

Sandra Thibaudeau • Michelle Fayet
avec la collaboration de Pascale About

Écrire en anglais professionnel

DUNOD

Tout le catalogue sur
www.dunod.com



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

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

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

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2014

5 rue Laromiguière, 75005 Paris
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-071869-6

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

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

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



Des mêmes auteures



Sandra Thibaudeau

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Michelle Fayet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

► Conception de produits e-learning

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

Naviguer en grammaire, 22 heures de formation en ligne.

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

Table des matières

Introduction	1
---------------------------	----------

PARTIE 1

ENTRER DANS LE MONDE PROFESSIONNEL ANGLO-SAXON

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

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

Chapitre 2. Repérage de vos connaissances en anglais professionnel	15
---	-----------

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

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

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

Chapitre 4. Se révéler très professionnel en anglais écrit	41
---	-----------

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

PARTIE 2

SAVOIR RÉDIGER LES PRINCIPAUX DOCUMENTS PROFESSIONNELS

Chapitre 5. Construire ses e-mails avec efficacité	53
Caractéristiques des e-mails dans les deux langues.....	55
Débuter correctement un e-mail.....	56
Clés de présentation des e-mails professionnels.....	61
Le plan du message : priorité à l'ACTION.....	65
Chapitre 6. Savoir jouer sur les nuances de ton dans les e-mails	73
Comment contrôler son ton à l'écrit?.....	74
Positiver son texte en anglais.....	79
Ton neutre et professionnalisme.....	80
Savoir sortir de la neutralité.....	84
Chapitre 7. Qu'en est-il de la lettre d'affaires en anglais?	89
Quels critères de présentation pour des lettres en anglais?.....	90
Style et structure des lettres anglo-saxonnes.....	94
Passer à volonté d'un ton dynamique à un ton plus neutre.....	97
Gradation dans l'expression de la politesse.....	97
Chapitre 8. Rédiger des lettres à caractère informatif	101
Lettres informatives pour situations courantes.....	103
Lettres de situations formelles à connotation juridique.....	105
Une nouvelle tendance en affaires : la lettre de transmission simplifiée.....	109
Chapitre 9. Lettres argumentées pour situations sensibles	113
Stratégies d'écriture indirecte pour bien argumenter.....	115
Comment mettre en valeur son interlocuteur à l'écrit?.....	120

Chapitre 10. Rendre compte par des documents d'information	125
Définition des différents documents d'information	127
Répondre à une demande de synthèse: <i>l'Information report</i>	130
Rédiger un compte rendu de réunion	134
Suivre un projet par <i>Progress report</i>	138
À quoi sert un <i>executive summary</i> ?	142

Chapitre 11. S'approprier les logiques des rapports anglo-saxons	145
<i>Recommendation report</i> : le rapport courant de la vie professionnelle ..	147
<i>Report for . . . (formal report)</i> : le rapport d'expert	154
Comment mettre en valeur son texte?	159

PARTIE 3

AVOIR LES BONS RÉFLEXES EN ANGLAIS ÉCRIT

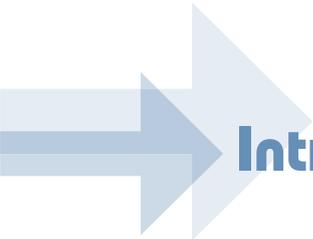
Chapitre 12. Des chiffres à bien déchiffrer	163
Comparaison de montants en monnaies américaine ou britannique	164
L'expression des nombres en anglais américain et britannique	167

Chapitre 13. Dominer sa ponctuation anglaise	171
Apostrophe ' <i>Apostrophe</i>	172
Barre oblique / <i>Slash</i>	174
Deux points : <i>Colon</i>	175
"Et" commercial & <i>Ampersand</i>	177
Parenthèses () <i>Parentheses (US) Brackets (UK)</i>	178
Point . <i>Period (US), Full stop (UK)</i>	178
Point-virgule ; <i>Semi-colon</i>	179
Trait d'union - <i>Hyphen</i>	181
Virgule , <i>Comma</i>	182

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

Table des fiches-outils

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



Introduction

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

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

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

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

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

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

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

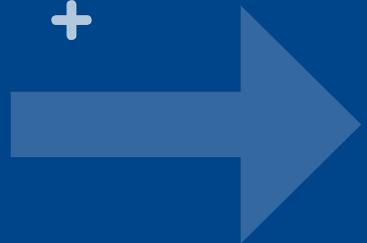
+

+

**Entrer
dans le monde
professionnel
anglo-saxon**

+

+



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

Sommaire

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

Différences entre l'approche écrite française et anglo-saxonne

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

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

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

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

Autonomie de l'échec!

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

Le jeune commercial :

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

Le sales manager :

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

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

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



Conseils opérationnels pour anglais professionnel

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

► Tournez-vous vers l'action sans fioritures

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

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

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

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

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

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

► Méfiez-vous des adjectifs

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

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



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

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

► Comment gérer en anglais un démarrage de texte ?

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

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

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