompagnée de méthodes de travail que nous vous conseillons de suivre. Ces méthodes faciliteront l'organisation de votre travail, la gestion de votre temps, la planification et l'exécution convenable et efficace de vos tâches.
- L'assimilation des notions théoriques vous permettra d'exécuter adéquatement les tâches au micro-ordinateur.
- Les exercices théoriques et pratiques vous aideront à acquérir différentes notions essentielles à la rédaction, à la saisie et à la transcription de la correspondance d'affaires anglaise au micro-ordinateur.
- Plusieurs exercices pratiques font référence à des mises en situation de travail. Vous renforcerez ainsi des aptitudes que vous pourrez mettre en pratique efficacement dans un milieu de travail.

Ce Guide se termine par une préévaluation que nous vous recommandons de faire le plus sérieusement possible afin de vous préparer à l'examen sommatif.

---

1. L'usage de tout autre dictionnaire ou de tout autre grammaire répondrait également aux exigences de ce cours.

### *Annexes*

- Une liste des verbes irréguliers.
- Des textes de contrôle de la précision et de la vitesse.
- Des phrases-clés pour simplifier la rédaction des introductions, des développements et des conclusions de différents types de lettres.
- Un tableau synthèse des types de lettres.  
Ce tableau résume les principales parties de chaque type de lettre que vous étudierez dans ce module. Conservez-le à portée de la main avec votre *Résumé des procédures*, s'il y a lieu.
- Les règles d'espacement des signes de ponctuation.

Les annexes sont suivies d'une liste des figures représentant les modèles et les fiches techniques que vous aurez à étudier, ainsi que d'une bibliographie et d'une webographie détaillant les sources consultées.

### **Corrigé**

Après chaque exercice, vous devrez vérifier votre travail à l'aide du corrigé. Cette méthode vous permettra de déceler aussitôt vos lacunes ou de revoir les notions mal comprises. Si certains exercices vous ont posé des problèmes, prenez le temps de les refaire. Si des points vous semblent obscurs après avoir fait des efforts honnêtes, n'hésitez pas à demander conseil à votre enseignant ou à votre tuteur qui se fera un plaisir de vous aider.

### **Résumé des procédures d'un traitement de texte**

Ce document sera en quelque sorte votre livre de chevet lorsque vous utiliserez votre traitement de texte. Il contient les procédures nécessaires pour exécuter les différentes fonctions reliées au traitement de texte des différents modules du DEP Comptabilité. Le *Résumé des procédures* sera donc votre fidèle compagnon!

### **Cédérom *Rédaction en anglais***

Les fichiers nécessaires pour faire les exercices sont dans le dossier **Exercices**. Dans le dossier **En-têtes** se retrouvent tous les fichiers nécessaires pour la création du papier en-tête. Le dossier **Modèles de lettres** contient 22 modèles de lettres, soit les lettres des chapitres 6 et 8. Vous retrouverez également un dossier **Grilles** contenant les différentes grilles d'évaluation que vous pourrez imprimer si votre tuteur ou enseignant le demande.

Le dossier **Modèles électroniques** contient différents modèles dont vous pourrez vous servir pour saisir des lettres et faire quelques exercices, ainsi que des modèles électroniques qui faciliteront la disposition des lettres.

Vous trouverez une liste de ces fichiers à la fin de cette introduction.



Consultez le site des ressources pour les apprenants sous la rubrique *Rédaction en anglais* : [<http://cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html>]; vous y trouverez la webographie de ce module et toute autre information pertinente, s'il y a lieu.

Afin d'augmenter votre vitesse de travail et si vous en avez la possibilité, nous vous recommandons de copier les fichiers nécessaires pour faire les exercices sur votre disque rigide.

- Dans *l'Explorateur Windows*, créez un dossier sur votre disque rigide, par exemple : **C:\ Module 13**.
- Utilisez le cédérom et sélectionnez la commande pour copier les dossiers **Exercices, Modèles électroniques, Modèles de lettres, En-têtes et Grilles** vers le dossier **Module 13** de votre disque rigide.
- Les fichiers copiés à partir d'un cédérom ou du site de la SOFAD sont toujours en lecture seule. Vous devez donc les enregistrer sous un nouveau nom. L'avantage du format lecture seule, c'est que le document original reste inchangé au cas où vous désiriez le consulter ou le réutiliser.

### Devoirs pour les élèves de la formation à distance

Les devoirs vous préparent à l'épreuve sommative qui se déroule sous la surveillance d'un responsable. Il est donc tout à votre avantage de faire les devoirs sans consulter votre guide d'apprentissage et de profiter des corrections de votre tuteur pour ajuster votre tir. C'est là une excellente façon de vous préparer à l'examen.

Il y a **quatre devoirs** pour ce cours. Vous devez tous les faire et obtenir une moyenne minimale de 60 % afin de recevoir une attestation d'études et de pouvoir vous présenter à l'épreuve sommative. Seule la note obtenue à l'examen compte pour l'obtention des quatre unités reliées à ce cours.

Au centre que vous aurez choisi pour passer votre examen sommatif, informez-vous de la version du logiciel Word utilisé, et vérifiez si vous pouvez faire votre examen sur un appareil semblable à celui que vous utiliserez pour votre préévaluation. Sinon, étant donné la grande diversité des appareils utilisés dans les centres de formation professionnelle, les commissions scolaires doivent offrir à tout élève de la formation à distance qui désire passer l'évaluation sommative une **période minimale de trente minutes avant cet examen** pour lui permettre de se familiariser avec le matériel disponible.

## Organisation et échéancier de travail

Préparez votre reliure à anneaux afin de retrouver facilement vos documents imprimés. Sachez gérer vos documents autant que votre temps de travail.

- Récupérez votre reliure à anneaux et les onglets.
- Préparez les onglets suivants :
  - dix onglets représentant chaque chapitre pour les impressions des exercices et des plans de texte;
  - un onglet pour les contrôles de la précision et de la vitesse.
- Suivez votre guide d'apprentissage : il est préférable d'étudier pas à pas votre Guide, car la progression des apprentissages vise à vous faciliter la tâche.
- Comparez vos réponses avec celles du corrigé et effectuez les corrections qui s'imposent. Dans le cas de rédaction de lettres, n'oubliez pas que le corrigé vous est fourni à titre indicatif uniquement puisque la formulation de vos phrases et votre choix de vocabulaire seront forcément différents. Cependant, le corrigé vous permettra de vérifier votre mise en page et la présence des idées principales et secondaires; il vous fournira également des phrases et de la terminologie qui pourront vous servir lors de vos rédactions ultérieures.

## Échéancier de travail

À titre de suggestion, nous avons établi un échéancier de travail que vous trouverez en annexe. Gardez-le toujours bien en vue.

- À l'aide de votre échéancier de travail, déterminez les dates où vous terminerez l'apprentissage de chacun des chapitres, puis inscrivez-les dans la colonne appropriée.
- Prenez l'habitude de respecter votre échéancier. Si vous n'avez pas terminé un chapitre à temps, vous devrez y consacrer plus d'heures sans toutefois perturber votre échéancier de travail.

## Gestion du temps

Pour que votre apprentissage vous amène à approfondir au maximum vos nouvelles capacités, nous vous recommandons de suivre le cheminement proposé dans l'échéancier de travail. Cet échéancier s'échelonne sur une période de dix semaines et de soixante heures. Une assiduité de six heures par semaine répartie en deux séances de travail vous permettra d'acquérir les nouvelles notions et de les appliquer au micro-ordinateur beaucoup plus aisément. Cependant, si votre disponibilité ou vos connaissances sont plus grandes, vous pourrez terminer l'étude de ce Guide en moins de dix semaines.

Les devoirs sont réservés aux élèves de la formation à distance. Ceux qui étudient dans un centre et qui veulent se soumettre à des évaluations formatives doivent s'adresser à leur professeur. Par contre, le chapitre 10 du guide d'apprentissage contient une préévaluation que vous pourrez corriger et évaluer vous-même afin de vérifier si vous avez atteint les objectifs du module.

## Consultez votre tuteur ou votre enseignant

Si des notions étudiées semblent obscures après avoir fait des efforts honnêtes, vous pourrez demander conseil à votre tuteur ou à votre enseignant qui se fera un plaisir de vous aider. Nous vous souhaitons bon succès! Votre réussite est assurée si vous observez bien toutes les directives.

## Durée du module

Voici la répartition du temps d'étude que nous vous proposons selon les chapitres.

Introduction	0,5 heure
Chapitre 1 – Mise en page	5,5 heures
Chapitre 2 – Outils de rédaction	3 heures
Chapitre 3 – Rédaction de textes d'affaires	9 heures
Devoir 1*	
Chapitre 4 – Révision de textes anglais	2 heures
Chapitre 5 – Organisation du travail	1,5 heure
Chapitre 6 – Lettres pour le service de la comptabilité	11,5 heures
Devoir 2	
Chapitre 7 – Conjugaison des verbes	4,5 heures
Chapitre 8 – Lettres aux fournisseurs et aux clients	10 heures
Devoir 3	
Chapitre 9 – Activité synthèse	7 heures
Chapitre 10 – Préévaluation	3 heures
Devoir 4	
Évaluation sommative	2,5 heures
<b>Total</b>	<b>60 heures</b>

\* Les devoirs sont réservés aux élèves de la formation à distance.

## Démarche d'apprentissage et pictogrammes

Ce Guide a été conçu pour vous permettre d'adopter une démarche d'apprentissage autonome. Nous vous recommandons de faire tous les exercices théoriques et pratiques, la synthèse du chapitre 9 et la préévaluation du dernier chapitre.

Familiarisez-vous avec les pictogrammes du Guide. Ils fournissent rapidement des renseignements importants pour votre apprentissage.



### Picto objectif

Ce pictogramme précède l'énumération des objectifs du chapitre.



### Picto aide-mémoire

Lorsque vous verrez ce pictogramme, vous devrez faire un arrêt obligatoire pour lire attentivement l'information qui l'accompagne.



### Picto crayon

Ce crayon annonce un exercice théorique.



### Picto ordinateur

Un exercice pratique sera précédé de ce pictogramme.



### Picto corrigé

Ce pictogramme vous invite à vérifier vos réponses dans le corrigé.



### Picto enveloppe

Les élèves de la formation à distance sont invités à faire un devoir.



### Picto Web

Les paragraphes Web contiennent des adresses de sites Internet et des renseignements qui peuvent être enrichissants pour votre apprentissage. Cependant, ils vous sont proposés pour des consultations tout à fait facultatives.



### Picto doigté

Ce pictogramme vous invite à faire un test de précision et de vitesse.

## Liste des fichiers de travail

Dossier Exercices	Dossier Modèles électroniques	Dossier Modèles de lettres	Dossier Grilles	Dossier En-têtes
Berthiaume	1 alignement_ang	Approbation_crédit	Autoévaluation	Dutil
Bilan	2 alignements_ang	Changement_crédit	Langue anglaise	Ford
Burns	3 alignements_ang	Demande_cond_paiement	Mise en page	Infogestion
Business	Conditions de paiement_ang	Demande_conf_solde	Vitesse_1min	Maison du voyageur
Donald	Renseignements sur la solvabilité	Demande_corr_erreur	Vitesse_3min	Mélisianne
Marco		Demande_crédit	Précision	Moore
Méli-mélo		Demande_remboursement		Morton
Memo		Demande_rens_solvabilité		Nora
Mobilier		Mise_en_demeure		Progiciel
Plan anglais		Rappel_échéance		Rideau
Plan français		Récept_chèque_insuf		
Smith		Récept_paiement_partiel		
Universal		Réclamation		
Willis1		Refus_crédit		
Willis2		Relance		
Ex4.4-1		Rép_conf_solde		
Ex4.4-2		Rép_demande_cond_paiement		
Ex4.5-1		Rép_demande_corr_erreur		
Ex4.5-2	Rép_demande_remb_injust			
	Rép_demande_remb_just			
	Rép_réclamation_injust			
	Rép_réclamation_just			

Maintenant que vous vous êtes familiarisé avec le contenu du module et son matériel pédagogique, vous avez en main tout ce qu'il faut pour commencer votre lecture du chapitre 1.



Durée d'apprentissage prévue : 5 h 30



À la fin de ce chapitre, vous serez en mesure d'effectuer les tâches suivantes :

- comparer la correspondance française et la correspondance anglaise;
- maîtriser les différentes parties de la lettre en anglais et les règles de disposition;
- distinguer les différents styles de lettres;
- adresser des enveloppes.

Le présent chapitre traitera des différentes règles de disposition de la correspondance anglaise. La mise en page d'une lettre reflète le professionnalisme d'une entreprise. Ne pas en tenir compte pourrait donner une image négative de celle-ci aux employés, clients ou fournisseurs. Ainsi, vous étudierez plusieurs éléments de la mise en page qui vous permettront de produire de la correspondance respectant les normes de rédaction des lettres anglaises.

Vous comparerez d'abord la correspondance française avec la correspondance anglaise, puis vous verrez les différentes parties de la lettre en anglais ainsi que leur disposition. Vous ferez ensuite la distinction entre les divers styles de mise en page. Finalement, vous apprendrez les normes de production d'enveloppes qui constituent un élément important de toute correspondance.

Maintenant, commencez cette première section qui fait un parallèle entre la correspondance française et la correspondance anglaise.

## 1.1 Comparaison entre les correspondances française et anglaise

Certaines parties de la lettre d'affaires en anglais sont les mêmes que celles en français, et d'autres sont totalement différentes.

Les deux lettres suivantes vous illustrent les similitudes ainsi que les différences que nous retrouvons dans la correspondance anglaise et française.

Nous vous conseillons de lire tous les exemples de lettres afin de vous familiariser avec le vocabulaire et la rédaction proprement dite de la correspondance d'affaires.

## Similitudes



ATELIER LAURENTIEN INC.

375, boulevard Lebeau

Saint-Laurent (Québec) H4N 1S2

Téléphone : 514 123-7878 – Télécopieur : 514 123-7879

Le 24 septembre 20xx

Décorateurs modernes inc.  
342, montée Masson  
Mascouche (Québec) J7K 2L5

**Objet : Demande de renseignements**

Madame,  
Monsieur,

Nous avons pris connaissance de votre annonce parue dans les journaux de fin de semaine et nous sommes vivement intéressés par les nouveaux formats de tableaux d'affichage que vous y présentez.

Vous serait-il possible de nous faire parvenir les renseignements supplémentaires suivants :

- le délai de livraison;
- les conditions de paiement;
- la réduction accordée pour une commande importante (format : grands tableaux).

Dans l'attente des renseignements demandés, veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères remerciements.

Le directeur des achats,

*Louis Bélanger*

Louis Bélanger  
LB/gp

Figure 1.1 Lettre en français



**JACKSON & ASSOCIÉS**

3475, boul. Saint-Jacques  
Montréal (Québec) H1R 5Y7  
Téléphone : 514 123-6363  
Télécopieur : 514 123-6364

December 27, 20xx

Liverpool & Sons Inc.  
549 Flower Avenue  
Ottawa (Ontario) L2K 8E6

Dear Sir or Madam:

**Subject: Restroom furniture**

When looking at your new catalogue, we noticed that you are now selling restroom furnishings. We would appreciate receiving more details concerning these products since we plan to expand our store and offer this merchandise to our customers.

Also, please send us more information regarding:

- price of each item
- discount for stores
- delivery policies

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

Yours truly,

*Janet Brookshield*

Janet Brookshield  
Assistant Manager

JB/jc

Figure 1.2 Lettre en anglais

Comme vous pouvez le constater, les lettres anglaise et française comportent des similitudes sur le plan suivant :

- Les parties de la lettre :
  - \* la date;
  - \* la vedette;
  - \* l'appel;
  - \* l'objet;
  - \* l'introduction;
  - \* le développement;
  - \* la conclusion;
  - \* la salutation;
  - \* la signature;
  - \* les initiales d'identification;
  - \* la mention de pièces jointes.
- La mise en page;
- Le style utilisé dans la correspondance d'affaires.

La lettre en anglais possède ses propres caractéristiques, tout comme celle en français. Observez les lettres des pages suivantes; les différences se retrouvent particulièrement sur le plan de :

- la ponctuation;
- la mise en forme de la date et de la vedette;
- l'utilisation des majuscules;
- la structure de la phrase.

Donc, même si la correspondance anglaise et française possède des ressemblances, les différences doivent être maîtrisées afin que le rédacteur puisse écrire correctement des lettres en anglais.

Similitudes avec la lettre française	Différences avec la lettre française
Les parties de la lettre : la date, la vedette, l'appel, l'objet, l'introduction, le développement, la conclusion, la salutation, la signature, les initiales d'identification et la mention de pièces jointes	La ponctuation et l'utilisation des majuscules
La mise en page	La mise en forme de la date et de la vedette
Le style utilisé dans la correspondance d'affaires	La structure de la phrase

Figure 1.3 Comparaison entre la correspondance anglaise et française

## Différences

---



### VOYAGES GLOBE-TROTTER INC.

464, rue des Trembles, Longueuil (Québec) JOL 8M4  
Téléphone : 450 187-9257      Télécopieur : 450 187-9200  
Internet : [www.globe.com](http://www.globe.com)

#### RECOMMANDÉ

Le 5 mai 20xx

Madame Annette Painchaud  
Directrice des ventes  
Produits de bureau Castonguay inc.  
1292, rue Saint-Jean-Baptiste  
Boucherville (Québec) JOL 8M4

N/Réf. : Commandes n<sup>os</sup> B-1492 et B-3244

#### Objet : Délais de livraison

Madame,

Nous avons bien reçu notre commande n<sup>o</sup> B-1492 et nous vous en remercions. Vous trouverez ci-inclus un chèque de 3 844,69 \$.

Nous attendons toujours la livraison de nos fauteuils de bureau. Nous comprenons très bien vos problèmes de délais de livraison avec vos fournisseurs, mais nous espérons que vous pourrez nous faire parvenir les fauteuils d'ici un mois, sinon nous nous verrons dans l'obligation d'annuler notre commande n<sup>o</sup> B-3244.

Comptant sur votre diligence habituelle, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Le chef comptable,

*Jean Simoneau*  
Jean Simoneau

JS/ab

p. j. 1

c. c. M<sup>me</sup> Josée Latreille

---

Figure 1.4 Lettre en français avec mentions

**AMEUBLEMENTS UNIK INC.**

Bureau 265

3100, boulevard Cartier

Laval (Québec) H7V 1J5

Téléphone : 450 123-3232

Courriel : unik@video.ca

Télécopieur : 450 123-3246

Our reference: Orders B-1492 and B-3244

May 5, 20xx

REGISTERED

Mrs. Ann Dorchester  
Sales Manager  
G.H. Equipment Inc.  
725 Belgrave Avenue  
Kingston (Ontario) M6D 3B1

Dear Mrs. Dorchester:

**Subject: Payment and delivery of orders**

We received our order B-1492 and we thank you for your promptness. You will find enclosed a cheque for \$3 844.69.

However, we are still waiting for the delivery of our chairs. We understand that you might have some delivery problems with your suppliers, but we hope that you can ship our chairs before the end of the month or we will be forced to cancel our order B-3244.

We appreciate your cooperation in looking into this matter.

Sincerely,

*Pierre Turmel*

Pierre Turmel  
Chief Accountant

PT/lt

Enclosure

c.c.: Mr. Jean-Paul Simoneau, President

Figure 1.5 Lettre en anglais avec mentions



## Exercice 1.1 Mettre en page une lettre en français et appliquer une méthode de doigté

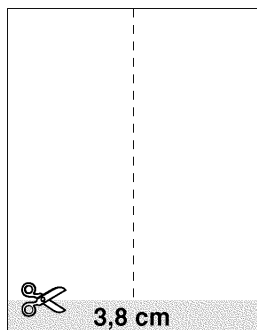
Avant de poursuivre votre apprentissage, il est important de vérifier si vous possédez les préalables pour entreprendre ce cours. Vous devez être en mesure de récupérer le texte d'une lettre en français, d'en corriger les fautes, puis d'en disposer convenablement les différentes parties, le tout en deux heures ou moins. Vous devez aussi appliquer une méthode de doigté vous permettant d'atteindre un niveau de précision de 4 % ou moins. Trente minutes vous sont allouées pour cette partie.

### PREMIÈRE PARTIE

#### Mise en situation

Vous êtes commis comptable au Service de la comptabilité d'Emballages Dutil inc. Le 12 mars 20xx, vous devez réviser et mettre en forme la lettre du fichier **Berthiaume**, du dossier **Exercices** disponible sur le cédérom. Utilisez l'en-tête de l'entreprise du fichier **Dutil**, dans le dossier **En-têtes**. Respectez le protocole épistolaire propre au style à trois alignements. La lettre devra être expédiée par courrier recommandé. Adressez-la au vérificateur de Beaudry, Jodoin & Associés, M. Jacques Berthiaume. L'entreprise est située au 2232, rue Beaubien Est, à Montréal; le code postal est : H2Y 1L1. Indiquez comme objet « Bilan au 31 décembre 20xx ». Sous le titre « Immobilisations (en milliers de dollars) », insérez le tableau intitulé **Bilan.xls** dans le dossier **Exercices**. Utilisez la commande du traitement de texte pour formater le tableau afin qu'il soit présenté convenablement. Révissez attentivement le document puis enregistrez-le sous un nom représentatif. Imprimez la lettre puis signez-la. Préparez l'enveloppe puis imprimez-la.

Si vous ne pouvez pas vous servir de véritables enveloppes, découpez une feuille en deux et fabriquez deux enveloppes par feuille. Vérifiez le manuel de votre imprimante si vous ne connaissez pas la façon d'insérer une enveloppe dans le bac d'alimentation.





Les fichiers du cédérom de ce cours sont accessibles en lecture seule. Dans le cas d'un en-tête de lettre, vous pouvez soit copier le contenu et l'insérer dans votre lettre, soit l'enregistrer sous un nouveau nom dans le fichier qui contiendra votre rédaction. Dans le cas d'un exercice de révision ou de mise en forme, vous devez l'enregistrer sous un nouveau nom sur votre disque rigide. L'avantage du format « lecture seule » du document original, c'est qu'il restera inchangé au cas où vous désireriez le consulter ou l'utiliser de nouveau.

## DEUXIÈME PARTIE

- Prévoyez environ dix minutes de réchauffement au clavier, avec des textes différents de cet exercice.
- Avant d'entreprendre la saisie des deux textes suivants, prenez environ cinq minutes pour les lire afin de vous familiariser avec chacun d'eux.
- Consacrez une trentaine de minutes à la saisie de ces deux textes. Ayez toujours à l'esprit que ce n'est pas la vitesse qui est en jeu mais la précision.
- Ne tapez pas les titres : « Premier texte » et « Deuxième texte ». Saisissez les deux textes l'un à la suite de l'autre.

### Pour appliquer la méthode de doigté convenablement, vous devez :

- maintenir les yeux sur le texte;
- maintenir les doigts sur les touches de base;
- utiliser les doigts appropriés sur les rangées supérieure et inférieure.

Vous pouvez utiliser la touche effacement-arrière pour effacer un caractère erroné, mais vous ne pouvez pas utiliser le correcteur du logiciel ou faire une lecture à l'écran pour vous corriger. Le but de ces exercices est de développer une haute précision dès la première saisie.

- Assurez-vous que votre environnement de travail est propice à la concentration.
- En utilisant une méthode de doigté, tapez le premier texte, puis imprimez-le.
- Corrigez votre texte en entourant les fautes que vous avez commises.

Vous ne devez pas avoir plus de 4 % d'erreurs dans un texte, et ce, quel que soit le temps que vous prenez pour le saisir. Par exemple, pour calculer la tolérance permise pour **le premier texte** :  $90 \text{ mots} \times 0,04 = 3,60$ , soit 4 fautes de frappe tolérées; pour **le deuxième texte** :  $78 \text{ mots} \times 0,04 = 3,12$ , soit 3 fautes de frappe tolérées. Si vous avez eu plus de fautes de frappe que la tolérance permise, nous vous recommandons de reprendre le texte.

---

### *Premier texte*

Quelle que soit la nature des textes à écrire, ils ne doivent contenir aucune faute d'orthographe : l'image de l'entreprise en dépend. N'hésitez donc pas à douter de l'orthographe des mots même si, à vos yeux, elle vous semble correcte. Vous serez parfois surpris des découvertes que vous ferez. Pour corriger des textes, consultez des dictionnaires et des grammaires. Soyez également soucieux d'employer les mots justes. Par exemple, utilisez des verbes d'action en remplacement du verbe faire. Ainsi, au Québec, on pourrait se mettre à dire : laver, repasser, tondre, nettoyer, peindre, etc. au lieu de faire le lavage, faire le repassage, faire la pelouse, faire le nettoyage, faire la peinture, faire le ménage, etc.

---

### *Deuxième texte*

Depuis quelques années, autant les pédagogues que les gestionnaires ont pris conscience de l'importance du français écrit dans les établissements de formation et les milieux de travail.

La formation à distance (FD) deviendra-t-elle synonyme d'enseignement sur Internet? En effet, cet outil rejoint les objectifs pédagogiques de ce mode d'apprentissage : étudier chez soi à son propre rythme, tout en tenant compte des exigences du ministère de l'Éducation.









## 1.2 La lettre

On pourrait comparer les différentes parties de la lettre à celles de notre corps. Ainsi, chaque membre a un emplacement précis et une fonction particulière. Par conséquent, une personne qui aurait les yeux à la place des jambes et les bras dans le visage serait lourdement incommodée dans ses activités quotidiennes.

Cependant, même si l'un ou l'autre des membres est inactif, ou même absent, la personne peut tout de même demeurer fonctionnelle. Par contre, certaines parties telles que le cœur, le foie, le cerveau, les vaisseaux sanguins et les poumons sont essentielles pour que le corps humain soit viable.

Dans le même ordre d'idée, certaines parties d'une lettre sont indispensables et doivent apparaître dans toute correspondance, tandis que d'autres peuvent être utilisées seulement en cas de besoin. Mais attention! Lorsqu'une partie de la lettre est nécessaire à la rédaction, tout comme les membres de notre corps, elle occupe une place bien définie et accomplit une fonction particulière qui fait en sorte qu'elle ne peut être déplacée.

En correspondance d'affaires anglaise, les parties qui sont toujours présentes dans la lettre sont : l'en-tête, la date, la vedette, l'appel, le corps de la lettre, la salutation, la signature et les initiales.

D'autre part, les parties qui peuvent n'apparaître qu'en cas de besoin sont : les références, les mentions spéciales (nature de l'envoi et mode d'acheminement), la mention « Attention », les pièces jointes, les copies conformes et les post-scriptum.

Voici une lettre modèle qui inclut toutes les parties, en illustrant très bien où chacune d'elles doit apparaître selon les normes de mise en page. Notez qu'il s'agit du style de lettre à un alignement.

Vous constaterez dans cette section que la mise en page de certains éléments de la lettre en anglais ressemble à celle de la lettre en français, alors que d'autres sont présentés de façon très différente. Il faut donc bien étudier, comprendre et mettre en pratique la mise en page de la correspondance anglaise avant d'entreprendre sa rédaction.

- (A)  **REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**  
65 Queen Street South  
Downsview, Ontario M3T 3H8  
Telephone: 705 123-0921  
Fax: 705 123-0922

(B) Our reference: File 561

(C) November 30, 20xx

(D) URGENT

(E) Purchasing Manager  
McKenzie Home Furniture  
1234, rue Orford  
Cowansville (Québec) K9N 3M9

(F) Dear Sir or Madam:

(G) **Subject: Attractive bathroom fixtures at a great price!**

We heard that your company is planning to expand its customer service in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers very competitive prices, and we are interested in doing business with you.

(H) Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on yearly purchasing volumes. This will enhance your profit margin or allow you to pass on the savings to your customers.

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you.

(I) Yours truly,

*Bob Spencer*

(J) Bob Spencer  
Sales Director, Marketing Department

(K) BS/jc

(L) Enclosures 2

(M) c.c.: Mr. Smart, General Manager

(N) P.S.: A sales representative will get in touch with you by next week.

Figure 1.6 Lettre modèle : les parties de la lettre et leur emplacement

**Légende**

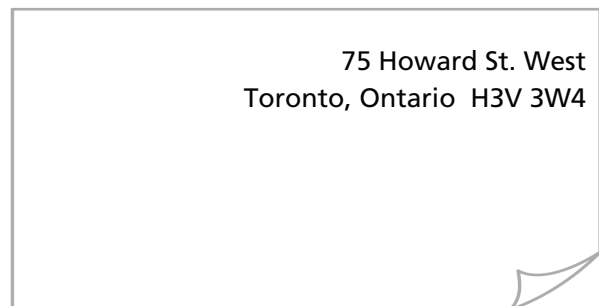
A) En-tête	F) Appel	K) Initiales d'identification
B) Référence(s)	G) Objet	L) Pièce(s) jointe(s)
C) Date	H) Texte de la lettre	M) Copie conforme
D) Mentions spéciales	I) Salutation	N) Post-scriptum
E) Vedette	J) Nom et titre du signataire	

**Parties de la lettre**

Chacune des sous-sections que vous verrez dans la prochaine section correspond aux mêmes lettres (A, B, C, etc.) que celle de la lettre modèle. Il serait bon de vous référer à la figure précédente durant votre lecture.

**En-tête (A)**

L'en-tête n'est ni plus ni moins que les coordonnées de votre entreprise qui sont déjà imprimées sur le papier à lettre utilisé pour produire la correspondance. Cependant, si l'adresse n'est pas déjà inscrite, il faut l'insérer au centre supérieur de la lettre lorsque le nom de l'entreprise l'accompagne, ou dans le coin supérieur droit si elle apparaît seule.

**Références (B)**

Cette mention rappelle le numéro de dossier ou de compte du client (Your reference:), ou les vôtres (Our reference:). Elle s'inscrit directement sous l'en-tête, à l'extrême gauche, en caractères réguliers.

Your reference: 234-GTR-458

Our reference: Contract 67-093

**Date (C)**

Dans le courrier d'affaires, le lieu d'émission de la lettre n'apparaît pas à moins que l'en-tête ne contienne plusieurs adresses différentes. La date s'écrit en chiffres pour le jour et l'année, et en lettres pour le mois; on la dispose dans l'ordre suivant : mois, jour, année. Il ne faut pas oublier qu'en anglais, le mois prend toujours la majuscule; de plus, une virgule se place entre le jour et l'année et, si nécessaire, entre le lieu et le mois. Finalement, aucun point n'est requis à la fin de la date.

November 14, 20xx *ou*

Downsview, November 30, 20xx

La date se place toujours sous les références et au-dessus de la nature de l'envoi et du mode d'acheminement. S'il n'y a aucune référence, la date est inscrite la première, sous l'en-tête. Elle peut se mettre à gauche ou à partir du centre selon le style de lettre utilisé et que vous étudierez dans la prochaine section.



On inscrit la date numérique ainsi : AAAA MM JJ  
20xx 11 14

Cette forme facilite le classement de documents; elle est surtout employée dans les formulaires.

### *Mentions spéciales (D)*

Ces données peuvent concerner deux types d'information. Dans un premier temps, il existe les mentions qui ont trait au mode d'acheminement de la lettre : XPressPost, Special Delivery, Registered, Certified. Puis, on retrouve celles qui indiquent la nature du courrier : Personal, Confidential ou Urgent.

Quelle que soit la mention utilisée - nature de l'envoi ou mode d'acheminement - les deux se placent à la marge gauche, deux interlignes sous la date, et sont inscrites en majuscules ou en minuscule, et en gras.

December 12, 20xx

PERSONAL

November 5, 20xx

**Registered**

### *Vedette (E)*

Ces informations renvoient aux coordonnées du destinataire. Elles sont toujours écrites sous la date à gauche. On doit y mentionner le nom de la personne, son titre, le nom de l'entreprise et l'adresse complète selon la formule donnée dans l'exemple. (Il y a deux espaces entre le nom de la province ou de l'État et le code postal.)

Mr. Thomas Jones, Accountant  
Jackson Corporation  
3452 Ocean Drive  
Hollywood, FL 67893  
ÉTATS-UNIS\*

ou

Mr. Dan Davis  
Sales Manager  
Datamax Company  
982 Princess Drive  
Ottawa (Ontario) J1H 2R7

\* Le nom du pays est inscrit seulement si la destination est étrangère au lieu d'envoi. En effet, au Québec, l'*Office québécois de la langue française* recommande de conserver le nom du pays ou de la province en français dans la vedette, puisque cette mention s'adresse aux personnes responsables du tri au point d'expédition. Par contre, on recopie les autres parties de l'adresse telles qu'elles ont été données afin qu'elles soient bien comprises par les préposés du service postal du pays ou de la province de destination.

Il faut aussi remarquer qu'aucune ponctuation n'est applicable, sauf les points abrégatifs et la virgule entre le nom et le titre de l'individu quand ceux-ci sont sur la même ligne. Par contre, on utilisera les parenthèses pour une province canadienne afin de respecter les recommandations de l'*Office québécois de la langue française*.



Vous remarquerez également que dans l'en-tête de la lettre, l'adresse s'inscrit en français pour les entreprises du Québec ou de pays francophones. Par contre, l'adresse s'écrit en anglais lorsque la compagnie siège aux États-Unis, au Canada anglais ou dans d'autres pays anglophones. De plus, les provinces anglophones ne mettent pas la province entre parenthèses et le font suivre d'une virgule : Toronto, Ontario

### *Mention « À l'attention de »*

Tout comme en français, cette mention est très peu utilisée, sinon presque disparue. Lorsqu'on ne connaît pas le nom de la personne à qui la lettre est adressée, on peut indiquer uniquement son titre et on doit l'inscrire au début de la vedette.

Sales Manager  
Brooks Enterprises  
345 King Street West  
Ottawa (Ontario) H1G 3R7

Nous vous conseillons cependant, si cela est possible, d'indiquer le nom de la personne et de le placer avec son titre dans la vedette, au-dessus du nom de l'entreprise. Il est même préférable de téléphoner à l'entreprise afin de vérifier le nom du destinataire et son titre exact.

### *Appel (F)*

L'appel se place sous la vedette. Il est quasiment toujours suivi d'un deux-points, à moins que le destinataire ne soit une relation d'affaires proche et qu'on s'adresse à lui par son prénom; le deux-points est alors remplacé par une virgule, par exemple : Dear Peter,. Dans les exemples qui suivent, vous pouvez observer que le nom du destinataire est presque toujours précédé de Dear, contrairement au français où cet usage est pratiquement aboli.

#### **Destinataire inconnu**

Ladies and Gentlemen:  
Ladies or Gentlemen:  
Dear Sir or Madam:  
Dear President:  
Dear Office Manager:

#### **Destinataire connu**

Dear Mrs. Brown:  
Dear Mr. Harrison:  
Dear Ms. Donaldson:

#### **Destinataire bien connu**

Dear John,



En anglais, il ne doit y avoir aucun espacement avant le deux-points et on en laisse un seul après.

Les titres de civilité **Mr.**, **Mrs.** et **Ms.** sont toujours abrégés et prennent le point final.

Le titre **Miss** n'est pas une abréviation et ne prend pas le point final.

**Mr.** est employé pour tous les hommes, peu importe leur état civil.

Traditionnellement, **Mrs.** faisait référence à une femme mariée et **Miss** à une célibataire. Aujourd'hui, il faut respecter la préférence de chaque personne à cet égard et, dans le doute, employer **Ms.** qui n'évoque pas l'état civil. D'ailleurs, plusieurs femmes préfèrent ce dernier titre de civilité.

**Objet (G)**

La mention Subject suivie d'un deux-points sert à annoncer l'objet de la lettre. Cette mention n'est pas obligatoire en anglais. De plus, l'utilisation du mot Subject pour introduire l'objet est facultative. Les mentions Re et In sont réservées à la correspondance juridique. L'objet est disposé à deux interlignes sous l'appel et s'écrit en lettres majuscules, ou en minuscules gras avec une majuscule initiale. Il peut être aligné à gauche ou centré.

**Subject: Annual conference**

Il est à noter qu'en anglais, l'usage tend à ne plus mettre une majuscule initiale à chaque mot de la mention Subject. Cette pratique peut être observée dans les directives sur l'emploi de la majuscule dans les titres et dans l'exemple de correspondance, présentés dans le livre de référence *The Canadian Style*.

**Lettre (H)**

La lettre est constituée d'un minimum de trois paragraphes :

1. L'introduction (le premier paragraphe);
2. Le développement (du deuxième à l'avant-dernier paragraphe);
3. La conclusion (le dernier paragraphe).

Selon les styles de lettres que nous verrons dans les prochains chapitres, l'information contenue dans chacune des parties diffère. De plus, l'espacement des paragraphes avec ou sans alinéas dépendra du genre de mise en page que le rédacteur de la lettre utilisera et que vous verrez dans ce même chapitre.

**Salutation (I)**

Dans la correspondance d'affaires anglaise, la salutation finale se situe sous le paragraphe de conclusion et est toujours suivie d'une virgule. Elle peut se mettre à gauche ou à partir du centre selon le style de lettre utilisé. Deux types de salutation sont de mise : celles pour les lettres adressées à une personne en particulier, et celles dont l'usage est réservé à des lettres qui ont un destinataire inconnu.

**Contenu adressé à une personne particulière**

<i>Salutation formelle</i>	<i>Salutation moins formelle adressée à un destinataire connu</i>
Very cordially yours,	Sincerely,
Very truly yours,	Sincerely yours,
Very sincerely yours,	Cordially,
Yours very truly,	Cordially yours,
Respectfully yours,	Regards,

**Contenu adressé à un destinataire inconnu**

Yours,	Faithfully,
Truly yours,	Faithfully yours,
Yours truly,	Yours faithfully,



### *Nom et titre du signataire (J)*

Le nom et le titre du signataire sont disposés quatre à six interlignes sous la salutation, laissant ainsi place à la signature manuscrite. Ils sont alignés à la marge gauche ou à partir du centre selon le style de lettre utilisé. On peut y ajouter le nom de l'unité administrative, et disposer le tout sur une, deux ou trois lignes. Si le nom, le titre du signataire ou l'unité administrative apparaissent sur une même ligne, on les sépare par une virgule, malgré la majuscule initiale qui suit. Cependant, on ne met pas de virgule à la fin de la ligne.

*Jack Weglowski*

Jack Weglowski  
Office Manager, Accounting Department

*Jack Weglowski*

Jack Weglowski  
Office Manager  
Accounting Department

*Jack Weglowski*

Jack Weglowski, Office Manager

C'est la personne dont le nom figure dans le bloc-signature qui signe dans l'espace prévu.

### *Initiales d'identification (K)*

Les initiales d'identification servent à identifier l'auteur de la lettre et la personne qui a procédé à la saisie. Elles doivent être sous le bloc-signature à l'extrême gauche. Les initiales de l'auteur sont inscrites en majuscules sans point, suivies d'une barre oblique ou d'un deux-points, et des initiales en minuscules du collaborateur qui a traité le texte. Vous pouvez remarquer que, lorsque deux personnes signent un document, leurs noms sont placés dans l'ordre alphabétique ou hiérarchique.

- Rédacteur : Joan Collins  
Secrétaire : Rosa Dawson  
JC/rd ou JC:rd
- Rédacteurs : Fern Baker et Kevi Jackson  
Secrétaire : Diana Rutherford  
FB/KJ/dr
- Rédacteurs : David Pratt, President et Suzy Clark, Coordinator  
Secrétaire : Louise Dufour  
DP/SC/ld

Si le signataire saisit lui-même la lettre, il peut omettre les initiales en majuscules et ne mettre qu'une barre oblique suivie de ses initiales en minuscules :

/jc

Il peut aussi les omettre tout simplement.

***Pièces jointes (L)***

Cette mention, qui apparaît deux interlignes sous les initiales d'identification, indique qu'il y a un ou des documents inclus avec la lettre dans l'envoi postal ou télécopié. Plusieurs formulations peuvent être utilisées pour indiquer au destinataire que des documents font partie de l'envoi : Enclosure(s), Encl., Attachment(s), Att. On fait suivre la mention d'un numéro indiquant le nombre de pièces jointes quand il y en a plus d'une. Cette mention est toujours alignée à la marge gauche.

Enclosure      ou      Enclosures 2

***Copie conforme (M)***

Située à gauche, deux interlignes sous la mention des pièces jointes, la mention « Copie conforme » signifie qu'une ou des copies identiques ont été acheminées à des personnes concernées par l'envoi. Les noms des destinataires de copies conformes doivent être inscrits par ordre alphabétique. Dans la correspondance anglaise, on peut indiquer l'expédition de copies conformes de deux manières : c.c.: et cc:. L'utilisation la plus fréquente dans la correspondance anglaise et celle que nous utiliserons dans ce Guide est la mention c.c.:

c.c.: Janet Gibson, Personnel Manager      ou      cc: Janet Gibson, Personnel Manager  
       Mark Harris, Marketing Vice-President      Mark Harris, Marketing Vice-President

***Post-scriptum (N)***

Le post-scriptum apparaît deux interlignes sous les copies conformes. Il s'écrit P.S. ou PS et il est suivi d'un deux-points.

P.S.: I hope to receive your answer before the end of the week.

PS: I hope to receive your answer before the end of the week.

Cette mention est alignée à la marge gauche ou commence par un alinéa, selon le style d'alignement utilisé.

**Exercice 1.2 Insérer chaque partie de la lettre correctement**

À partir du fichier **Méli-mélo**, relocalisez chacune des parties de la lettre à la place appropriée dans une lettre à un alignement. Vous devrez également mettre en ordre les parties du corps de la lettre (introduction, développement et conclusion).





### Exercice 1.3 Insérer chaque partie de la lettre correctement

À partir du fichier **Ford** qui vous fournit l'en-tête de l'entreprise, transcrivez la lettre suivante en corrigeant les erreurs de mise en page et de mise en forme des différentes parties de la lettre. Conservez la disposition à un alignement.

---

REGISTERED MAIL

10 May 20xx

Computronics  
12345, Bellevue Road  
Regina, Saskatchewan  
P5D 6U7

Subject: Computer system

Dear Sir or Mrs.:

I read your ad in last week's *Computer Magazine* and some of the items presented are very interesting.

As we are presently in the process of updating our computer equipment, we would like fuller details on price, capabilities, warranty, technical assistance, and service contracts. We presently use five computers and are considering purchasing five new ones.

Please have one of your representatives call me to determine if you can supply us with the computers we need.

Sincerely

Harry Ford, President

HF/dm



Maintenant que vous avez vu les différentes parties qui forment une lettre ainsi que leur emplacement respectif, vous verrez comment disposer le texte pour que le document ait une apparence professionnelle.

## Disposition

Les marges et les interlignes sont en quelque sorte le cadre dans lequel la lettre doit être écrite pour donner le meilleur coup d'œil possible. Voyons de plus près les règles qui régissent les marges, d'une part, et les interlignes entre chaque partie, d'autre part.

### Marges

Normalement, les marges du haut, du bas, de gauche et de droite devraient avoir sensiblement la même largeur. Elles sont normalement déterminées selon l'imprimé qui existe déjà sur le papier à en-tête de l'entreprise. Néanmoins, il est suggéré d'utiliser une marge d'au moins 5 cm dans le haut de la page (incluant l'en-tête corporatif), de 2,5 cm dans le bas de la page et de 2,5 à 4 cm de chaque côté du document.

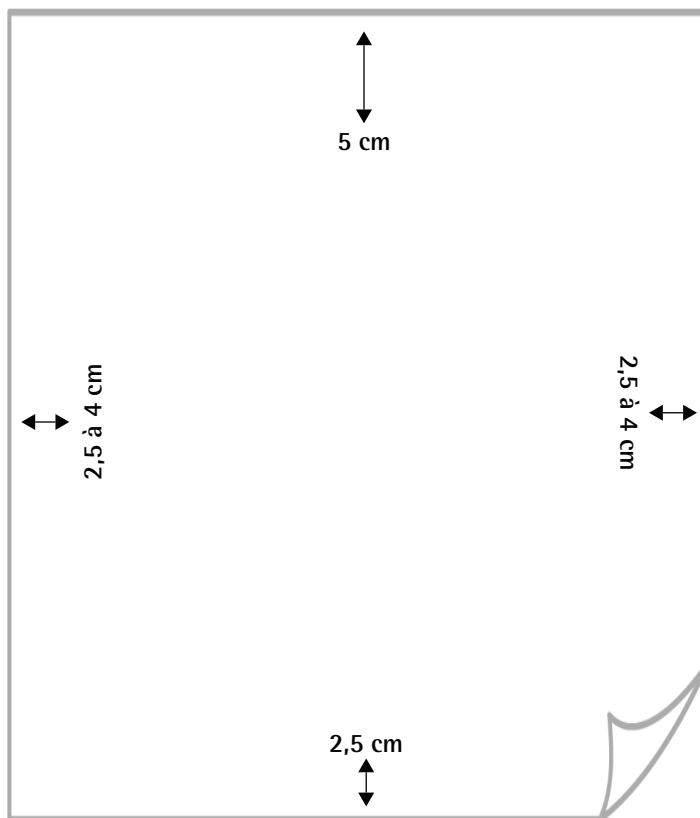
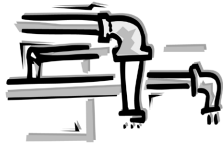


Figure 1.7 Marges pour une lettre d'affaires

### Interlignes

Concernant les interlignes, regardez la lettre de la figure suivante : elle montre les retours qui doivent être laissés entre chaque partie de la lettre. Il s'agit ici d'une lettre d'une page, à un alignement (*block style*)<sup>1</sup>.

1. Dans le chapitre 2, vous verrez comment utiliser des modèles pour accélérer la saisie de vos lettres. Les espacements entre les différentes parties seront alors automatiquement intégrés : vous n'aurez donc pas à vous soucier d'insérer ces retours pendant que vous tapez.

**REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**

65 Queen Street South  
 Downsview, Ontario M3T 3H8  
 Telephone: 705 123-0921  
 Fax: 705 123-0922

(B) Our reference: File 561 ¶2

(C) November 30, 20xx ¶2

(D) URGENT ¶3

(E) Mr. Paul Jones, Purchasing Manager  
 McKenzie Home Furniture  
 1234, rue Orford  
 Cowansville (Québec) K9N 3M9 ¶2

(F) Dear Mr. Jones: ¶2

(G) **Subject: Attractive bathroom fixtures at a great price! ¶2**

We heard that your company is planning to expand its customer service in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers very competitive prices, and we are interested in

(H) doing business with you. ¶2

Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on yearly purchasing volumes. This will enhance your profit margin or allow you to pass on the savings to your customers. ¶2

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you. ¶2

(I) Yours truly, ¶4

*Bob Spencer*

(J) Bob Spencer  
 Sales Manager, Marketing Department ¶2

(K) BS/jc ¶2

(L) Enclosures 2 ¶2

(M) c.c.: Mr. Smart, General Manager ¶2

(N) P.S.: A sales representative will get in touch with you by next week.

Figure 1.8 Retours entre chacune des parties de la lettre ¶

## 1.3 Styles de lettres

On pourrait comparer les styles de lettres à différents emballages cadeaux. Le présent offert lors d'un anniversaire est certes important, mais son emballage va rendre le paquet attrayant ou pas. Ainsi, le style de la lettre représente le contenant ou la forme – l'emballage cadeau – tandis que le message constitue le contenu ou le fond – le cadeau en tant que tel. Tout comme l'emballage cadeau, l'application d'un style de lettre selon les normes d'usage en correspondance anglaise donnera au lecteur une impression favorable de votre compagnie et véhiculera, par le fait même, le professionnalisme de l'organisation.

La lettre en anglais peut être présentée sous différentes formes selon qu'elle joue un rôle formel ou non, ou bien selon les normes de l'entreprise. Voyons les principes concernant chacune d'elles et la touche qui va la rendre intéressante à lire au premier coup d'œil.

### Styles d'alignement

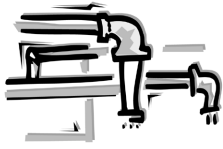
La correspondance anglaise utilise essentiellement quatre styles d'alignement différents soit :

- le modèle à un alignement (*block style*);
- le modèle à deux alignements (*modified-block style*);
- le modèle à trois alignements (*indented modified-block style*);
- le modèle simplifié (*simplified style*).

Il n'existe aucune règle particulière quant au style de lettre à privilégier; cependant, dans la prochaine section, vous verrez ce qui fait la particularité de chacune et son apparence suivant le format utilisé.

#### *Style à un alignement (Block style)*

Le style à un alignement semble être celui qui est devenu le plus populaire au fil des ans. Ce style est apprécié pour sa simplicité de mise en page; il donne un caractère plus officiel et peut ajouter une touche plus impersonnelle pour le destinataire. Dans la figure suivante, on remarque que toutes les parties de la lettre débutent directement à la marge gauche, ce qui constitue la principale caractéristique du modèle à un alignement.

**REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**

65 Queen Street South  
Downsview, Ontario M3T 3H8  
Telephone: 705 123-0921  
Fax: 705 123-0922

November 30, 20xx

Mr. Paul Jones  
Purchasing Manager  
McKenzie Home Furniture  
1234, rue Orford  
Cowansville (Québec) K9N 3M9

Dear Mr. Jones:

**Subject: Attractive bathroom fixtures at a great price!**

We heard that your company is planning to expand its customer service in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We have heard about your fine reputation and are always looking for new customers whom we can supply with the finest quality products. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers competitive prices, and we would like to do business with you.

Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. We have a new line of bathroom sinks with a special price for orders of 10 or more. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on yearly purchasing volume. This will enhance your profit margin or allow you to pass on the savings to your customers.

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you.

Yours truly,

*Bob Spencer*

Bob Spencer  
Sales Manager, Marketing Department

BS/jc

Enclosures 2

Figure 1.9 Modèle de lettre à un alignement





**REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**

65 Queen Street South  
Downsview, Ontario M3T 3H8  
Telephone: 705 123-0921  
Fax: 705 123-0922

November 30, 20xx

**PRIORITY COURIER**

Mr. Paul Jones  
Purchasing Manager  
McKenzie Home Furniture  
1234, rue Orford  
Cowansville (Québec) K9N 3M9

Dear Mr. Jones:

**Subject: Attractive bathroom fixtures at a great price!**

We heard that your company is planning to expand its customer service in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We have heard about your fine reputation and are always looking for new customers whom we can supply with the finest quality products. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers competitive prices, and we would like to do business with you.

Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. We have a new line of bathroom sinks with a special price for orders of 10 or more. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on purchasing volumes. This will enhance your profit margin or allow you to pass on the savings to your customers.

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you.

Yours truly,

*Bob Spencer*

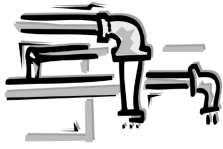
Bob Spencer  
Sales Manager, Marketing Department

BS/jc

Enclosures 2

Figure 1.10 Modèle de lettre à deux alignements



**REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**

65 Queen Street South  
Downsview, Ontario M3T 3H8  
Telephone: 705 123-0921  
Fax: 705 123-0922

November 30, 20xx

**PRIORITY COURIER**

Mr. Paul Jones  
Purchasing Manager  
McKenzie Home Furniture  
1234, rue Orford  
Cowansville (Québec) K9N 3M9

Dear Mr. Jones:

**Subject: Attractive bathroom fixtures at a great price!**

We heard that your company is planning to expand its customer service in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We have heard about your fine reputation and are always looking for new customers whom we can supply with the finest quality products. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers competitive prices, and we would like to do business with you.

Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. We have a new line of bathroom sinks with a special price for orders of 10 or more. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on yearly purchasing volumes. This will enhance your profit margin or give you the opportunity to pass on the savings to your customers.

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you.

Yours truly,

*Bob Spencer*

Bob Spencer  
Sales Manager, Marketing Department

BS/jc

Enclosures 2

Figure 1.11 Modèle de lettre à trois alignements



**REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**

65 Queen Street South  
Downsview, Ontario M3T 3H8  
Telephone: 705 123-0921  
Fax: 705 123-0922

November 30, 20xx

PRIORITY COURIER

Mr. Paul Jones  
Purchasing Manager  
McKenzie Home Furniture  
1234, rue Orford  
Cowansville (Québec) K9N 3M9

SUBJECT: ATTRACTIVE BATHROOM FIXTURES AT A GREAT PRICE!

We heard Mr. Jones, that your company is planning to expand its customer service department in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We have heard about your fine reputation and are always looking for new customers whom we can supply with the finest quality products. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers competitive prices, and we would like to do business with you.

Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. We have a new line of bathroom sinks with a special price for orders of 10 or more. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on yearly purchasing volumes. This will enhance your profit margin or allow you to pass on the savings to your customers.

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you.

*Bob Spencer*

BOB SPENCER—SALES MANAGER, MARKETING DEPARTMENT

BS/jc

Enclosures 2

Figure 1.12 Modèle de lettre simplifiée

## Différents styles de lettres

MODÈLE À UN ALIGNEMENT			MODÈLE À DEUX ALIGNEMENTS		
Marge gauche	Milieu	Particularités	Marge gauche	Milieu	Particularités
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référence</li> <li>• Date</li> <li>• Mentions spéciales</li> <li>• Vedette</li> <li>• Appel</li> <li>• Objet</li> <li>• Lettre</li> <li>• Salutation</li> <li>• Signature</li> <li>• Initiales d'identification</li> <li>• Pièces jointes</li> <li>• Copies conformes</li> <li>• Post-scriptum</li> </ul>	Rien	Caractère impersonnel  Modèle de plus en plus populaire et de plus en plus utilisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référence</li> <li>• Mentions spéciales</li> <li>• Vedette</li> <li>• Appel</li> <li>• Objet</li> <li>• Lettre</li> <li>• Initiales d'identification</li> <li>• Pièces jointes</li> <li>• Copies conformes</li> <li>• Post-scriptum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date</li> <li>• Salutation</li> <li>• Signature</li> </ul>	Caractère plus traditionnel et équilibré entre les styles impersonnel et personnel
MODÈLE À TROIS ALIGNEMENTS			MODÈLE SIMPLIFIÉ		
Marge gauche	Milieu	Particularités	Marge gauche	Milieu	Particularités
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référence</li> <li>• Mentions spéciales</li> <li>• Vedette</li> <li>• Appel</li> <li>• Objet</li> <li>• Lettre</li> <li>• Initiales d'identification</li> <li>• Pièces jointes</li> <li>• Copies conformes</li> <li>• Post-scriptum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date</li> <li>• Salutation</li> <li>• Signature</li> </ul>	Caractère personnel  Chaque paragraphe débute par un alinéa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référence</li> <li>• Date</li> <li>• Mentions spéciales</li> <li>• Vedette</li> <li>• Objet</li> <li>• Lettre</li> <li>• Signature</li> <li>• Initiales d'identification</li> <li>• Pièces jointes</li> <li>• Copies conformes</li> <li>• Post-scriptum</li> </ul>	Rien	Caractère très personnel, bien que formel  Aucun appel ni salutation  Objet et bloc-signature en majuscules  Emploi du nom du destinataire dans le premier paragraphe de la lettre

Figure 1.13 Tableau synthèse des différents types de lettres



### Exercice 1.4 Disposer une lettre d'affaires avec un ton équilibré (2 alignements)

À partir du fichier **Burns**, faites la mise en page de la lettre en utilisant le modèle à deux alignements. Vous devrez également mettre en ordre les parties du corps de la lettre (introduction, développement et conclusion).



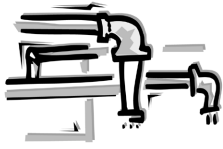
### Styles de ponctuation

La rédaction de correspondance en anglais, comme en français, utilise essentiellement la ponctuation courante.

#### *Ponctuation courante*

La ponctuation courante est appelée *Standard*, *Mixed* et *2-point* en anglais. Ainsi, le corps de la lettre utilise la ponctuation courante selon les règles d'usage de la grammaire anglaise. Cependant, la date, la vedette, le bloc-signature et les initiales d'identification ne requièrent ni virgule ni point à la fin de chacune des lignes. Par contre, après l'appel, il faut utiliser le deux-points (ou la virgule quand on s'adresse au destinataire par son prénom) ainsi que la virgule après la salutation. Ce type de ponctuation est utilisé avec les trois styles d'alignement.

Observez les particularités de la figure suivante.



**REDKEN BATHROOM FIXTURES INC.**

65 Queen Street South  
Downsview, Ontario M3T 3H8  
Telephone: 705 123-0921  
Fax: 705 123-0922

November 30, 20xx

Mr. Paul Jones  
Purchasing Manager  
McKenzie Home Furniture  
1234, rue Orford  
Cowansville (Québec) K9N 3M9

**Aucune ponctuation à la fin de la date et des éléments de la vedette**

Dear Mr. Jones:

**Ponctuation après l'appel : deux-points ou virgule**

**Subject: Attractive bathroom fixtures at a great price!**

We heard that your company is planning to expand its customer service in the near future by offering bathroom fixtures in all the stores you own in your region. We have heard about your fine reputation and are always looking for new customers whom we can supply with the finest quality products. We are a well-known bathroom renovation supplier that offers competitive prices, and we would like to do business with you.

Enclosed are a catalogue of our fixtures and a price list. We have a new line of bathroom sinks with a special price for orders of 10 or more. Please note that our customers can earn discounts ranging from 10 to 40% off the listed prices based on yearly purchasing volumes. This will enhance your profit margin or allow you to pass on the savings to your customers.

We hope to have the opportunity to add your company to our V.I.P. customer list, and we look forward to a profitable business partnership with you.

Yours truly,

**Texte avec ponctuation courante**  
**Virgule après la salutation**

*Bob Spencer*  
Bob Spencer  
Sales Manager, Marketing Department

BS/jc

Enclosures 2

Figure 1.14 Ponctuation courante





### Exercice 1.5 Mettre en page une lettre adressée à un destinataire bien connu (2 alignements)

À partir du fichier **Business**, faites la mise en page de la lettre en utilisant la disposition d'une lettre à deux alignements. Vous devrez également mettre en ordre les parties du corps de la lettre (introduction, développement et conclusion).



## 1.4 Enveloppes

Dans les premières sections, vous avez vu comment mettre en page une lettre d'affaires en anglais. Dans cette section, vous apprendrez à préparer les enveloppes afin de réaliser un travail professionnel.

Les entreprises utilisent différentes méthodes pour l'adressage des lettres : les étiquettes, les enveloppes à fenêtre, les enveloppes déjà identifiées au nom de l'entreprise ou les enveloppes de type standard. Ces méthodes sont choisies, entre autres, selon le contenu et le volume du courrier à expédier et selon le type d'imprimante disponible.

### Adressage des enveloppes

Pour le courrier acheminé au Québec, l'adressage des enveloppes est le même en anglais et en français. Vous pouvez vous référer aux figures suivantes qui illustrent les règles d'adressage de *Postes Canada*.

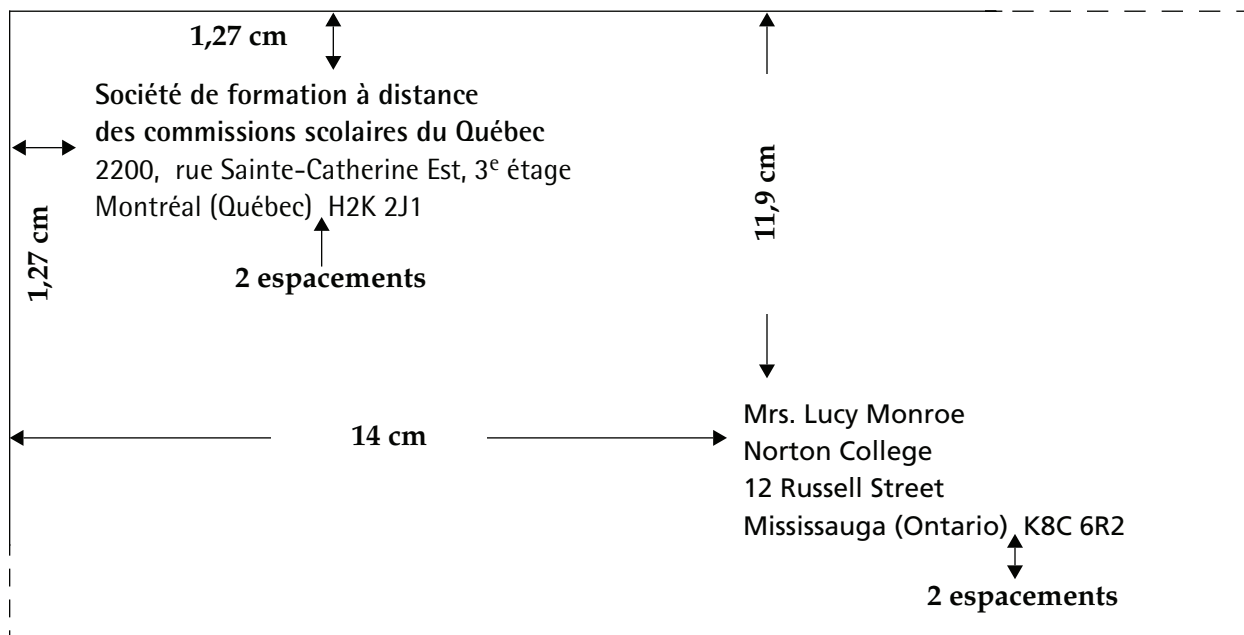


Figure 1.15 Enveloppe 30,48 cm x 22,86 cm (format réduit)  
Méthode d'adressage courant normalisé

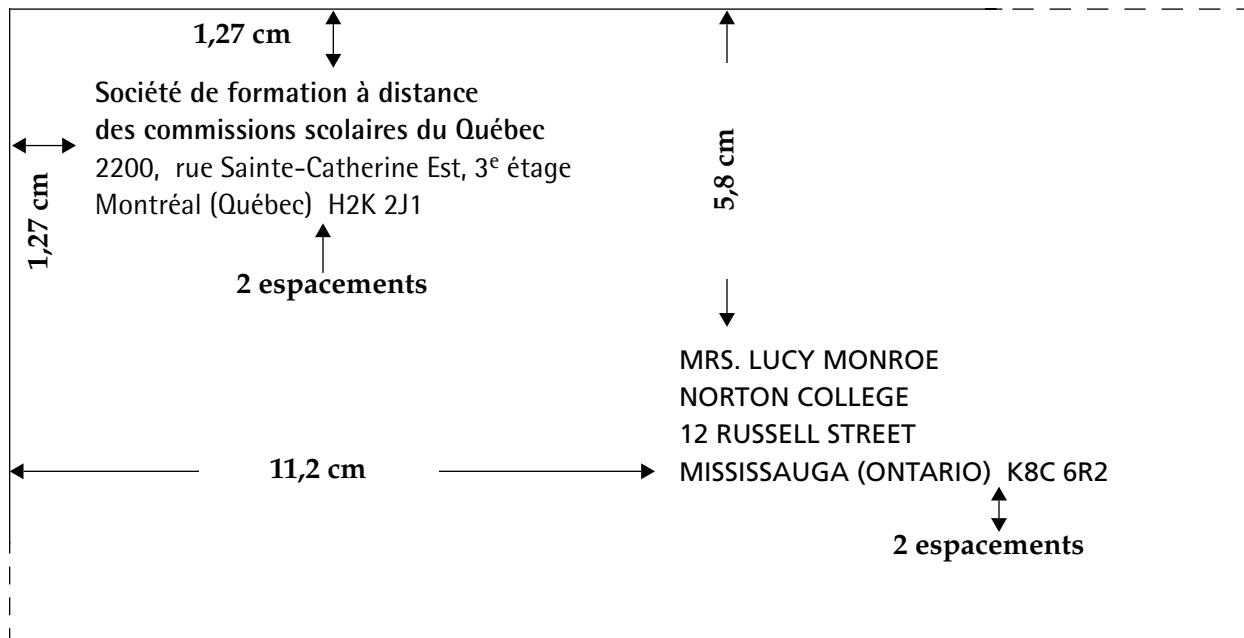


Figure 1.16 Enveloppe 25 cm x 10,8 cm  
Méthode d'adressage optimal de *Postes Canada*

Observez la première figure qui présente la disposition des coordonnées de l'expéditeur, du destinataire et des mentions selon la méthode d'adressage courant normalisé. De son côté, la deuxième figure présente les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire selon la méthode d'adressage optimal de *Postes Canada*.

Voici la présentation d'une enveloppe comportant des mentions spéciales.



Figure 1.17 Enveloppe avec des mentions postales

Voici quelques notions d'adressage :

- L'adresse peut s'écrire en majuscules ou en minuscules.
- Toutes les lignes sont justifiées à gauche de la zone prescrite.
- Les accents font partie intégrante de la langue et ne sont donc pas considérés comme des signes de ponctuation.
- Les codes postaux doivent être en lettres majuscules, et un caractère d'espacement doit séparer les trois premiers caractères des trois derniers.
- Le signe # et l'abréviation n<sup>o</sup> sont à éviter.
- Les lignes ne doivent pas contenir plus de 40 caractères, espacements compris.
- La taille des caractères varie de 10 à 12 points, à l'exception de l'adresse de l'expéditeur, qui peut être plus petite.
- Le nom de la municipalité, celui de la province et le code postal figurent sur la même ligne.
- Le nom utilisé pour la municipalité, fourni à la *Société canadienne des postes (Postes Canada)*, est le nom officiel en toutes lettres. Ce nom ne peut être traduit, par ex. ST. JOHN'S ne se traduit pas.
- Le nom de la province peut être désigné selon l'indicatif à deux lettres. Au Québec, il est recommandé d'écrire le nom de la province en toutes lettres et entre parenthèses, par ex. (Québec).

Prenez le temps d'analyser les différentes parties de l'adressage de l'enveloppe :

### *Adresse de l'expéditeur*

Elle se situe dans le coin supérieur gauche de l'enveloppe. Le code postal doit être inscrit sur la même ligne que le nom de la ville ou sur la ligne suivante si l'espace est insuffisant. L'adresse de l'expéditeur est toujours présentée à simple interligne.

Habituellement, une entreprise utilise des enveloppes préimprimées, sur lesquelles son adresse est disposée selon ces normes.

### *Adresse du destinataire*

L'adresse du destinataire est écrite à simple interligne au centre de l'enveloppe. On sépare par deux espaces le nom de la province du code postal lorsque ceux-ci sont sur la même ligne.

### *Mode d'acheminement*

Le mode d'acheminement se trouve à gauche de l'adresse du destinataire. Il est écrit de la même façon que dans la lettre : en lettres majuscules (REGISTERED, XPRESPOST et SPECIAL DELIVERY) ou en lettres minuscules, et en gras (**Registered, Xprespost et Special delivery**).

### *Nature de l'envoi*

La nature de l'envoi, **Personal** ou **Confidential**, est située à gauche de l'adresse du destinataire. Tout comme le mode d'acheminement, elle s'écrit en lettres majuscules (**PERSONAL**, **CONFIDENTIAL**) ou en lettres minuscules, et en gras (**Personal**, **Confidential**).

S'il y a une mention d'acheminement, celle-ci devra garder la priorité et se trouver vis-à-vis de la première ligne de l'adresse du destinataire. La nature de l'envoi sera indiquée dessous.

### *Nom du pays*

Le nom du pays n'est nécessaire que pour les envois à l'étranger. Dans ce cas, il s'écrit en lettres majuscules sur la dernière ligne de l'adresse, en français pour le courrier en provenance du Québec.

### *Adressage des enveloppes à l'aide du traitement de texte*

L'adressage des enveloppes à l'aide de votre logiciel de traitement de texte est grandement facilité. Les marges sont fixées d'avance et vous n'avez qu'à sélectionner le type d'enveloppe utilisé pour produire le modèle. Vous pouvez vous référer au *Résumé des procédures* pour connaître la marche à suivre pour la création d'enveloppes avec le logiciel de traitement de texte *Microsoft Word*.

Votre *Résumé des procédures* indique la marche à suivre pour insérer une mention sur votre enveloppe. La nature de l'envoi ou le mode d'acheminement doivent être inscrits sous les coordonnées de l'expéditeur, en prenant soin de laisser une ligne blanche entre celles-ci et la mention. Lorsque vous visualiserez l'enveloppe avant de l'imprimer, positionnez votre curseur devant la mention et insérez le nombre de retours nécessaires pour qu'elle se situe vis-à-vis de la première ligne de l'adresse du destinataire.

### *Résumé de la procédure de création d'enveloppe*

- Choisissez le format d'enveloppe approprié aux documents, puis sélectionnez ce format dans votre logiciel de traitement de texte. S'il y a lieu, modifiez le modèle.
- Tapez l'adresse du destinataire de la même façon que la vedette de la lettre.
- Tapez l'adresse de l'expéditeur et la mention.
- Utilisez la fonction **Ajouter au document** pour visualiser votre travail. C'est à cette étape que vous pouvez positionner correctement la mention.
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'erreurs dans la transcription de l'adresse avant de l'imprimer.
- Soyez critique par rapport à votre travail : n'acceptez pas que votre correspondance soit médiocre ou de qualité inférieure.



## Exercice 1.6 Préparer des enveloppes

1. Dans un fichier vierge, préparez une enveloppe à partir de l'information suivante :

Format de l'enveloppe : US10

Adresse du destinataire : Mr. Donald Young  
Young and Associates  
1800 Galt Street  
Toronto (Ontario) H6T 4R7

Adresse de l'expéditeur : Services Info inc.  
4545, rue Dufferin  
Sherbrooke (Québec) J3K 6Y9

Nature de l'envoi : PERSONAL

Enregistrez votre fichier sous le nom **ex1-6a**

2. Dans un fichier vierge, préparez une enveloppe à partir de l'information suivante :

Format de l'enveloppe : US10

Adresse du destinataire : Mr. Richard Smith  
Smith & Lalonde  
5657 Diamond Street  
London SE14 6NW  
GRANDE-BRETAGNE

Adresse de l'expéditeur : Services Info inc.  
4545, rue Dufferin  
Sherbrooke (Québec) J3K 6Y9

Nature de l'envoi : REGISTERED, PERSONAL

Enregistrez votre fichier sous le nom **ex1-6b**



## Adressage des étiquettes

L'utilisation des étiquettes dans une entreprise facilite beaucoup l'adressage des enveloppes. Cependant, selon le logiciel de traitement de texte utilisé, il peut s'avérer difficile d'inscrire une mention supplémentaire telle que : *Personal ou Confidential*. Pour cette raison, les étiquettes sont surtout utilisées pour l'envoi massif de courrier tel que les envois publicitaires.

Adresser des étiquettes à l'aide d'un logiciel de traitement de texte est une tâche relativement aisée. Mais vous aurez des vérifications à faire pour ajuster la position de l'adresse de l'expéditeur et du destinataire. Dans ce module, le format d'étiquette de type Avery 5162 sera utilisé.

Les étiquettes doivent être apposées en suivant les règles d'adressage des enveloppes que vous avez vues précédemment. Si la largeur de l'étiquette ne permet pas d'inscrire le code postal sur la même ligne que le nom de la ville et de la province, il est permis de le placer sur la ligne suivante.

Les étiquettes sont disponibles en feuilles de 21,6 cm x 28 cm présentant deux colonnes et sept rangées d'étiquettes. Pour les besoins de votre apprentissage, vous pouvez vous servir d'une feuille blanche pour tester l'impression de vos étiquettes.

Les modèles d'étiquettes peuvent être modifiés afin de créer un modèle propre à votre entreprise. L'exercice suivant indique la marche à suivre.

### Préparer un modèle d'étiquettes

Vous pouvez créer un modèle d'étiquettes en suivant les étapes suivantes :

1. Sélectionnez le modèle d'étiquettes Avery 5162 : 10,16 cm x 3,39 cm.
2. Modifiez la marge supérieure à 0,6 cm et la marge de gauche à 0,76 cm.
3. Enregistrez le nouveau modèle sous le nom étiq1.
4. Utilisez le modèle afin d'y inscrire vos coordonnées personnelles.

Il n'y a pas de corrigé pour cet exercice. Passez à l'exercice suivant.



### Exercice 1.7 Faire la mise en page d'une lettre et préparer une enveloppe (1 alignement)

Récupérez le fichier **Smith**. Faites la mise en page de la lettre selon le modèle à un alignement et préparez l'enveloppe selon le format US10. Vous devrez également mettre en ordre les parties du corps de la lettre (introduction, développement et conclusion).



## 1.5 Note

Les notes sont souvent utilisées pour véhiculer rapidement de l'information au sein de l'entreprise. Ces notes sont différentes des lettres d'affaires comme telles et prennent une forme qui leur est propre. Voici les parties de ce genre de communication et les principes qui le gouvernent.

La note, appelée *Memo* ou *Memorandum* en anglais, est utilisée pour transmettre des messages à l'intérieur de l'entreprise. Son en-tête comporte quatre parties, suivies du message à livrer. Les parties, de l'en-tête sont, dans l'ordre :

1. **To:** le prénom, le nom et le titre du ou des destinataires à qui la note s'adresse;
2. **From:** le prénom, le nom et le titre de l'expéditeur;
3. **Date:** la date de la rédaction de la note;
4. **Subject:** l'objet du message.

Ces quatre composantes s'inscrivent les unes à la suite des autres en caractères gras majuscules ou minuscules et sont séparées par un interligne. Elles peuvent aussi être disposées sur deux lignes, **To** et **From** constituant la première ligne, et **Date** et **Subject** composant la deuxième.

Si la note s'adresse à plusieurs personnes qui détiennent le même titre, on omet **To** pour inscrire au centre et au-dessus des trois autres composantes le nom des destinataires. De plus, les mêmes règles relatives à la majuscule initiale de l'objet d'une lettre s'appliquent à l'objet de la note.

<p><b>TO:</b> <b>FROM:</b> <b>DATE:</b> <b>SUBJECT:</b></p>	<p><b>To:</b> <b>From:</b> <b>Date:</b> <b>Subject:</b></p>
<p><b>TO:</b>                      <b>FROM:</b> <b>DATE:</b>                      <b>SUBJECT:</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>MEMO TO ALL MANAGERS</b></p> <p><b>FROM:</b> Ms. Kerry Davidson, Project Coordinator Mr. Brian Thompson, Product Manager</p> <p><b>DATE:</b> November 20, 20xx</p> <p><b>SUBJECT:</b> Monthly sales meeting in Toronto</p>

Le message de la note – *Memo* ou *Memorandum* – suit le style à un alignement – *block letter style* – et débute trois interlignes sous l’objet, comme vous pouvez le constater en observant la figure suivante. On laisse quatre interlignes entre la fin de la note et la mention Enclosure, s’il y a lieu. Le signataire paraphe la note. Comme en français, il n’est pas nécessaire d’insérer les initiales d’identification.

**MEMO ¶4**

**TO:** Mr. Kevin Ryan, Manager  
Mrs. Georgina Quine, Assistant Manager ¶2

**FROM:** Bob Pearson, Managing Director ¶2

**DATE:** February 28, 20xx ¶2

**SUBJECT:** New office furniture ¶3

This message is to advise you that the new furniture we ordered for the office has been received. As you know, you should remove all your work papers and personal belongings in order to help the maintenance employee do his work. You will find enclosed details of the specific order for your office and workstation. ¶2

The installation of the new office furniture is scheduled for next Saturday, so I would appreciate it if you could clean your office Friday afternoon before leaving for the weekend. I will give you Monday morning to reinstall your things, so that by Monday afternoon, everything will be ready to start the new week. ¶4

*BP*

Enclosure

Figure 1.18 Mise en page d’une note



**Exercice 1.8 Disposer une note**

À partir du fichier **Memo**, faites la mise en page de la note en respectant la disposition et les règles concernant les marges et les espacements requis entre chaque partie.





## 1.6 Courriel

Avec l'expansion de l'informatique et le souci de diminuer leur consommation de papier, de plus en plus d'entreprises utilisent le courrier électronique – *e-mail* – comme moyen de communication interne et externe. Le courrier électronique ressemble à la note - *Memorandum* - puisque les éléments From, To et Subject se retrouvent dans l'en-tête. Cependant, tout comme les autres formes de communications d'affaires, le courrier électronique possède ses propres règles de mise en forme.

L'objet de la communication – Subject – devrait contenir un maximum de 25 à 30 caractères. Si le destinataire du message reçoit beaucoup de messages, l'objet bien identifié l'aidera à décider quel message lire en premier.

Tous les programmes de courrier électronique contiennent des spécifications techniques quant à la mise en forme – nombre de caractères par ligne et longueur du document. En écrivant de courts paragraphes, vous éviterez que les lignes se séparent et vous faciliterez la lecture au destinataire du message.

Soyez précis et n'écrivez pas votre message en lettres majuscules. De plus, assurez-vous que votre destinataire pourra lire votre message; si vous joignez un fichier, indiquez clairement dans votre communication le programme et la version que vous avez utilisés.

---

**TO:** Diane Dubreuil <[dubreuild\\_commiscomptable@web.qc.ca](mailto:dubreuild_commiscomptable@web.qc.ca)>

**FROM:** Steven Kusack <[kusacks\\_ontariosales@web.ca](mailto:kusacks_ontariosales@web.ca)>

**SUBJECT:** Translation

**ATTACH:** Ford.doc

Please translate the attached letter (file Ford.doc in Word 2003) into French. This letter should be sent by Priority Post to Communications Harry Ford, 444, rue Desmond, Saint-Jean (Québec) B6D 1S2. Please sign the letter and send me a copy by e-mail.

Thank you for your cooperation.

Steven Kusack  
Sales Representative  
DISTRIBUTION KUSACK  
514 123-7221, ext. 2333 (office)  
514 123-9999 (cell.)  
[www.ontariosales.on.ca](http://www.ontariosales.on.ca)

---

Figure 1.19 Mise en page d'un courriel

Dans votre programme de courriel, vous pouvez créer un bloc signature automatique et personnalisé, ce qui vous permet d'insérer rapidement, au besoin, les coordonnées dont le destinataire pourrait avoir besoin.

Certains types de communication, en particulier des messages traitant de problèmes personnels ou contenant des renseignements confidentiels ou personnels ne devraient pas être traités par courrier électronique. N'oubliez pas que certaines personnes ne vérifient pas leurs messages tous les jours. Si vous envoyez un message urgent pour lequel vous avez besoin d'une réponse rapide, faites suivre votre message par un appel téléphonique.

Finalement, que vous écriviez une lettre, une note ou un courrier électronique, vous devez porter une attention particulière aux règles de grammaire, de syntaxe, de vocabulaire et de présentation.



### Exercice 1.9 Choisir le bon type de communication

Selon la mise en situation, choisissez le type de communication à utiliser (*letter, memorandum, e-mail*).

1. Le directeur des ressources humaines annonce la promotion d'un employé.

---

2. Le directeur du crédit d'une entreprise informe un client que son compte n'a pas été payé depuis plus de 60 jours.

---

3. Le président d'une entreprise informe le président d'une autre entreprise d'une proposition d'affaires.

---

4. Le directeur des ventes des Maritimes envoie un message au directeur des ventes du Québec.

---

5. Le superviseur d'un service convoque certains membres du personnel à une réunion et demande une confirmation.

---



## Conclusion

Le chapitre 1 vous a permis d'apprendre la mise en page et les styles de lettres d'affaires en anglais. Vous avez également étudié la méthode de préparation des enveloppes concernant la correspondance. La section suivante sera consacrée aux outils de référence traditionnels et électroniques pour la rédaction de la correspondance d'affaires.