

RÉDIGEZ VOS MAILS EN ANGLAIS

Émilie SARCELET
Amanda LYLE-DIDIER

en poche
3^e édition

Pour écrire des mails
pertinents et efficaces
en anglais

- Les usages pour conjuguer efficacité et professionnalisme
- De nombreux conseils de rédaction
- Des exemples de mails concrets et rédigés
- Des tableaux de vocabulaire

RÉDIGEZ VOS MAILS EN ANGLAIS

Émilie SARCELET
Amanda LYLE-DIDIER

en poche
3^e édition

Pour écrire des mails
pertinents et efficaces
en anglais

Des mêmes auteurs, dans la même collection :

- L'Anglais des affaires, 2023.
- Décrocher un emploi ou un stage en anglais, 2017.

Amanda Lyle-Didier est Professeur certifiée d'anglais à l'Université de Reims Champagne-Ardenne, diplômée de NEOMA (Master of Science en Marketing).

Émilie Sarcelet est Professeur agrégée d'anglais en Faculté de Lettres à l'Université de Reims Champagne-Ardenne.

Suivez-nous sur



www.gualino.fr

Contactez-nous gualino@lextenso.fr



© 2024, Gualino, Lextenso
1, Parvis de La Défense
92044 Paris La Défense Cedex
EAN 9782297272179
ISSN 1962-6428
Collection En poche

Imprimé en France par Offset 5,
85150 Les Achards
Dépôt légal : Janvier 2024



Sommaire

1	Méthodologie générale de la rédaction : disposition, phrases-types et vocabulaire spécifique 4
2	Demande de renseignements et de rendez-vous 13
3	Réservations et préparatifs 17
4	Suite à un précédent échange 20
5	Demande de modification et de résiliation 26
6	Domaine de la vie privée : félicitations et condoléances 29
7	Domaine de l'emploi : de l'embauche à la démission ...33
8	Correspondance avec un prospect38
9	Devis, commande et avis d'expédition 42
10	Lettres de réclamation, de rappel et de refus..... 46

MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE DE LA RÉDACTION : DISPOSITION, PHRASES-TYPES ET VOCABULAIRE SPÉCIFIQUE

Un client anglophone vous a contacté par e-mail et vous devez lui répondre ? Ou bien vous souhaitez réserver un logement auprès d'un interlocuteur étranger et votre seule langue commune est l'anglais ? Que ce soit dans la sphère privée, dans le cadre universitaire ou bien professionnel, nous sommes de plus en plus souvent amenés à rédiger des e-mails en anglais.

La rédaction de e-mails professionnels, comme toute correspondance en anglais, est un exercice souvent délicat pour les francophones car **il est très codifié et exige un niveau de langue élevé**. Se calquer sur le français n'est pas la bonne stratégie, il s'agit plutôt de **s'intéresser aux codes et aux phrases-types** que l'on retrouve fréquemment dans les courriers professionnels.

La rédaction d'un courrier électronique peut sembler plus libre, plus flexible et plus conviviale car l'échange se fait en temps réel, **mais cette convivialité peut s'avérer trompeuse** : dans le monde professionnel, il ne faut pas confondre rapidité et désinvolture, les conséquences pourraient être désastreuses !

Nous allons donc voir dans ce premier chapitre comment **conjuguer efficacité et professionnalisme** en nous intéressant aux usages de la correspondance anglophone ainsi qu'aux spécificités du courrier électronique.

Les chapitres suivants permettront de dresser une typologie des différents courriers électroniques avec des conseils et des exemples pour chacun.

MISE AU POINT LEXICALE

Si la correspondance papier existe toujours, elle est désormais fréquemment remplacée par le courrier électronique, qui permet une communication instantanée, et que l'on appelle en français *e-mail*, *mail*, voire *mél*.

Attention cependant lorsque vous utilisez le mot *mail* en anglais (surtout en anglais américain) car il est indénombrable et signifie « courrier postal ». Il est donc préférable d'employer le terme *e-mail* pour éviter tout contresens.

Quant à l'orthographe, les deux formes sont acceptées : *email* tout attaché ou *e-mail* avec le tiret.

DISPOSITION ET INTITULÉS

La disposition d'un e-mail en anglais ne pose pas de problème puisqu'elle est identique au français, seuls les intitulés changent. Vous trouverez page suivante un exemple d'e-mail rédigé pour obtenir des renseignements sur une location de vacances.

On mentionne rarement la date puisque le logiciel de messagerie indique la date et l'heure de réception d'un e-mail, mais on peut préciser le nom et l'adresse de l'expéditeur dans l'en-tête.

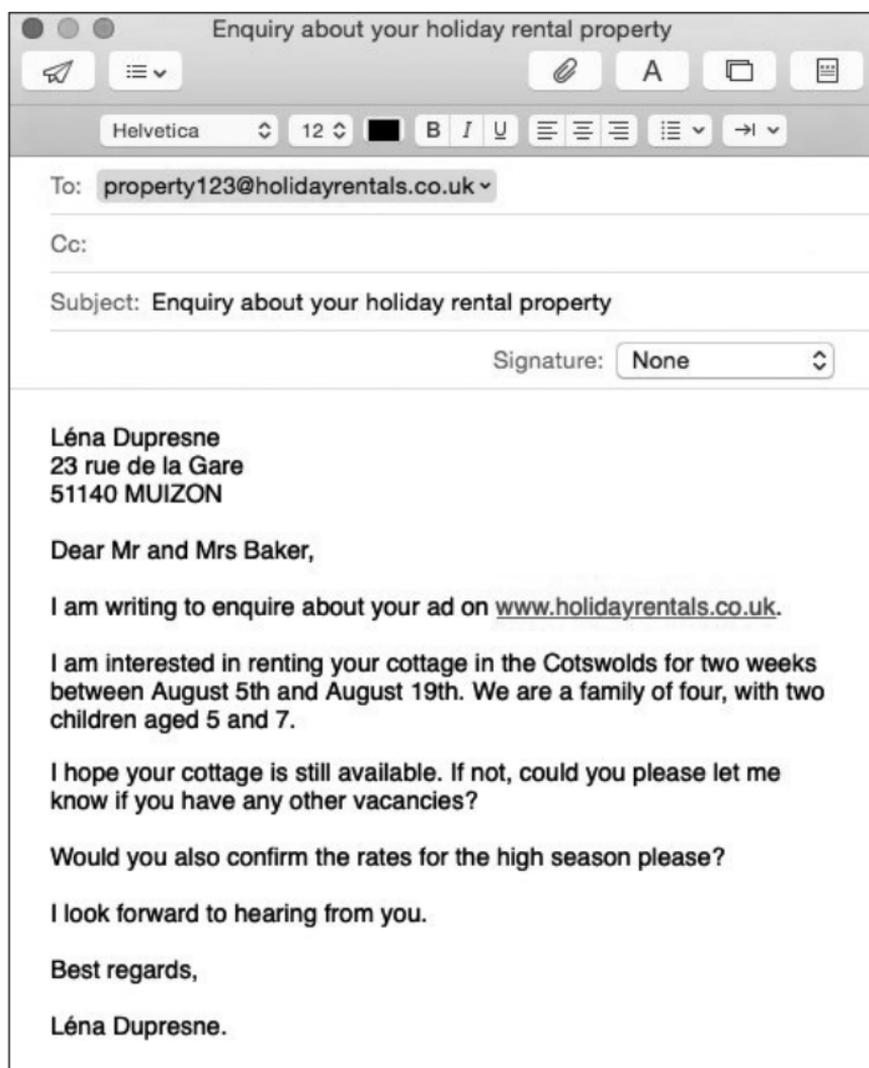
On indique le destinataire sur la ligne « *To* : » et les destinataires en copie sur la ligne « *Cc* : » (*Carbon copy*). On utilise le champ « *Bcc* : » (*Blind Carbon Copy*) quand on veut envoyer une copie cachée : dans ce cas, les adresses des destinataires n'apparaissent pas dans l'e-mail reçu par les autres destinataires.

Lorsque vous répondez à un message, votre logiciel de messagerie débute automatiquement la ligne « *Subject* » par « RE : », forme abrégée du latin « *In re* » qui signifie « au sujet de ». Si vous transférez un message, le logiciel débutera la ligne par « FW : » ou « FWD : », abréviation de « *Forward* » ou « *Forwarded message* » (message transféré).

L'objet du courriel doit être clairement indiqué sur la ligne « *Subject* », ce qui permet d'éclairer le destinataire quant au contenu du message dès la lecture de l'en-tête (par exemple : *Enquiry ou Information request* pour une demande de renseignements). Ainsi, si votre message est clairement identifié, il sera traité en priorité plutôt que perdu parmi la multitude d'e-mails reçus par votre destinataire. On peut également choisir de mentionner son nom ou le nom de son entreprise dans l'objet du message afin d'être reconnu plus aisément.

Statistiquement, les messages perçus comme rapides à lire sont davantage ouverts que les autres ; privilégiez donc les adjectifs tels que *quick, fast, brief*, etc. dans le champ « *Subject* ».

De même, les messages à caractère urgent sont traités en priorité, pensez donc à instiller ce sens de l'urgence à l'aide du mot *URGENT* en majuscules dans ce champ ou bien en spécifiant *tomorrow* ou une autre date butoir.



Enquiry about your holiday rental property

Helvetica 12 B I U

To: property123@holidayrentals.co.uk

Cc:

Subject: Enquiry about your holiday rental property

Signature: None

Léna Dupresne
23 rue de la Gare
51140 MUIZON

Dear Mr and Mrs Baker,

I am writing to enquire about your ad on www.holidayrentals.co.uk.

I am interested in renting your cottage in the Cotswolds for two weeks between August 5th and August 19th. We are a family of four, with two children aged 5 and 7.

I hope your cottage is still available. If not, could you please let me know if you have any other vacancies?

Would you also confirm the rates for the high season please?

I look forward to hearing from you.

Best regards,

Léna Dupresne.

■ FORMULES D'USAGE ET DEGRÉ DE FORMALISME

Les formules de politesse représentent une difficulté importante car elles ne peuvent pas être traduites littéralement. Leur usage varie en fonction du degré de formalisme du courrier et il est impératif de respecter le code suivant pour choisir la formule de politesse initiale et finale adéquate :

■ Courrier formel dont on ne connaît pas le destinataire

<i>For the attention of the Human Resources Manager</i>	À l'attention du Directeur des Ressources Humaines
<i>To whom it may concern</i>	À qui de droit
<i>Dear Sir</i> <i>Dear Sirs</i> <i>Dear Madam</i> <i>Dear Sir / Madam</i> <i>Dear Sir or Madam</i>	Monsieur Messieurs Madame Madame Madame, Monsieur
<i>Yours faithfully (GB) / Sincerely yours (US)</i>	Veuillez agréer l'expression de mes salutations distinguées

■ Courrier formel dont on connaît le destinataire

<i>Dear Mr Roberts</i>	Monsieur Roberts
<i>Yours sincerely (GB) / Yours truly (GB) / Sincerely (US)</i>	Sincères salutations

■ Courrier plus informel ou amical dont on connaît le destinataire

<i>Dear Hannah</i> <i>Dear Ms Baker</i>	(Chère) Hannah Madame / Mademoiselle Baker
<i>Best regards / Kind(est) regards / Regards</i>	Cordialement / Bien à vous
<i>Best wishes / Yours / All the best / Best</i>	Amicalement / Amitiés
<i>Fondly / Love</i>	Affectueusement

■ FORMULES INITIALES

Même si *Dear* en tête de lettre peut sembler revêtir un caractère trop personnel ou affectif, il n'en est rien en anglais, c'est la formule appropriée.

Lorsque l'on s'adresse à un destinataire dont on ne connaît pas le nom, on utilise *Sir* ou *Madam* mais jamais *Mr*, *Mrs* ou *Miss* seuls car ces titres ne s'utilisent que suivis d'un nom propre.

Dear Sir

Madam

Dear Mr Grant

Si vous connaissez votre interlocuteur, vous opterez pour *Dear* suivi du nom de famille ou du prénom dans le cas d'un collègue ou d'une relation plus proche. Le choix entre l'emploi du nom ou du prénom correspond souvent au choix entre vouvoiement au tutoiement en français.

Si le message s'adresse à un collègue proche, *Hello* ou *Hi* (suivi ou non du prénom) suffira.

Si vous échangez de nombreux mails avec le même interlocuteur, il n'est pas nécessaire de saluer au-delà des premiers messages, on trouvera normal que vous vous concentriez sur le contenu du message.

FORMULES DE CLÔTURE

On choisira les expressions plus formelles comme *Yours sincerely* et *Yours faithfully* pour écrire à sa hiérarchie ou postuler pour un emploi, alors que les moins formelles telles (*Best / Kind / Kindest*) *Regards* ou *Sincerely* (US) conviendront très bien à des échanges plus usuels avec vos collègues ou des prestataires.

Dans le cas d'un e-mail professionnel, il est recommandé de **soigner sa signature**. À l'image d'une carte de visite, elle doit indiquer clairement votre nom et votre poste au sein de l'entreprise, ainsi que vos coordonnées et le logo de l'entreprise. Prévoyez un élément de séparation entre la signature et le corps du message (un tiret ou une ligne) et évitez les mentions du type « Envoyé de mon Ipad » qui sont inutiles. Vous pouvez aussi vous montrer créatif en misant sur une présentation attractive (attention néanmoins à limiter le nombre de couleurs et les types de polices pour favoriser la lisibilité).

Votre signature peut enfin et surtout être **un véritable outil marketing** qui rappelle votre site web et votre présence sur les réseaux sociaux à l'aide d'icônes de redirection. Vous pouvez même y ajouter un lien d'invitation ou un lien vers l'actualité de votre entreprise, mais n'en faites pas trop, cette signature doit rester discrète.

DEGRÉ DE FORMALISME

Puisque l'anglais épistolaire est relativement formel, et extrêmement poli, l'expéditeur préférera prendre des « pincettes » pour ne pas offusquer le destinataire. On trouvera ainsi de **nombreux auxiliaires modaux** (*WOULD, COULD, SHOULD, MAY*) qui permettront de créer de la distance et donc d'atténuer les demandes pour qu'elles paraissent moins directes.

Ex. : *Please would you send me the document as soon as possible?* (= Auriez-vous l'obligeance de bien vouloir m'envoyer le document aussi rapidement que possible ? *Would* marque ici un appel à la bonne volonté du destinataire.)

De la même manière, plus le courrier est formel, plus on évitera l'utilisation des contractions (on préférera *I will not be able to* à *I won't be able to* ; *I do not* à *I don't*, etc.), du point d'exclamation (à caractère trop affectif) et on choisira un registre de langue soutenu. Par exemple, on évitera *thanks a lot* et on lui substituera *thank you very much*, etc. N'hésitez pas à vérifier **le registre de langue** d'un mot ou d'une expression dans le dictionnaire, bien souvent une note indique si le mot est formel ou informel. Comme en français, un courrier électronique est souvent plus direct et moins formel qu'un courrier papier, c'est pourquoi les abréviations et contractions y sont fréquentes.

PRINCIPAUX ACRONYMES UTILISÉS DANS LES MESSAGES ÉLECTRONIQUES

Parce qu'ils sont synonymes de gain de temps, on rencontre de plus en plus d'acronymes dans les courriers électroniques, mais il faut s'en méfier : les acronymes peuvent être mal compris ou donner l'impression d'un manque de considération pour votre interlocuteur en se rapprochant du langage SMS.

Ils sont donc **à réserver aux échanges informels entre collègues ou amis**.

Acronymes	Sens	Traduction française
4YEO	= For Your Eyes Only	Confidentiel
ASAP	= As Soon As Possible	Dès que possible
BRB	= Be Right Back	Je reviens tout de suite
BTW	= By The Way	D'ailleurs / Au fait
FAQ	= Frequently Asked Questions	Questions les plus fréquentes

FYI	= <i>For Your Information</i>	Pour information
IDK	= <i>I Don't Know</i>	Je ne sais pas
IMO	= <i>In My Opinion</i>	À mon avis
WFH	= <i>Working From Home</i>	En télétravail
NN2R	= <i>No Need To Reply</i>	Ne pas répondre
POV	= <i>Point Of View</i>	Point de vue
RSVP	= <i>Répondez, s'il vous plaît</i>	Une réponse est attendue (expression française)
TIA	= <i>Thank You In Advance</i>	Merci d'avance

CORPS DU TEXTE : CONSEILS DE RÉDACTION

Règle n° 1 : un e-mail doit être clair et concis pour que le message soit compris. Tout en respectant les usages codifiés de la correspondance – que nous avons vus plus haut –, veillez à ne pas recourir à des phrases trop alambiquées et allez droit au but ! Structurez l'information à l'aide de tirets et/ou de puces, et allez régulièrement à la ligne pour aérer votre message.

Rappelez-vous que ***l'e-mail a pour but de gagner du temps*** par rapport à un courrier papier, exprimez-vous donc en peu de mots, votre interlocuteur vous en sera reconnaissant, et vous limiterez ainsi les erreurs de syntaxe !

N'hésitez pas à mettre en gras et à souligner certains passages pour les mettre en avant et à aérer votre texte pour davantage de clarté et de lisibilité.

Règle n° 2 : attention à ce que vous échangez par écrit, les mots ont bien plus de poids à l'écrit qu'à l'oral, tout d'abord parce qu'on peut les lire et les relire à volonté, et parce qu'ils laissent une trace. Ensuite, l'écrit ne dispose pas des nuances qu'apporte l'intonation. Enfin, on ne peut pas adapter son discours à mesure qu'on parle comme dans un échange en face-à-face ou par téléphone. Évitez donc de mettre par écrit des propos trop durs, voire agressifs, lorsque vous êtes submergé(e) par vos émotions (colère, déception, lassitude, incompréhension, etc.) et essayez plutôt de rester diplomate avec des tournures plus nuancées et/ou de confronter votre interlocuteur en face-à-face.

De la même manière, l'oral est éphémère et tolère davantage l'erreur que l'écrit, il faut donc **éviter les fautes de syntaxe et d'orthographe** lorsque vous rédigez un e-mail.

Tout le monde a le droit à l'erreur, surtout lorsqu'on écrit dans une langue étrangère, mais de trop nombreuses fautes d'anglais risquent de vous décrédibiliser dans le monde professionnel.

La plupart des logiciels de messagerie incluent désormais un correcteur orthographique, limitant ainsi les coquilles et autres fautes d'accord. Néanmoins, n'hésitez pas à vérifier le sens ou l'orthographe d'un mot dans le dictionnaire, tester les collocations de mots en contexte et vérifiez les règles de grammaire en cas de doute.

Pour commencer

Commencez par une phrase d'introduction qui indique clairement le but de votre message.

<i>I am writing to you (in order) to enquire about / obtain further information about...</i>	Je vous écris pour / afin d'obtenir des renseignements sur... / davantage d'informations sur...
<i>I am writing about / regarding / concerning / in connection with / with regard to...</i>	Je vous écris au sujet de / à propos de...
<i>I am very much interested...</i>	Je suis très intéressé(e) par...