CORRESPONDANCE COMMERCIALE ET ADMINISTRATIVE ANGLAISE

1ERE ANNEE, OPTION SECRETARIAT ET ADMINISTRATION



CONFORME AU PROGRAMME NATIONAL

1ère Année

EDITION 2025



TABLE DES MATIÈRES

PRÉLIMINAIRES **1**

0.1. Objectif Terminal d'Intégration 1
- 0.1.1. Définition et Finalité 1
- 0.1.2. Compétences Intégrées 1
- 0.1.3. Contexte d'Évaluation 1

0.2. Profil de l'Élève en Fin de Formation 1
- 0.2.1. Maîtrise des Savoir-Faire Fondamentaux 1
- 0.2.2. Développement de l'Autonomie Opérationnelle 2
- 0.2.3. Acquisition d'une Rigueur Professionnelle 2

0.3. Approche Pédagogique et Méthodologique 2
- 0.3.1. Didactique Axée sur la Compétence 2
- 0.3.2. Pédagogie par Simulation 2
- 0.3.3. Démarche Séquentielle 3
- 0.3.4. Évaluation Critériée 3

0.4. Matériel Didactique et Références 3
- 0.4.1. Fondamentaux Linguistiques de Référence 3
- 0.4.2. Ressources Spécifiques à la Correspondance 3
- 0.4.3. Intégration des Outils Numériques 4

PARTIE I : LES FONDAMENTAUX DE LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE ANGLAISE **5**

L'enjeu : bien plus que des mots 5

La structure : une grammaire universelle 5

Le ton juste : clarté, courtoisie et concision 5

L'adaptation : à chaque destinataire son message 5

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION AU BUSINESS ENGLISH **6**

1.1. Style, ton et grammaire du Business English 6
- a. Du lingala de la maison à l'anglais du bureau 6
- A. Le Style : La Clarté avant tout 6
- B. Le Ton : Professionnel, Positif et Poli 6

FIGURE 1 : RÉF. IMG (5891-4520-8414) **7**

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Un document professionnel comparé à une lettre personnelle manuscrite....7
- C. La Grammaire : La Précision est la Règle....7

1.2. Lexique fondamental et abréviations commerciales....10
- a. Le code secret du commerce mondial....10
- A. Les mots-clés de la transaction....10

FIGURE 2 : RÉF. IMG (7391-2733-0630)....12

Anatomie d'une facture commerciale anglaise pour une exportation de café....12
- B. Les abréviations : un gain de temps stratégique....12

FIGURE 3 : RÉF. IMG (4448-0288-4505)....15

Exemple d'un échange d'emails professionnel utilisant des abréviations couran....15
- C. Scénarios et Exercices....15

CHAPITRE 2 : LA PRÉSENTATION MATÉRIELLE DE LA LETTRE....18

2.1. Les dispositions de la lettre (Layouts)....18
- a. L'importance de la première impression....18
- A. La disposition "Full Block" (alignement à gauche)....18
- B. La disposition "Modified Block" (alignement mixte)....18

FIGURE 4 : RÉF. IMG (2207-9329-1241)....20

Comparaison visuelle des dispositions "Full Block" et "Modified Block"....20
- C. La disposition "Indented" (disposition avec retraits)....20

2.2. L'en-tête et les mentions d'identification....22
- a. L'identité visuelle de l'entreprise....22
- A. L'en-tête (The Letterhead)....22
- B. Les références (References)....23

FIGURE 5 : RÉF. IMG (0526-3668-6858)....25

Anatomie d'un en-tête professionnel anglais et de ses mentions d'identification....25
- C. La date (The Date)....25

2.3. Champs essentiels : date, références et adresse du destinataire....27
- a. La précision comme premier acte de professionnalisme....27
- A. La Date (The Date)....27
- B. Les Références (References)....28
- C. L'adresse du destinataire (The Inside Address)....28

FIGURE 6 : RÉF. IMG (3145-6558-6211) **30**

Structure type d'une adresse de destinataire en correspondance anglaise 30

- Scénarios et Exercices 30
- Une anecdote de Boma : l'importance de la référence 30

CHAPITRE 3 : LA STRUCTURE INTERNE DE LA LETTRE **33**

3.1. Les formules d'appel (Salutations) 33

- a. L'importance du premier mot 33
- A. Les salutations formelles standards 33
- B. Le choix du titre de civilité (Title) 33

3.2. Le corps du message : objet, développement et conclusion 35

- a. L'épine dorsale de votre communication 35
- A. L'Objet (The Subject Line) : Le Titre de Votre Message 36
- B. Le Développement (The Body) : Le Cœur de l'Argumentation 36

FIGURE 7 : RÉF. IMG (9617-0944-9998) **38**

Anatomie du corps d'une lettre commerciale anglaise efficace 38

- C. La Conclusion (The Closing) : L'Appel à l'Action 38

3.3. La formule de politesse, la signature et les mentions finales 40

- a. La conclusion d'une lettre professionnelle 40
- A. La formule de politesse finale (The Complimentary Close) 40

FIGURE 8 : RÉF. IMG (8199-0182-0875) **43**

Comparaison visuelle des formules de politesse finales en anglais 43

- B. La signature (The Signature Block) 43
- C. Les mentions finales (Final Notations) 44

FIGURE 9 : RÉF. IMG (8618-0830-4965) **45**

Anatomie du bas d'une lettre commerciale avec mentions finales 45

- Anecdote : La facture perdue du bureau de Kananga 45

CHAPITRE 4 : LES CORRESPONDANCES BRÈVES ET ÉLECTRONIQUES **48**

4.1. Communications internes et numériques : le Mémo et l'email professionnel 48

- a. L'importance du bon format 48
- A. Le Mémorandum (Mémo) 48

FIGURE 10 : RÉF. IMG (3286-9736-1037) **50**

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Comparaison visuelle de la structure d'un mémo et d'un email....50
- B. L'email professionnel....50

4.2. Messages courts et protocolaires : cartes, fax et messageries instantanées....53
- a. L'art du message bref et professionnel....53
- A. La carte protocolaire : l'élégance du concret....53

FIGURE 11 : RÉF. IMG (6158-6614-1284)....55

Exemple d'une carte d'invitation professionnelle pour un événement à Matadi....55
- B. Le fax : la preuve écrite quasi-instantanée....55

FIGURE 12 : RÉF. IMG (2930-5771-2961)....58

Structure d'une page de garde standard pour un envoi par fax....58
- C. Les messageries instantanées : rapidité et vigilance....58

PARTIE II : LES OPÉRATIONS COMMERCIALES D'ACHAT ET DE VENTE....61

a. Le point de départ : la demande d'information (Enquiry)....61

b. La réponse du vendeur : l'offre (Quotation/Offer)....61

c. La concrétisation de l'accord : la commande (Order)....61

d. La clôture du cycle : la livraison et la facturation (Delivery & Invoicing)....61

CHAPITRE 5 : LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (ENQUIRIES)....62

5.1. La demande d'information générale et spécifique....62
- a. Le premier pas commercial....62
- A. The General Enquiry (La demande générale)....62
- B. The Specific Enquiry (La demande spécifique)....62

FIGURE 13 : RÉF. IMG (8792-4559-1897)....64

Structure d'une lettre de demande d'information commerciale professionnelle....64
- C. Le choix stratégique....64

5.2. La demande de conditions de vente et de références commerciales....67
- a. La confiance se mérite, même dans le commerce....67
- A. Demander les conditions de vente (Asking for terms of sale)....67

FIGURE 14 : RÉF. IMG (9649-5894-3098)....68

Extrait d'une lettre de demande de conditions de vente et de paiement....68
- B. Solliciter des références commerciales (Requesting trade references)....68

FIGURE 15 : RÉF. IMG (5507-8099-7221)....71

Formulation diplomatique pour demander une référence commerciale dans un emai....71

- Scénarios et Exercices....71

5.3. Les réponses aux demandes de renseignements....73

- a. L'art de bien répondre....73
- A. Anatomie de la réponse à une demande de renseignements (Reply to an Enquiry)...73
- B. Formules et vocabulaire essentiels....73

FIGURE 16 : RÉF. IMG (1405-0100-6016)....75

Anatomie d'une réponse commerciale anglaise claire et efficace....75

- SCÉNARIOS ET EXERCICES....75

CHAPITRE 6 : LES OFFRES ET COTATIONS (OFFERS AND QUOTATIONS)....78

6.1. L'offre ferme (Firm Offer) et le devis....78

- a. La parole et l'écrit....78
- A. L'offre ferme (The Firm Offer)....78

FIGURE 17 : RÉF. IMG (1398-3157-1623)....80

Document d'offre ferme pour une livraison de fournitures de bureau....80

- B. Le devis (The Quotation ou Estimate)....80

FIGURE 18 : RÉF. IMG (3253-3974-3874)....81

Modèle de devis pour la réparation d'une installation électrique....81

- C. Le vocabulaire clé....81

6.2. L'offre sous réserve (Offer without Engagement)....83

- a. La promesse prudente....83
- A. Définition et Objectif....84

FIGURE 19 : RÉF. IMG (9983-5204-7520)....86

Document commercial avec un cachet "Subject to Confirmation"....86

- B. Les Formulations Anglaises Essentielles....86

FIGURE 20 : RÉF. IMG (2163-1631-7733)....88

Email commercial affichant une phrase de réserve en bas de page....88

- Anecdote : Le piège du ciment à Kananga....88

6.3. L'envoi de tarifs, modifications et le suivi commercial de l'offre....90

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- a. L'offre, un dialogue qui se poursuit.....90
- A. La gestion des tarifs et des révisions (Managing Price Lists and Revisions).....90

FIGURE 21 : RÉF. IMG (7280-2651-2661).....92

Comparaison d'une offre commerciale avant et après révision des prix.....92

- B. L'art du suivi commercial (The Art of the Follow-up).....92

FIGURE 22 : RÉF. IMG (3359-2014-9204).....95

Chronologie des étapes d'un suivi commercial efficace après envoi d'une offre.....95

- Scénarios et Exercices.....95
- Une question de timing à Lubumbashi.....95

CHAPITRE 7 : LA COMMANDE (ORDERS).....98

7.1. Formalisation de la commande : lettre d'accompagnement et formulaire.....98

- a. L'origine de la précision commerciale.....98
- A. La lettre d'accompagnement (The Covering Letter).....98

FIGURE 23 : RÉF. IMG (6756-4540-4169).....99

Exemple d'une lettre d'accompagnement pour une commande commerciale.....99

- B. Le formulaire de commande (The Order Form).....99

FIGURE 24 : RÉF. IMG (5437-9055-5414).....102

Structure typique d'un formulaire de commande commercial.....102

- L'anecdote de Maman Hélène à Matadi.....102

7.2. L'accusé de réception de commande (Acknowledgement).....104

- a. Le geste qui rassure.....104
- A. Le Rôle Stratégique de l'Accusé de Réception.....104

FIGURE 25 : RÉF. IMG (9310-0422-6540).....106

Modèle simple d'un e-mail d'accusé de réception de commande.....106

- B. Les Deux Niveaux d'Accusé de Réception.....106

FIGURE 26 : RÉF. IMG (8425-0985-4752).....108

Exemple de lettre d'acceptation et d'accusé de réception formel.....108

- C. Phrases et Vocabulaire Utiles.....108

7.3. Modification et annulation de commande.....111

- a. Le contrat est scellé, mais la vie continue.....111

- A. La modification de commande (Amendment)....111

FIGURE 27 : RÉF. IMG (2158-4082-7322)....113

Modèle d'email professionnel pour demander une modification de commande en an....113

- B. L'annulation de commande (Cancellation)....113

FIGURE 28 : RÉF. IMG (1623-3216-1364)....116

Exemple de lettre formelle pour annuler une commande et gérer les conséquences....116

- Scénarios et Exercices....116

CHAPITRE 8 : L'EXÉCUTION DE LA COMMANDE (EXECUTION OF ORDERS)....119

8.1. L'avis d'expédition (Advice of Dispatch)....119

- a. L'attente du client, une réalité universelle....119
- A. La fonction et l'importance de l'avis d'expédition....119

FIGURE 29 : RÉF. IMG (0369-3223-7296)....121

Modèle d'un avis d'expédition avec les champs essentiels bien visibles....121

- B. Les informations clés d'un 'Advice of Dispatch'....121

FIGURE 30 : RÉF. IMG (9564-8319-8336)....124

Schéma logistique simple montrant le colis du vendeur au client....124

- C. Phrases types pour rédiger un avis d'expédition....124

8.2. Problèmes de livraison : retards et refus de commande....126

- a. L'attente et l'anomalie....126
- A. Gérer un retard de livraison (Dealing with a Delay)....127

FIGURE 31 : RÉF. IMG (4423-1477-6634)....129

Schéma d'une lettre de réclamation pour un retard de livraison....129

- B. Refuser une livraison (Refusing a Delivery)....129

FIGURE 32 : RÉF. IMG (5559-7620-4089)....130

Phrases clés pour un email de refus de marchandise....130

- Scénario : Le tissu wax bloqué au port de Boma....130

8.3. Gestion de la livraison : envoi partiel, remplacement et suivi logistique....132

- a. L'imprévu comme règle du jeu commercial....132
- A. L'envoi partiel (Part-shipment)....133

FIGURE 33 : RÉF. IMG (6248-9352-6824)..... 135

Modèle de lettre pour notifier un envoi partiel au client..... 135

- B. Le remplacement de la marchandise (Replacement of goods)..... 135
- C. Le suivi logistique (Following up the consignment)..... 136

FIGURE 34 : RÉF. IMG (6083-7917-7594)..... 138

Diagramme du processus de remplacement d'un article défectueux..... 138

- Scénarios et Exercices..... 138
- Une secrétaire prévoyante à Kisangani..... 138

PARTIE III : LE RÈGLEMENT, LE SAV ET L'EMPLOI..... 141

L'argent, le nerf de la guerre commerciale..... 141

La plainte, une chance déguisée..... 141

Le diplôme en poche, la lettre à la main..... 141

L'art de convaincre par écrit..... 141

CHAPITRE 9 : LA FACTURATION ET LES COMPTES (INVOICING)..... 142

9.1. La facture commerciale et la facture pro-forma..... 142

- a. Introduction : le papier qui engage et celui qui propose..... 142
- A. La facture pro-forma : une offre détaillée (Pro-forma Invoice)..... 142
- B. La facture commerciale : l'acte final de vente (Commercial Invoice)..... 142

9.2. Les notes de débit et de crédit (Debit/Credit Notes)..... 144

- a. L'art de la correction commerciale..... 144
- A. La Note de Débit (Debit Note) : Pour réclamer un supplément..... 144

FIGURE 35 : RÉF. IMG (5261-8666-8901)..... 147

Modèle de note de débit pour une livraison de fournitures de bureau..... 147

- B. La Note de Crédit (Credit Note) : Pour annuler une dette..... 147

FIGURE 36 : RÉF. IMG (6818-6827-2793)..... 149

Modèle de note de crédit suite au retour de marchandises endommagées..... 149

- Une erreur de frappe à Mbandaka..... 149

9.3. Le relevé de compte et la gestion des erreurs de facturation..... 151

- a. Le suivi des comptes, un art de la précision..... 151
- A. Le relevé de compte (Statement of Account)..... 151

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

FIGURE 37 : RÉF. IMG (0945-5593-5929)....152

Exemple d'un relevé de compte envoyé à un client à Mbandaka....152

- B. La gestion des erreurs de facturation (Handling Invoicing Errors)....152

CHAPITRE 10 : LE RÈGLEMENT (PAYMENT)....155

10.1. Les modalités de paiement international....155

- a. L'échange d'hier et d'aujourd'hui....155
- A. Le virement bancaire (Bank Transfer)....155
- B. Le crédit documentaire (Letter of Credit - L/C)....155

FIGURE 38 : RÉF. IMG (6152-7885-1266)....158

Schéma simple du virement bancaire international entre deux entreprises....158

- C. La remise documentaire (Cash Against Documents - C.A.D.)....158

FIGURE 39 : RÉF. IMG (2768-6821-8066)....159

Le circuit sécurisé du crédit documentaire impliquant quatre acteurs principaux....159

- Scénarios et Exercices....159

10.2. Gestion des difficultés : demande de délai et lettres de recouvrement....161

- a. L'art de gérer les imprévus financiers....161
- A. La demande de délai de paiement (Request for an extension of time)....161

FIGURE 40 : RÉF. IMG (9484-3731-0086)....163

Structure d'une lettre demandant un délai de paiement efficace....163

- B. Les lettres de rappel et de recouvrement (Reminder and Collection Letters)....163

FIGURE 41 : RÉF. IMG (9108-3970-3704)....166

Les trois étapes de l'escalade dans les lettres de recouvrement....166

- b. Anecdote : la sagesse commerciale de Maman Sylvie à Mbandaka....166

10.3. L'accusé de réception de paiement....168

- a. Une preuve de bonne foi....168
- A. Fonctions et Importance....169

FIGURE 42 : RÉF. IMG (6794-1890-0503)....171

Modèle simple d'e-mail d'accusé de réception de paiement en anglais....171

- B. Les expressions clés à maîtriser....171

FIGURE 43 : RÉF. IMG (9902-2653-6883)....173

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Exemple de notification de paiement via une plateforme en ligne....173
- Une histoire de confiance à Bukavu....173

CHAPITRE 11 : LES RÉCLAMATIONS ET AJUSTEMENTS (COMPLAINTS)....176

11.1. Réclamation sur la marchandise : avarie, manquant ou non-conformité....176
- a. Le commerce est une question de confiance....176
- A. Les trois types de problèmes de livraison....176

FIGURE 44 : RÉF. IMG (7896-9501-6978)....178

Trois types de problèmes de livraison : caisse brisée, colis manquant, produi....178
- B. Le vocabulaire de la réclamation....178

11.2. Réclamation sur le service : retards de livraison et SAV....181
- a. L'attente interminable....181
- A. Vocabulaire clé pour un retard et un SAV défaillant....181

FIGURE 45 : RÉF. IMG (8433-4304-8608)....183

Le parcours d'un colis et les points de rupture possibles....183
- B. Structure d'une réclamation pour service....183

FIGURE 46 : RÉF. IMG (7648-7589-5770)....186

Anatomie d'un email de réclamation pour retard de livraison....186
- Scénarios et Exercices....186

11.3. Les réponses aux réclamations (Adjustments)....189
- a. Le principe de la réparation....189
- A. Anatomie d'une réponse efficace....189

FIGURE 47 : RÉF. IMG (5981-9035-5125)....190

L'art délicat de l'équilibre dans une lettre de réponse au client....190
- B. Le ton juste : Sincérité et professionnalisme....190

CHAPITRE 12 : LA CORRESPONDANCE D'EMPLOI (JOB APPLICATION)....193

12.1. De l'analyse de l'offre d'emploi à la rédaction du Curriculum Vitae (CV)....193
- a. Le chemin vers l'emploi....193
- A. Anatomie d'une offre d'emploi (Job Offer)....193
- B. Le Curriculum Vitae (CV) comme réponse directe....193

12.2. La lettre de motivation (Cover Letter)....196

- a. L'ancêtre de la Cover Letter....196
- A. Définition et Objectif....196
- B. La structure standard en trois paragraphes....196

FIGURE 48 : RÉF. IMG (0357-8639-6647)....199

Les trois piliers du contenu d'une lettre de motivation efficace....199

FIGURE 49 : RÉF. IMG (7413-7385-8687)....201

Schéma de la mise en page professionnelle d'une lettre de motivation....201

- SCÉNARIOS ET EXERCICES....201

12.3. La correspondance de suivi : remerciement et acceptation de poste....203

- a. Le sceau de cire du candidat moderne....203
- A. The Thank-You Letter : le geste qui fait la différence....203
- B. The Job Acceptance Letter : le "oui" officiel....203

FIGURE 50 : RÉF. IMG (8641-9491-4512)....206

Comparaison visuelle entre une lettre de remerciement et une d'acceptation....206

- Une histoire de timing à Mbuji-Mayi....206

ANNEXES....209

A.1. Modèles de présentation (Layout Templates)....209

- A. Principes fondamentaux de la disposition....209
- B. Full Block Layout (Mise en page à bloc complet)....210
- C. Modified Block Layout (Mise en page à bloc modifié)....211
- D. Semi-Block Layout (Mise en page semi-bloc)....211

A.2. Glossaire commercial Français-Anglais....212

- A. Terminologie Financière et de Paiement....212
- B. Logistique, Expédition et Douanes....213
- C. Opérations de Vente et d'Achat....215

A.3. Liste des verbes irréguliers commerciaux....216

- A. Définition et Pertinence Pédagogique....216
- B. Classification par Schémas de Conjugaison....216
- C. Cas Particuliers : Verbes à Double Forme (Régulière et Irrégulière)....219

A.4. Formulaires commerciaux types....220

- A. The Purchase Order (PO)....220
- B. The Invoice....221

- C. The Quotation (Quote)..... 221
- D. Credit Note and Debit Note..... 222
- E. Other Key Forms..... 222

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

0.1. Objectif Terminal d'Intégration

0.1.1. Définition et Finalité

L'Objectif Terminal d'Intégration (OTI) formalise la compétence maîtresse que l'élève doit manifester au terme du cycle d'apprentissage. Il valide l'aptitude de l'apprenant à mobiliser, de manière coordonnée, l'ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-être acquis durant l'année. Sa finalité est de placer l'élève face à une situation professionnelle complexe, authentique et significative, exigeant une résolution concrète.

0.1.2. Compétences Intégrées

La réussite de l'OTI atteste de la maîtrise de plusieurs compétences spécifiques et transversales. Celles-ci incluent la production d'écrits structurés (lettres, mémos, courriels), l'application rigoureuse des codes de la communication formelle anglaise, la sélection du lexique technique approprié et le respect des normes de mise en page. La compétence intègre également l'analyse d'une situation de communication pour y apporter une réponse écrite adéquate.

0.1.3. Contexte d'Évaluation

L'évaluation de l'OTI s'effectue à travers une tâche concrète et contextualisée. Cette tâche consiste à traiter par écrit, en anglais et en autonomie, un dossier administratif ou commercial simple, contenant des instructions et des documents supports. Un exemple probant serait la rédaction d'une lettre de demande d'information à un partenaire de Goma ou la préparation d'un courriel de suivi de commande pour un client situé à Mbuji-Mayi, en se basant sur une fiche de procédure interne.

0.2. Profil de l'Élève en Fin de Formation

0.2.1. Maîtrise des Savoir-Faire Fondamentaux

Au terme de cette première année, l'élève exécute la rédaction de correspondances commerciales et administratives courantes en langue anglaise. Sa compétence couvre les formats standards de la lettre d'affaires, de l'e-mail professionnel et de la note de service (mémo). Il mobilise un

vocabulaire technique de base, spécifique aux transactions et aux communications de bureau. La structure de ses documents respecte les conventions anglo-saxonnes établies. L'élève applique les règles de mise en page avec précision pour produire des écrits clairs et fonctionnels.

0.2.2. Développement de l'Autonomie Opérationnelle

Le profil de sortie inclut une autonomie supervisée dans l'accomplissement des tâches. L'élève est capable d'interpréter des instructions pour rédiger un document simple sans assistance continue. Il sait sélectionner le modèle (template) approprié à une situation donnée, comme une demande de devis ou une confirmation de commande. Cette capacité lui permet de fonctionner efficacement au sein d'une structure administrative, par exemple dans une PME à Boma ou une agence à Mbuji-Mayi, en apportant un soutien tangible.

0.2.3. Acquisition d'une Rigueur Professionnelle

La formation installe les bases d'un savoir-être professionnel indispensable. L'élève intègre la nécessité de la relecture systématique pour éliminer les erreurs de langue et de frappe. Il développe une sensibilité à l'importance du ton, de la courtoisie et de la confidentialité dans les échanges écrits. Le respect des délais et la présentation soignée des documents deviennent des réflexes. Cette rigueur transforme l'élève en un futur collaborateur fiable et conscient de ses responsabilités.

0.3. Approche Pédagogique et Méthodologique

0.3.1. Didactique Axée sur la Compétence

L'enseignement de la correspondance anglaise privilégie une approche par compétences. L'objectif final est la maîtrise de savoir-faire concrets et immédiatement applicables en milieu professionnel. La mémorisation isolée des règles grammaticales est subordonnée à leur utilisation fonctionnelle dans un contexte administratif ou commercial. La compétence visée est d'abord communicationnelle.

0.3.2. Pédagogie par Simulation

La méthodologie retenue est celle de la simulation professionnelle. Chaque chapitre guide l'apprenant dans la réalisation d'une tâche authentique, comme la rédaction d'une lettre de réclamation ou la préparation d'un procès-verbal. Cet ancrage pragmatique assure le transfert des compétences linguistiques

vers des situations de travail réelles. L'apprentissage se fait par l'action et la résolution de problèmes.

0.3.3. Démarche Séquentielle

Chaque leçon est structurée selon une démarche séquentielle rigoureuse. * **Phase 1 : Déconstruction.** Analyse d'un document modèle pour en identifier les codes, le lexique et la structure. * **Phase 2 : Systématisation.** Exercices ciblés pour l'appropriation des formules, du vocabulaire et des points grammaticaux essentiels. * **Phase 3 : Production.** Application des acquis dans un nouveau scénario, menant à une production écrite autonome et guidée.

0.3.4. Évaluation Critériée

L'évaluation des productions écrites est critériée. Elle porte sur le respect des conventions de format, la pertinence du vocabulaire, la correction grammaticale et l'efficacité communicative du message. La notation valorise la capacité de l'apprenant à atteindre un objectif de communication précis et professionnel.

0.4. Matériel Didactique et Références

0.4.1. Fondamentaux Linguistiques de Référence

L'enseignement efficace de la correspondance anglaise exige l'accès à des outils linguistiques de référence. Un dictionnaire unilingue anglais de qualité (Oxford, Cambridge, Merriam-Webster) est le premier pilier. Il permet la vérification orthographique, phonétique et sémantique précise des termes. Un manuel de grammaire anglaise exhaustif forme le second pilier, essentiel pour la validation des structures syntaxiques complexes propres au langage administratif et commercial. L'usage d'un dictionnaire des synonymes (Thesaurus) est également recommandé pour enrichir le vocabulaire et éviter les répétitions.

0.4.2. Ressources Spécifiques à la Correspondance

En complément, des ressources spécialisées structurent la pratique. L'enseignant exploitera un recueil de modèles de lettres, de mémos et de courriels professionnels. Le présent manuel fournit une base documentaire solide pour cet objectif. L'analyse de documents authentiques, si possible issus du contexte économique congolais ou international, enrichit la démarche

pédagogique en confrontant les apprenants à des cas réels. Des guides de style dédiés à l'écriture professionnelle (Business English Writing Style Guides) offrent des normes et conventions actualisées.

0.4.3. Intégration des Outils Numériques

L'intégration des outils numériques prépare les apprenants aux réalités professionnelles contemporaines. La pratique sur un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word, LibreOffice Writer) est impérative. Elle familiarise avec les normes de mise en page, la typographie et les fonctions de correction orthographique et grammaticale. La consultation de dictionnaires en ligne et de plateformes professionnelles (ex: LinkedIn pour des exemples de profils) complète utilement le dispositif, sous la supervision de l'enseignant pour en garantir l'usage critique et pertinent.

Partie I : Les Fondamentaux de la Correspondance Commerciale Anglaise

L'enjeu : bien plus que des mots

Une lettre commerciale en anglais est l'ambassadeur silencieux d'une entreprise. Chaque mot, chaque virgule, construit ou détruit une réputation professionnelle. Un document mal rédigé, envoyé depuis le port de Matadi vers un partenaire anversois, peut compromettre une transaction importante. La maîtrise de cet outil est donc une compétence stratégique, un véritable passeport pour le commerce international moderne.

La structure : une grammaire universelle

La correspondance anglaise obéit à des règles de présentation très strictes. Sa structure est un code reconnu mondialement. De l'en-tête à la signature, chaque élément possède une place et une fonction précises. Connaître cette "grammaire" visuelle assure que votre message est perçu comme sérieux et professionnel, que vous soyez à Goma ou à Manchester. Cette rigueur facilite une lecture rapide et efficace.

Le ton juste : clarté, courtoisie et concision

Au-delà de la structure, le style rédactionnel définit l'efficacité d'un message. Le langage commercial anglais privilégie la clarté, la courtoisie et la concision. Les phrases sont directes. Le vocabulaire est précis et formel. L'objectif est une communication sans ambiguïté, comprise instantanément par un fournisseur à Kisangani ou un investisseur à Hong Kong. La politesse reste la clef de voûte de toute interaction.

L'adaptation : à chaque destinataire son message

Adapter son message au destinataire est une compétence fondamentale. Une lettre de prospection envoyée à un nouveau client au Kasaï n'utilise pas le même ton qu'une note administrative interne à Mbandaka. Le contexte commercial (vendre, négocier) et le contexte administratif (informer, réglementer) dictent des approches rédactionnelles distinctes. La maîtrise de ces nuances est un atout décisif.

Chapitre 1 : Introduction au Business English

1.1. Style, ton et grammaire du Business English

a. Du lingala de la maison à l'anglais du bureau

Pendant un repas de famille à Mbandaka, le langage est détendu, plein de *masese* et de rires. Personne ne choisit ses mots avec une précision d'horloger. La communication est chaleureuse et directe, les règles sont souples et l'important est de se comprendre dans la convivialité.

Cette même personne, le lundi matin, dans une réunion à la TFM à Fungurume, parlera différemment. Le vocabulaire devient précis, les phrases sont plus formelles. Ce changement n'est pas un hasard. C'est le passage du langage quotidien au langage professionnel, une compétence essentielle en secrétariat.

A. Le Style : La Clarté avant tout

Le style du *Business English* est direct, simple et efficace. Son but principal est la communication sans erreur. Chaque mot doit avoir un sens précis pour éviter les malentendus, surtout dans les contrats ou les instructions.

Pour atteindre cette clarté, plusieurs principes s'appliquent : - **Phrases courtes.** Une idée par phrase est une bonne règle. - **Voix active.** "Our company will sign the contract" est plus clair que "The contract will be signed by our company". - **Mots simples.** Utiliser "use" au lieu de "utilize", "help" au lieu de "facilitate".

B. Le Ton : Professionnel, Positif et Poli

Le ton est l'attitude que vos mots transmettent au lecteur. Un email peut être factuellement correct mais avoir un ton agressif ou négligé. En milieu professionnel, le ton doit toujours être contrôlé. Il est la signature de votre compétence.

Le bon ton en *Business English* est : - **Poli.** Les mots comme "Please", "Thank you", "Could you…" ne sont pas des options. Ils sont obligatoires. - **Positif.** Même pour annoncer un problème, le ton doit se concentrer sur la solution. "The delivery will be delayed" est une information. "We are working to ensure the delivery arrives by Friday" est une solution. - **Formel, mais pas robotique.** Le ton reste humain et respectueux, sans utiliser d'argot ou de langage trop familier.

Figure 1 : Réf. IMG (5891-4520-8414)

Un document professionnel comparé à une lettre personnelle manuscrite.

a. L'Outil et le Message

L'image visuelle d'un document communique déjà un ton. Un texte tapé à l'ordinateur, bien aligné, avec une police standard comme Arial ou Times New Roman, suggère le sérieux et le professionnalisme. Une lettre manuscrite sur une feuille de cahier, même avec un contenu identique, transmet un message d'informalité, voire de négligence dans un contexte commercial. L'outil choisi pour écrire est la première étape du message professionnel.

b. La Structure Visuelle

La clarté du style se reflète dans la mise en page. Le document professionnel utilise des paragraphes courts, des listes à puces pour énumérer des points et des espaces blancs pour aérer le texte. Cette structure aide le lecteur à trouver l'information rapidement. Elle montre du respect pour son temps.

c. L'Absence de Familiarité

Le document professionnel évite toute familiarité déplacée. Il n'y a pas d'émojis, pas d'abréviations comme "u" pour "you", et pas de points d'exclamation excessifs. Chaque élément visuel et textuel est choisi pour construire une image de fiabilité et de compétence. Le ton est neutre et factuel.

C. La Grammaire : La Précision est la Règle

Une erreur de grammaire dans une lettre de motivation peut coûter un emploi. Une erreur de temps de verbe dans un bon de commande peut coûter de l'argent. En correspondance professionnelle, la grammaire n'est pas une question de style, mais de crédibilité.

Des fautes de conjugaison ou de syntaxe donnent l'impression que l'expéditeur n'est pas rigoureux. Cela peut faire douter le partenaire commercial de la qualité du travail ou du produit. L'accord sujet-verbe, l'utilisation correcte des prépositions (in, on, at) et le choix du bon temps (Past Simple, Present Perfect) sont des bases non négociables.

Scénarios et Exercices

Une histoire de café et de courtoisie

Mamie Ngalula, une jeune entrepreneure dynamique du Kwilu, produit un excellent café robusta. Elle contacte un acheteur potentiel en Belgique par email. Son premier message, traduit directement du lingala, disait : "I have coffee. You want to buy. Give me your price." L'acheteur, habitué à des échanges plus formels, a trouvé le message brusque et n'a pas répondu. Il a pensé que c'était une arnaque ou une personne peu sérieuse.

Déçue, Mamie Ngalula demande de l'aide à son cousin qui a étudié le secrétariat à l'ISC/Gombe. Il l'aide à reformuler. Le nouvel email disait : "Dear Mr. Janssen, My name is Mamie Ngalula, and I am the founder of Café Kwilu. We produce high-quality Robusta coffee and are looking for international partners. Would you be interested in receiving a sample? Thank you for your time and consideration." L'acheteur a répondu en moins de 24 heures. Le ton avait tout changé.

Exercice 1 : Transformer un message trop direct

Énoncé : Votre manager, M. Kabongo, vous envoie ce message sur WhatsApp : "Send me the sales report for Matadi. It was for yesterday. No more delays." Transformez ce message en un email professionnel et poli.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identifier le ton négatif et direct** Le message utilise des ordres directs ("Send me…"), accuse d'un retard ("It was for yesterday") et contient une menace implicite ("No more delays"). Le ton est sec et accusateur.
2. **Étape 2 : Introduire les formules de politesse** Un email professionnel commence par une salutation ("Dear…", "Hello…") et finit par une formule de clôture ("Best regards,", "Sincerely,").
3. **Étape 3 : Reformuler de manière positive et collaborative** On transforme l'ordre en une demande polie. On mentionne le retard de manière factuelle et non accusatrice. On propose de l'aide plutôt que de menacer.
4. **Étape 4 : Rédiger la version finale** Subject: Following up on the Matadi Sales Report

Dear Mr. Kabongo,

I hope this email finds you well.

Could you please send me the sales report for the Matadi region? I need it to finalize the monthly summary.

Please let me know if you are facing any issues or if there is anything I can do to help.

Thank you,

[Votre Nom]

Exercice 2 : Rendre une phrase claire et concise

Énoncé : Un collègue du département logistique de Boma vous envoie cette phrase dans un rapport : "It is of the utmost importance that we undertake the facilitation of the immediate shipment of the aforementioned goods." Simplifiez cette phrase pour qu'elle soit claire et directe.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Isoler le message essentiel** Le message central est simple : il faut envoyer des marchandises rapidement.
2. **Étape 2 : Éliminer le jargon et les mots inutiles** Les expressions comme "It is of the utmost importance that", "undertake the facilitation of" et "aforementioned" sont lourdes et pompeuses. Elles peuvent être supprimées ou remplacées.
3. **Étape 3 : Réécrire avec des mots simples et la voix active** On utilise un sujet clair ("We"), un verbe d'action ("must ship") et un objet direct ("the goods").
4. **Étape 4 : Proposer une version simple** La phrase peut être réécrite de plusieurs manières claires :
   - "We must ship these goods immediately." (Plus direct)
   - "Please ship these goods as soon as possible." (Plus poli, si c'est une instruction)

1.2. Lexique fondamental et abréviations commerciales

a. Le code secret du commerce mondial

Même si le lingala et le swahili rythment nos marchés de Matadi à Kisangani, le monde des affaires international parle une seule langue : l'anglais commercial. Cet anglais n'est pas celui des chansons ou des films. C'est un code précis, un langage technique pour facturer, commander et négocier efficacement avec des partenaires à l'étranger.

Maîtriser ce code ouvre les portes du commerce mondial. Un simple "ASAP" ou "FYI" sur un email peut accélérer une livraison ou clarifier une instruction importante. Le lexique commercial est un outil direct de performance et de clarté. Son apprentissage est une étape essentielle pour tout professionnel du secrétariat et de l'administration.

A. Les mots-clés de la transaction

La correspondance commerciale utilise des termes spécifiques pour chaque étape d'une vente. Une bonne compréhension de ces mots évite les malentendus coûteux. Chaque document a un nom et une fonction précise.

Voici les termes fondamentaux :

- **Invoice** : La facture. C'est le document qui demande le paiement pour des biens ou services déjà fournis.
- **Quotation / Quote** : Le devis. C'est une proposition de prix pour des biens ou services avant qu'une commande ne soit passée.
- **Purchase Order (PO)** : Le bon de commande. Il s'agit du document officiel envoyé par un acheteur à un vendeur pour autoriser un achat.
- **Shipment / Delivery** : L'expédition ou la livraison. Ce terme désigne l'envoi physique des marchandises.
- **Payment** : Le paiement. C'est l'action de régler une facture.

Figure 2 : Réf. IMG (7391-2733-0630)

Anatomie d’une facture commerciale anglaise pour une exportation de café.

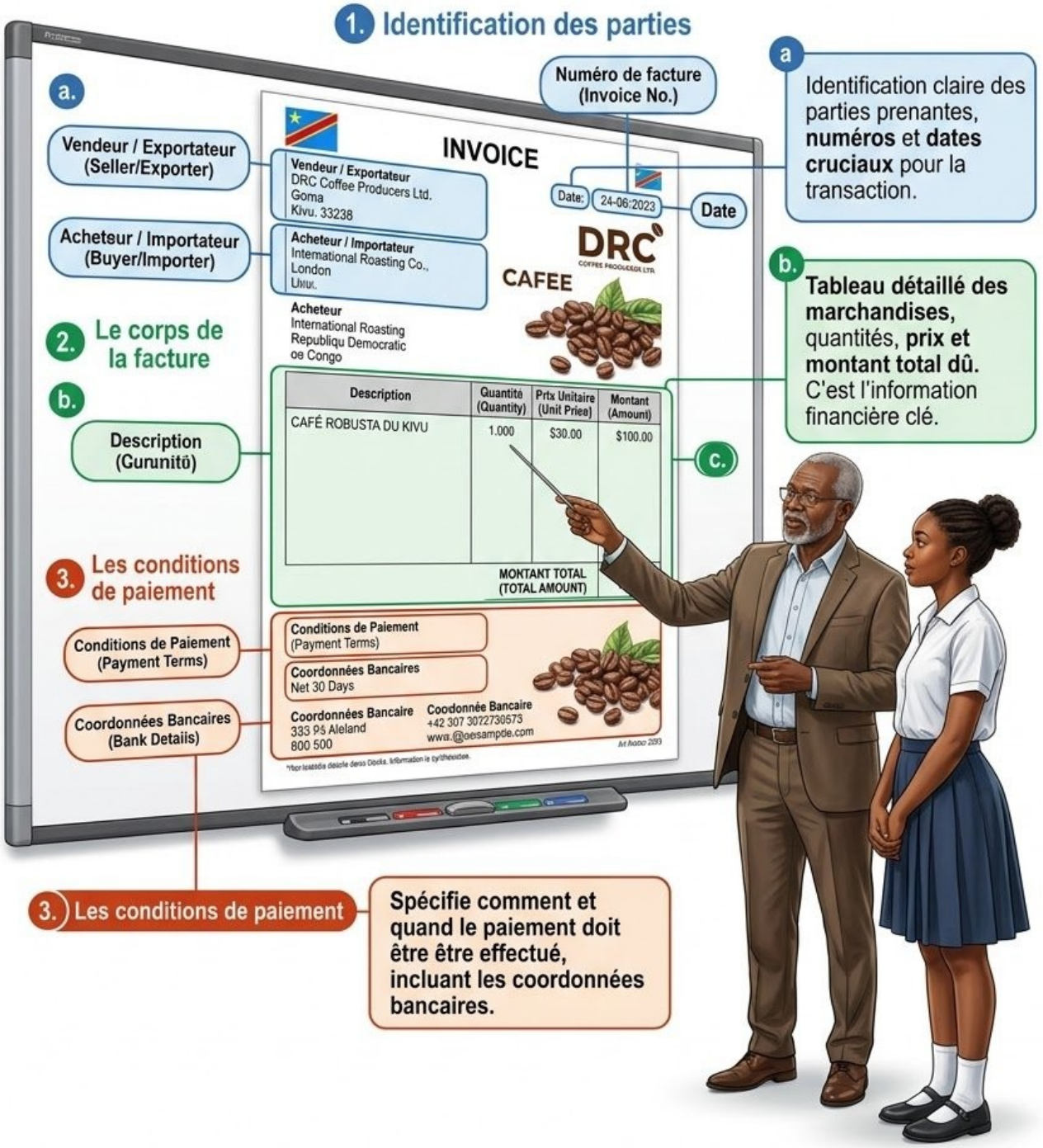


Figure 2 : Réf. IMG (7391-2733-0630)

Anatomie d'une facture commerciale anglaise pour une exportation de café.

a. Identification des parties

Une facture anglaise commence toujours par identifier clairement le vendeur (**Seller/Exporter**) et l'acheteur (**Buyer/Importer**). Leurs noms, adresses et numéros de contact sont indiqués en haut du document. On y trouve aussi des informations cruciales comme le numéro de facture (**Invoice No.**) et la date (**Date**). Cette section permet de savoir immédiatement qui est impliqué dans la transaction.

b. Le corps de la facture

La partie centrale est un tableau détaillant les produits. Les colonnes typiques sont **Description** (description du produit, ex: "Café Robusta du Kivu"), **Quantity** (quantité), **Unit Price** (prix par unité) et **Amount** (montant total par ligne). Le **Total Amount** au bas du tableau récapitule la somme due. C'est le cœur de l'information financière.

c. Les conditions de paiement

Au bas de la facture, la section **Payment Terms** spécifie comment et quand le paiement doit être effectué. Une mention comme "**Net 30 days**" signifie que le paiement est dû 30 jours après la date de la facture. D'autres informations comme les coordonnées bancaires (**Bank Details**) y sont également présentes pour faciliter le transfert d'argent.

B. Les abréviations : un gain de temps stratégique

Dans le monde rapide des affaires, les abréviations sont utilisées pour communiquer rapidement des informations standards. Elles sont courantes dans les emails et les documents internes.

Les plus fréquentes sont :

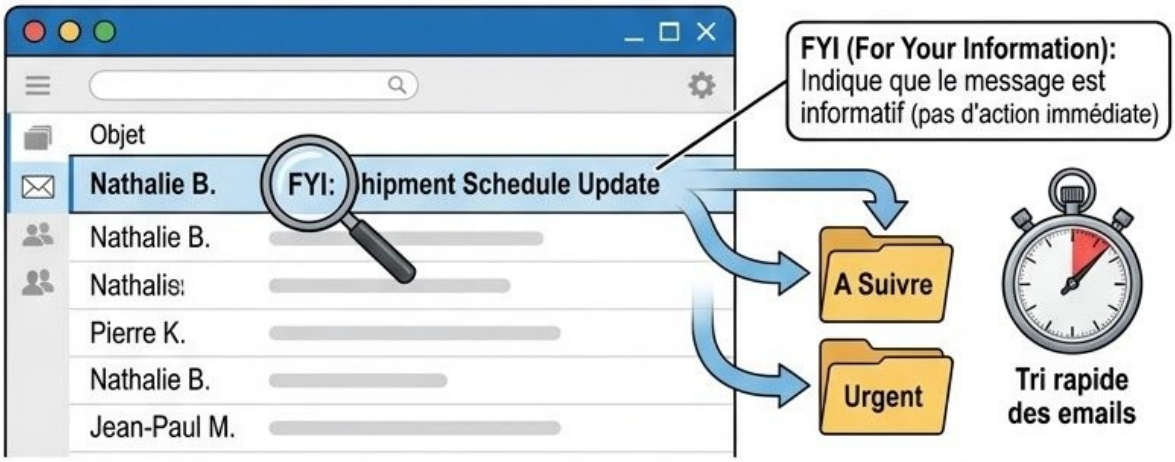
- **ASAP** : *As Soon As Possible*. Signifie "dès que possible".
- **FYI** : *For Your Information*. Signifie "pour votre information".
- **ATTN** : *For the attention of*. Signifie "à l'attention de". Utilisé pour diriger un document vers une personne spécifique.

- **VAT** : *Value Added Tax*. C'est l'équivalent de la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée).
- **ETA** : *Estimated Time of Arrival*. Désigne l'heure ou la date estimée d'arrivée d'une livraison.
- **EOD** : *End of Day*. Signifie "fin de la journée de travail".

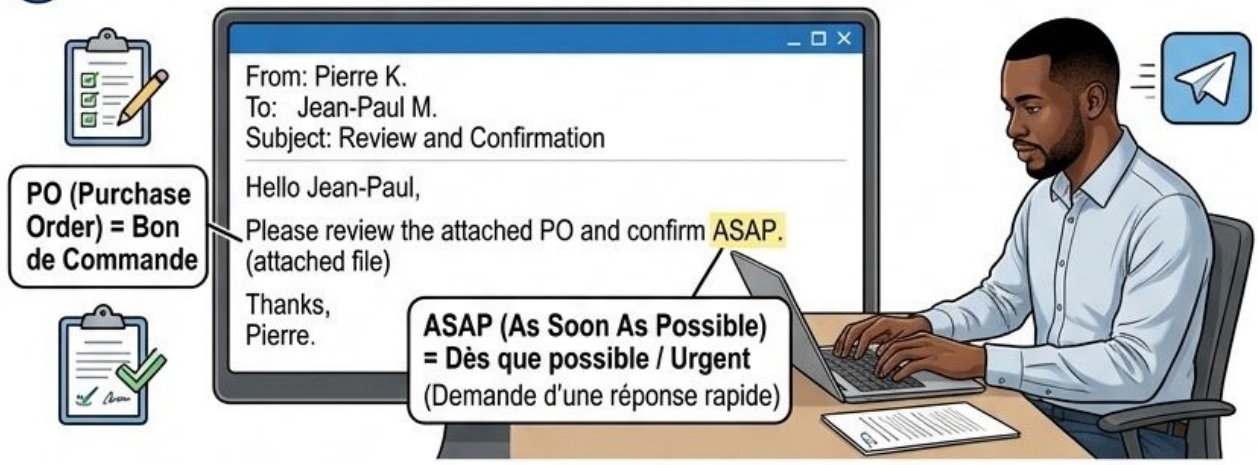
Figure 3 : Réf. IMG (4448-0288-4505)

Exemple d'un échange d'emails professionnel utilisant des abréviations courantes.

1 **a. L'objet du message:** Concis et informatif pour un tri rapide



2 **b. L'ouvrir du message:** Instructions claires et directes pour gagner du temps



3 **c. La demande de précision:** Poser des questions spécifiques et efficaces



Figure 3 : Réf. IMG (4448-0288-4505)

Exemple d'un échange d'emails professionnel utilisant des abréviations courantes.

a. L'objet du message

L'objet d'un email professionnel est souvent concis. Utiliser une abréviation comme **FYI** indique immédiatement au destinataire que le message est informatif et ne requiert pas forcément une action immédiate. Par exemple: "**FYI: Shipment Schedule Update**". Cela permet un tri rapide des emails reçus. Un objet clair fait gagner du temps à tout le monde.

b. Le corps du message

Dans le texte, les abréviations fluidifient la communication. Une phrase comme "**Please review the attached PO and confirm ASAP.**" est une instruction claire et directe. Elle exprime l'urgence sans utiliser de longues phrases. Le destinataire comprend instantanément qu'une réponse rapide est attendue. L'efficacité est la priorité.

c. La demande de précision

Les abréviations servent aussi à poser des questions précises. Un manager au port de Matadi pourrait écrire à son agent : "**What is the ETA for container TGHU456789?**". Cette question simple demande une information très spécifique : l'heure estimée d'arrivée du conteneur. C'est une communication efficace, sans fioritures.

C. Scénarios et Exercices

a. La confusion de Maman Hélène à Mbandaka

Maman Hélène, une commerçante dynamique de Mbandaka dans la province de l'Équateur, exporte des produits agricoles vers l'Europe. Un jour, elle reçoit un email de son client à Anvers : "Dear Hélène, please send the shipping documents before EOD". Maman Hélène, qui apprend l'anglais des affaires, ne connaît pas "EOD". Pensant que c'était peut-être une erreur pour "END" (fin), elle s'est dit qu'elle avait jusqu'à la fin de la semaine. Elle a donc envoyé les documents deux jours plus tard. Son client, qui attendait les documents pour la fin de la journée de travail (End of Day), a dû payer des frais de pénalité au

port car le dédouanement n'a pas pu être fait à temps. Cette petite erreur lui a appris l'importance de chaque abréviation.

Exercice 1 : La commande de pièces depuis Lubumbashi

Énoncé : Jean-Pierre est un mécanicien à Lubumbashi. Il a demandé le prix de pièces détachées à un fournisseur en Afrique du Sud. Le fournisseur lui envoie un document intitulé "Quotation". Jean-Pierre est d'accord avec le prix et souhaite commander les pièces. Quel document doit-il préparer et envoyer en anglais pour officialiser sa commande ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyse de la situation** Jean-Pierre a reçu un **Quotation**, c'est-à-dire un devis. Ce document n'est qu'une proposition de prix. Il ne s'agit pas encore d'une vente.
2. **Étape 2 : Identification du besoin** Pour transformer le devis en une vente ferme, Jean-Pierre doit exprimer son intention d'acheter. Il doit passer une commande officielle.
3. **Étape 3 : Sélection du document approprié** Le document officiel pour passer une commande est le **Purchase Order (PO)**, ou bon de commande. Jean-Pierre doit donc rédiger un Purchase Order et l'envoyer à son fournisseur.

Exercice 2 : Urgence au port de Boma

Énoncé : Sylvie travaille comme agente de transit au port de Boma, dans le Kongo Central. Elle reçoit un email de son client à Kinshasa : "Hi Sylvie, ATTN: customs clearance team. We need the container's ETA ASAP. The truck is waiting." Expliquez ce que le client demande et le niveau d'urgence.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Décodage des abréviations**
   - **ATTN:** *For the attention of*. Le message est destiné spécifiquement à l'équipe de dédouanement.
   - **ETA:** *Estimated Time of Arrival*. L'heure ou date estimée d'arrivée.
   - **ASAP:** *As Soon As Possible*. Dès que possible, ce qui indique une forte urgence.