

# En tête Secrétariat

CONFORME  
AU NOUVEAU  
programme

19

GUIDE D'APPRENTISSAGE  
460-683

## INTERACTION EN ANGLAIS



SOFAD

# En tête *Secrétariat*

CONFORME  
AU NOUVEAU  
programme

19

## INTERACTION EN ANGLAIS

GUIDE D'APPRENTISSAGE  
460-683

SOFAD

## INTERACTION EN ANGLAIS

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

### Équipe de production

#### Chargeée de projets

Mélanie D'Amours

#### Soutien éditorial

Laëtitia Gagnon

#### Rédactrice

Esmé Vlahos, spécialiste en communication bilingue

#### Réviseuses pédagogiques

Helen Elsworth

Gail Gagnon, conseillère pédagogique FGA,

Lester B. Pearson School Board

Nancy Lachance, enseignante FGA, CS Beauce-Etchemin

#### Réviseure linguistique

Nathalie Larose

#### Correctrice d'épreuves

Isabelle Rolland

#### Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette (maquette graphique)

#### Montage infographique

Interscript

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

© SOFAD 2018

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

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

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

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

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN: 978-2-89493-985-7 (imprimé)

ISBN: 978-2-89493-988-8 (PDF)

Juillet 2018

© SOFAD

### Production audio

#### Conception et scénarisation

Mélanie D'Amours

#### Contenus pédagogiques

Nancy Lachance

Esmé Vlahos

#### Réalisation et production

Le Studio Harmonie

#### Voix

Martinez Creative Management

#### Fichiers audio supplémentaires

Situations 1 à 8 :

SOFAD, *Communication bilingue – Guide d'apprentissage*, 2013.

# Table des matières

## INTRODUCTION .....

Présentation.....

Aperçu du guide.....

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

<b>SITUATION 1</b>	<b>Comment communiquons-nous ?</b>	1	
	<b>Tâche 1.1</b>	Connaître votre style de communication.....	4
	<b>Tâche 1.2</b>	Reconnaître la communication non verbale.....	10
		La communication verbale, paraverbale et non verbale.....	13
	<b>Tâche 1.3</b>	Planifier une interaction réussie.....	15
		Faire bonne impression.....	15
		Grammaire: <i>The verb Be</i> .....	17
	<b>Tâche 1.4</b>	Maîtriser les formules d'accueil et de politesse en anglais.....	19
		Un peu de vocabulaire .....	19
		Grammaire: <i>Could and Would</i> .....	20
<b>SITUATION 2</b>	<b>Accueillir un client en personne</b> .....	23	
	<b>Tâche 2.1</b>	Les règles de base d'un bon accueil.....	26
	<b>Tâche 2.2</b>	Les formules d'usage.....	31
	<b>Tâche 2.3</b>	Les demandes d'information.....	35
		Grammaire: <i>Contractions</i> .....	36
		Grammaire: <i>Information Questions</i> .....	38
		Consulter les personnes-ressources et respecter la confidentialité .....	39
		Répondre à une demande d'information.....	39
		Grammaire: <i>Discourse Markers</i> .....	41
<b>SITUATION 3</b>	<b>Le protocole téléphonique</b> .....	43	
	<b>Tâche 3.1</b>	Les règles de l'étiquette .....	46
		L'accueil téléphonique professionnel .....	47
	<b>Tâche 3.2</b>	Le niveau de formalité .....	50
		Grammaire: <i>Questions with Modals</i> .....	50
	<b>Tâche 3.3</b>	Les transferts d'appels .....	54
		Grammaire: <i>Comparative and Superlative Forms - Exception</i> .....	54
	<b>Tâche 3.4</b>	La prise de rendez-vous .....	56
	<b>ACTIVITÉ NOTÉE 1</b> .....	62	

<b>SITUATION 4</b>	<b>Recevoir des appels et les acheminer .....</b>	63
<b>Tâche 4.1</b>	<b>Maîtriser le fonctionnement des consoles téléphoniques .....</b>	66
	L'évolution de la téléphonie .....	66
<b>Tâche 4.2</b>	<b>Filtrer des appels .....</b>	69
	Les compétences téléphoniques .....	69
	Les appels multiples .....	71
	Filtrer les appels de votre supérieur .....	72
<b>Tâche 4.3</b>	<b>Prendre des messages .....</b>	74
	Noter les détails importants .....	74
	Savoir épeler .....	75
	Prendre un message par écrit .....	77
	Grammaire : <i>Subject/Object Pronouns and Reported (Indirect) Speech ..</i>	78
<b>Tâche 4.4</b>	<b>Enregistrer un message d'accueil .....</b>	80
<b>SITUATION 5</b>	<b>Établir des communications téléphoniques .....</b>	83
<b>Tâche 5.1</b>	<b>Préparer votre voix et votre élocution .....</b>	86
	Préparer sa voix .....	86
<b>Tâche 5.2</b>	<b>Planifier un appel .....</b>	90
	Grammaire : <i>Informal Speech and Slang ..</i>	93
<b>Tâche 5.3</b>	<b>Faire un appel .....</b>	96
<b>SITUATION 6</b>	<b>Demander et fournir des renseignements par téléphone .....</b>	111
<b>Tâche 6.1</b>	<b>Faire des appels à froid .....</b>	114
	Grammaire : <i>Synonyms ..</i>	115
	Grammaire : <i>Many, Much, All, A lot of ..</i>	118
<b>Tâche 6.2</b>	<b>Obtenir des renseignements par téléphone .....</b>	122
	Grammaire : <i>Forming Yes/No Questions ..</i>	126
<b>Tâche 6.3</b>	<b>Planifier des réunions .....</b>	132
<b>Tâche 6.4</b>	<b>Laisser des messages vocaux .....</b>	137
	<b>ACTIVITÉ NOTÉE 2 ..</b>	140

<b>SITUATION 7</b>	<b>Maîtriser l'art de la communication</b>	141
<b>Tâche 7.1</b>	Développer une écoute active	144
	Grammaire: <i>The Imperative Form</i>	145
<b>Tâche 7.2</b>	Planifier une vidéoconférence	153
	Grammaire: <i>Prepositions</i>	159
	La téléconférence et la vidéoconférence	163
<b>Tâche 7.3</b>	Gérer les priorités	164
<b>Tâche 7.4</b>	Composer avec les situations particulières	170
	Grammaire: <i>L'accent tonique</i>	170
<b>SITUATION 8</b>	<b>Entretenir une conversation de nature professionnelle</b>	175
<b>Tâche 8.1</b>	Préparer une entrevue d'embauche	178
	Grammaire: <i>Colloquial Expressions / Tag Questions / Vocabulary</i>	179
<b>Tâche 8.2</b>	Maîtriser l'art de la conversation	188
	Grammaire: <i>Sentence Formation</i>	191
	Grammaire: <i>Possessive Adjectives and Possessive Pronouns</i>	192
	Grammaire: <i>Articles</i>	193
	Grammaire: <i>The Future Tense</i>	194
	Grammaire: <i>Pronunciation of -ed and -s/es Endings</i>	195
<b>Tâche 8.3</b>	Planifier l'amélioration continue	197
<b>ACTIVITÉ NOTÉE 3</b>		200
<b>CORRIGÉ</b>		
<b>Situation 1</b>		202
<b>Situation 2</b>		204
<b>Situation 3</b>		207
<b>Situation 4</b>		210
<b>Situation 5</b>		214
<b>Situation 6</b>		219
<b>Situation 7</b>		222
<b>Situation 8</b>		228
<b>SOURCES ICONOGRAPHIQUES</b>		233

# INTRODUCTION

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

<b>Code</b>	<b>Numéro</b>	<b>Titre des compétences</b>	<b>Durée</b>	<b>Unités</b>
460-501	01	Métier et formation	15	1
460-515	02	Révision de textes en français	75	5
460-526	03	Traitement des textes	90	6
460-534	04	Qualité du français écrit	60	4
460-544	05	Service à la clientèle	60	4
460-554	06	Gestion documentaire	60	4
460-562	07	Production de feuilles de calcul	30	2
460-572	08	Conception de présentations	30	2
460-584	09	Rédaction de textes en français	60	4
460-596	10	Opérations comptables	90	6
460-605	11	Production de lettres	75	5
460-613	12	Création de bases de données	45	3
460-623	13	Gestion de l'encaisse	45	3
460-635	14	Traduction	75	5
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques	60	4
460-656	16	Conception visuelle de documents	90	6
460-666	17	Rédaction de textes en anglais	90	6
460-672	18	Médias numériques	30	2
<b>460-683</b>	<b>19</b>	<b>Interaction en anglais</b>	<b>45</b>	<b>3</b>
460-695	20	Suivi de la correspondance	75	5
460-704	21	Réunions et événements	60	4
460-714	22	Production de rapports	60	4
460-722	23	Soutien technique	30	2
460-733	24	Coordination de tâches multiples	45	3
460-746	25	Intégration au milieu de travail	90	6

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

# PRÉSENTATION

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

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

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en anglais. Vous apprendrez à accueillir des visiteurs, à recevoir et à acheminer les appels téléphoniques, à établir des communications téléphoniques et à entretenir des conversations de nature professionnelle en anglais.

Le présent guide contient toutes les composantes indispensables à votre bon cheminement: des mises en situation de travail représentatives de l'exercice du métier de secrétaire ainsi que de nombreuses activités d'écoute, de prononciation et d'interaction en anglais. Vous agirez comme réceptionniste, secrétaire ou adjointe dans différentes organisations. Votre façon d'accueillir les visiteurs, de répondre aux appels, de gérer les diverses communications en anglais aura un impact sur l'image de l'entreprise.

## PRÉALABLES REQUIS

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

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

## SITUATIONS DE TRAVAIL

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

La ST est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. Les styles de communication, les caractéristiques d'un bon accueil, la façon de communiquer oralement en anglais de manière professionnelle, le protocole téléphonique, la construction des phrases en anglais, etc., vous seront expliqués en détail, et seront appuyés de nombreux exercices qui vous permettront d'acquérir ces nouveaux savoirs. Toutes les réponses aux exercices se trouvent dans le corrigé, à la fin du guide.

## ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

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

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

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

## MATÉRIEL REQUIS

Le matériel de ce module comprend les éléments suivants :

- le guide d'apprentissage *Interaction en anglais* et son corrigé ;
- trois activités notées ;
- un accès au site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) ;
- les fichiers audio et vidéo (disponibles sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com)) ;
- de nombreux exercices d'écoute et de compréhension, de prononciation, ainsi que des scénarios supplémentaires pour vous exercer à interagir en anglais (disponibles dans la section *Extras* du site [portailsofad.com](http://portailsofad.com)).

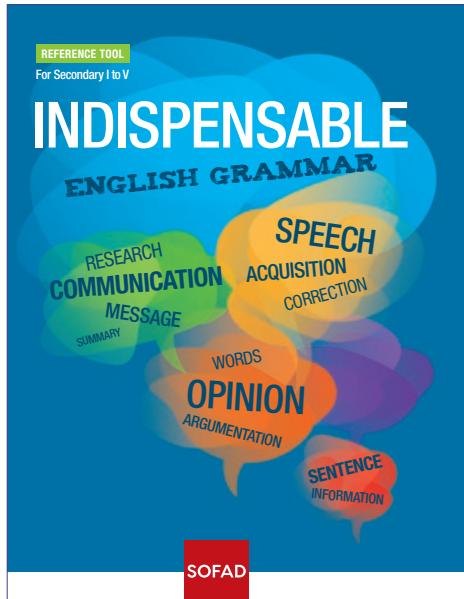
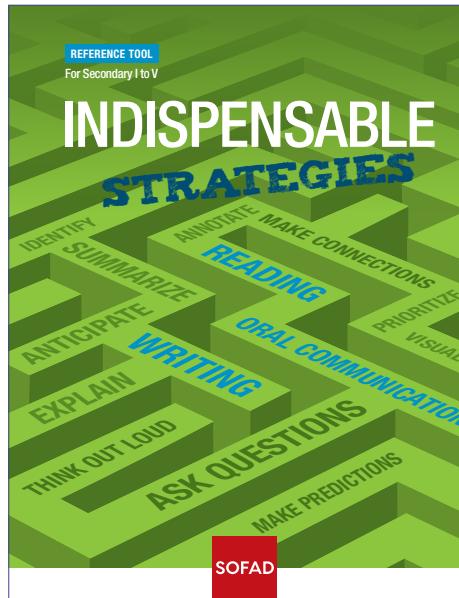
## MATÉRIEL COMPLÉMENTAIRE

Découvrez le matériel complémentaire en anglais offert par la SOFAD.

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



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



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

## QUELQUES CONSEILS

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

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

La durée de la formation est évaluée à 45 heures de travail approximativement. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.

# APERÇU DU GUIDE

## Les pages d'ouverture

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



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

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

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

**Comment communiquons-nous ?**

**DURÉE TOTALE** 4 h

**1**

**C**harlotte est la nouvelle réceptionniste chez Vital, une agence de communication dont la clientèle vient principalement de l'Ontario. L'entreprise est réputée pour ses plans de communication bilangues et est devenue une ressource de choix pour les entreprises des provinces souhaitant faire connaître leur Québec.

La directrice de l'agence, Mélanie Goyette, lui a expliqué que le but des gens lorsqu'ils communiquent, peu importe la langue, c'est de transmettre un message, et qu'il soit bien reçu. Mais comment savoir si notre message a bel et bien été reçu ? Pour la rétroaction, un processus interactif par lequel on partage l'information.

Puisque la réceptionniste est souvent la première personne de l'entreprise avec qui le client communique, Mme Goyette a tenu à former Charlotte sur les principes de base de la communication afin qu'elle représente Vital adéquatement. Elle lui a remis un schéma et lui a donné les explications suivantes :

INTERACTION EN ANGLAIS

MESSAGE  
FEEDBACK  
COMMUNICATION

« En cybernétique, la science des théories relatives aux communications, on décrit le processus de rétroaction en termes d'entrée et de sortie. On reçoit un message et ensuite on donne à notre tour une rétroaction, ou feedback en anglais. Communiquer signifie donc parler, mais aussi écouter, être attentif au message de l'autre. Celui qui envoie le message, le sender en anglais, doit vérifier que son message a bien été reçu et compris. Celui qui reçoit le message, le receiver en anglais, veut également vérifier qu'il a bien compris le message de l'autre. Pour ce faire, il envoie une rétroaction. Au travail, la communication et la rétroaction nous permettent de travailler en équipe vers un but commun. Communiquons-nous seulement de l'information ? Bien sûr que non. Nous communiquons également des émotions, des états d'esprit, des approbations, des refus. Pour éviter d'envoyer le mauvais message, notre comportement doit être cohérent avec ce qu'on dit, il ne doit pas exprimer le contraire. De plus, dans un contexte professionnel, il faut demeurer formel et garder une distance entre nous et notre interlocuteur. Il ne faut pas oublier que nous représentons l'entité pour laquelle nous travaillons. De la même façon, il est important de bien maîtriser la langue parlée pour prévenir des malentendus et éviter des réactions non désirées. »

Votre mandat

Au cours de cette situation de travail, vous explorerez les différents styles de communication et les façons de communiquer un message, dans le but de planifier une interaction réussie où vous ferez bonne impression lors de l'accueil d'un client.

Votre mission consiste à :

1. connaître votre style de communication ;
2. reconnaître la communication non verbale ;
3. planifier une interaction réussie ;
4. maîtriser les formules d'accueil et de politesse en anglais.

© SOFAD - Reproduction interdite.

2 INTERACTION EN ANGLAIS

3

# Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

Ce pictogramme vous indique d'aller visionner une vidéo sur le site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com).

## TÂCHE 1.1

# Connaitre votre style de communication

Charlotte souhaite se familiariser avec les différents styles de communication. Son but est de connaître le sien pour être en mesure de mieux interagir avec les personnes dont le style de communication est différent. Elle a déjà eu des interactions qui se sont mal passées avec certaines personnes, mais sans vraiment comprendre pourquoi. À l'opposé, elle a constaté qu'avec d'autres personnes, la communication se passe très bien.

**V**ous lirez un article en anglais qui vous permettra de connaître votre style de communication et celui des autres. Ainsi, vous pourrez par la suite adapter votre comportement en fonction des situations.

- 1 Cherchez d'abord la signification des expressions suivantes et écrivez l'équivalent en français.

Think along their lines.  
Put yourself in their shoes.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

Commencez à bâti un lexique personnel où vous inscrirez chaque nouveau mot ou nouvelle expression que vous apprendrez en anglais.



12 Rendez-vous sur le site sur la communication Notez six marqueurs de

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

13 Répondez aux qu

- a) Quel marque

- b) Quelle exp

- c) Trouvez marqu

Additio

Causatio

Contrast or comparison

Time or place

### INTERACTION EN ANGLAIS

- 14 Regardez la vidéo de nouveau si nécessaire avant de répondre aux prochaines questions sur le langage non verbal.

- a) Quels sont les avantages de se familiariser avec le langage non verbal? Donnez un exemple.

---



---



---



---

**Astuce**  
Utilisez un dictionnaire ou faites une recherche en ligne pour vous aider.

**Astuce**  
N'oubliez pas d'ajouter les mots nouveaux à votre lexique personnel.

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

La rubrique « Astuce » présente un petit truc pratique pour faciliter la réalisation d'un exercice.

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

La rubrique « Grammaire » présente des notions de base utiles pour la communication orale en anglais.

De nombreux scénarios et exemples de dialogues sont proposés dans les tâches.

Voici quelques équivalents fort utiles lors des présentations:

Prénom	First name
Initiale du deuxième prénom	Middle initial
Nom de famille	Last name
Nom complet	Full name

## Grammaire

### Could and Would

Could and would are often used in polite requests.

Could you please send an email to Mr. Waters?  
Would you please pay before the end of the month?  
Could is also used to indicate possibility or...  
Would is also used to indicate...

### Exemples

### Un dialogue d'accueil

21 Lisez le dialogue pour en comprendre le sens. Prêtez une attention particulière à l'emploi des modaux *would* et *could*.

#### So, so pleased to meet you!

Executive Secretary [with hand extended]: Mr. (pronounced "Mister") Smith, pleased to meet you. My name is [say your full name]. [handshake]

Mr. Smith: Pleased to meet you, [Mr. or Ms. (pronounced "Miz") + last name].

ES: I am the executive secretary of Mélanie Goyette, our director. She asked me to bring you to the construction site as quickly as possible.

Mr. Smith [speaking rapidly and nervously]: Oh, yes, please. I'm terribly late. My plane was delayed and I had a stopover. I thought I would never make it in time. I don't want to miss the visit of our new building site.

ES [with a calm voice and relaxed manner]: Don't worry, you'll be there in time. You can leave your luggage in the closet here if you'd like.

Smith [in a hurried fashion]: Wonderful, that's a great idea. I'll do that. Give me a minute. There we go.

ES [patiently]: Could you please wear this visitor's pass at all times so that others know who you are?

Smith: Of course, that's most thoughtful. And prudent!

ES [politely but firmly]: And here is a construction hat you are required by law to wear on the site at all times as well.

Smith [abruptly]: Yes, I'm quite used to them by now!

ES: Pardon me, could you repeat that, please?

Smith [impatiently]: Nothing of importance, please go on.

ES: Could you please follow me? I will show you the way.

Smith: Most kind of you. Without your help, I would never make it in time!

#### So, so

So, so veut dire « très » alors que so so veut dire « comme ci, comme ça ».

#### Here

Here veut dire « ici » alors que there veut dire « là-bas ».

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

1 Comment communiquons-nous?

21

Ce pictogramme vous indique que vous devez vous exercer à communiquer oralement en anglais, la plupart du temps avec un partenaire.

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

Ce pictogramme vous indique d'aller écouter un fichier audio sur le site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com).



- 16** Voici dix éléments importants à considérer dans la planification d'une réunion. Traduisez chaque élément en vous servant d'un dictionnaire en ligne.

#### Ten Important Details When Organizing a Meeting

1. The name of the organisation or association

---

2. The reason for the meeting

---

3. The date, time and length of the meeting

---

4. The agenda of the meeting

---

5. The place where the meeting will be held, including the address and meeting room name or number

---

6. The documentation that will be provided, either before or at the meeting

---

7. The beverages or meals that will be provided

---

8. The parking facilities and rates

---

9. The nearest airport or train, subway or bus station and directions to the destination

---

10. For long-distance travellers, reasonably-priced accommodation nearby

---




- 6** Demander et fournir des renseignements par téléphone

133



**Astuce**  
Vous trouverez d'autres scénarios sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) dans la section Extras. Exercez-vous!

AM  
NE



À certains moments, on vous invite à vous rendre dans la section *Extras* sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com). Vous y trouverez une gamme complète d'exercices de prononciation, d'activités d'écoute et de compréhension, d'expressions courantes anglaises ainsi que des scénarios et dialogues pour vous exercer.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.



17 Exercez-vous à transmettre des messages verbalement en anglais à un partenaire. Choisissez un scénario et un rôle. Pour vous aider, utilisez les phrases clés que vous avez vues dans cette situation d'apprentissage. Passez à un autre scénario et inversez les rôles.

- a) Scénario 1: Votre collègue Denise appelle pour prévenir qu'elle est malade, et vous devez en aviser son superviseur, David.

**Phrase clé:** Denise called in sick.

**EXEMPLE**

**Tracy:** Hi, David.

**David:** Hi, Tracy.

**T:** How are you?

**D:** I'm fine, thanks, and you?

**T:** I'm well, thanks. I'm just calling to let you know Denise called in sick.



**Astuce**

Si vous ne comprenez pas ce que dit votre partenaire, demandez-lui de parler un peu plus lentement:  
I'm sorry, I don't understand. Could you speak a bit slower?

- b) Scénario 2: Votre collègue Peter est en retard à cause de la circulation. Vous devez en aviser John, qui est censé le remplacer à la sécurité, et lui dire que Peter arrivera seulement à 9 h 30.

**Phrases clés:** Peter is late; he's stuck in traffic. He will be here around 9:30.

- c) Scénario 3: Zoé, la fille de votre collègue Nancy, appelle de son cellulaire pour parler à sa mère. Elle est à l'école et elle veut savoir à quelle heure Nancy viendra la chercher.

**Phrases clés:** Your daughter called. She wanted to know when you will pick her up from school.

- d) Scénario 4: Quelqu'un appelle pour prendre un rendez-vous avec Dr Sands, mais c'est un mauvais numéro. Le numéro de Dr Sands ressemble à celui de l'entreprise.

**Phrases clés:** I would like to make an appointment with Dr. Sands. I'm sorry, you have the wrong number. Dr. Sands' phone number is 555-1234.

- e) Scénario 5: Un client appelle pour savoir si le bureau sera fermé ou non durant le jour férié. Reportez-vous à la rubrique sur les jours fériés, ci-contre.

**Phrases clés:** Are you open during the holidays? / Are you open on Thanksgiving?

I'm sorry; I'm afraid we're closed for (Easter/Christmas/Thanksgiving).

**statutory Holidays**

Good Friday / Easter Monday  
Victoria Day  
Saint-Jean-Baptiste Day  
Canada Day  
Labour Day  
Thanksgiving  
Christmas Day  
New Year's Day

15 Lorsque nous prononçons une date, nous utilisons normalement les nombres ordinaux, mais nous devons également noter les exceptions données dans la rubrique Astuce. Complétez

14<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_ 27<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_

15<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_ 28<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_

16<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_ 29<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_

17<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_ 30<sup>th</sup> = thirtieth

18<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_ 31<sup>st</sup> = thirty-first

19<sup>th</sup> = \_\_\_\_\_

20<sup>th</sup> = twentieth

21<sup>st</sup> = twenty-first

22<sup>nd</sup> = twenty-second

23<sup>rd</sup> = twenty-third



**Astuce**

Lorsqu'un nombre se termine par la voyelle y, enlever le y et ajouter -ieith (twentieth, thirtieth). Lorsqu'un nombre se termine avec ve, enlever le ve et ajouter -fith (fifth, twelfth). Notez que eight devient eighth.



**N.B.** En anglais, le jour vient après et non avant le mois.  
Ex.: February 28th, 2018

4 Recevoir des appels et les acheminer

79



Il est bon de fixer un terme à vos objectifs, par exemple, à la fin du mois, du trimestre ou de l'année. Il est aussi conseillé de revoir votre plan d'action au moins une fois par année pour évaluer votre progrès.



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

### Activité notée 3

Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 3.

Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com)

et téléchargez le document intitulé *Activité notée 3*.

Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

200

### INTERACTION EN ANGLAIS

À la fin des situations 3, 6 et 8, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.

Voici quelques abréviations utilisées dans ce guide :

adj.	adjective
adv.	adverb
exp.	expression
n.	noun
v.	verb
v. exp.	verbal expression

# 1



# Comment *communiquons-* nous ?



# Comment communiquons-nous ?

DURÉE  
TOTALE  
**4 h**

**1**

**C**harlotte est la nouvelle réceptionniste chez Vital, une agence de communication dont la clientèle vient principalement de l'Ontario. L'entreprise est réputée pour ses plans de communication bilingues et est devenue une ressource de choix pour les entreprises des provinces souhaitant se faire connaître au Québec.

La directrice de l'agence, Mélanie Goyette, lui a expliqué que le but des gens lorsqu'ils communiquent, peu importe la langue, c'est de transmettre un message, et qu'il soit bien reçu. Mais comment savoir si notre message a bel et bien été reçu ? Par la *rétroaction*, un processus interactif par lequel on partage l'information.

Puisque la réceptionniste est souvent la première personne de l'entreprise avec qui le client communique, M<sup>me</sup> Goyette a tenu à former Charlotte sur les principes de base de la communication afin qu'elle représente Vital adéquatement. Elle lui a remis un schéma et lui a donné les explications suivantes :



« En cybernétique, la science des théories relatives aux communications, on décrit le processus de rétroaction en termes d'entrée et de sortie. On reçoit un message et ensuite on donne à notre tour une rétroaction, ou *feedback* en anglais.

Communiquer signifie donc parler, bien sûr, mais aussi écouter, être attentif au message de l'autre. Celui qui envoie le message, le *sender* en anglais, doit vérifier que son message a bien été reçu et compris. Celui qui reçoit le message, le *receiver* en anglais, veut également vérifier qu'il a bien compris le message de l'autre. Pour ce faire, il envoie une rétroaction. Au travail, la communication et la rétroaction nous permettent de travailler en équipe vers un but commun.

Communiquons-nous seulement de l'information ? Bien sûr que non. Nous communiquons également des émotions, des états d'esprit, des approbations, des refus. Pour éviter d'envoyer le mauvais message, notre comportement doit être cohérent avec ce qu'on dit, il ne doit pas exprimer le contraire. De plus, dans un contexte professionnel, il faut demeurer formel et garder une distance entre nous et notre interlocuteur. Il ne faut pas oublier que nous représentons l'entité pour laquelle nous travaillons. De la même façon, il est important de bien maîtriser la langue parlée pour prévenir des malentendus et éviter des réactions non désirées. »

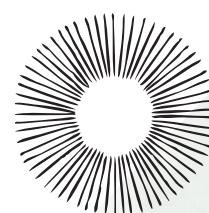
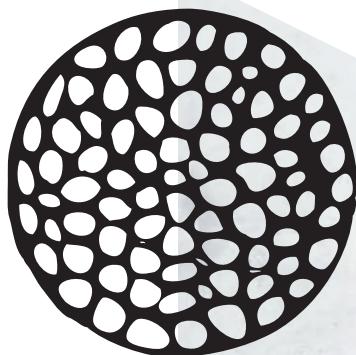


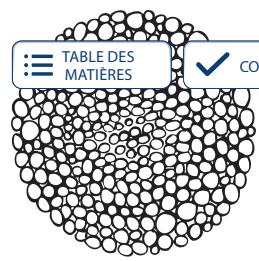
## Votre mandat

Au cours de cette situation de travail, vous explorerez les différents styles de communication et les façons de communiquer un message, dans le but de planifier une interaction réussie où vous ferez bonne impression lors de l'accueil d'un client.

**Votre mission consiste à :**

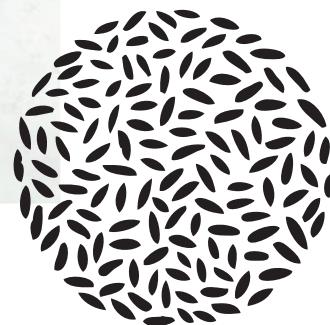
- 1.** connaître votre style de communication;
- 2.** reconnaître la communication non verbale;
- 3.** planifier une interaction réussie;
- 4.** maîtriser les formules d'accueil et de politesse en anglais.





# Connaître votre style de communication

Charlotte souhaite se familiariser avec les différents styles de communication. Son but est de connaître le sien pour être en mesure de mieux interagir avec les personnes dont le style de communication est différent. Elle a déjà eu des interactions qui se sont mal passées avec certaines personnes, mais sans vraiment comprendre pourquoi. À l'opposé, elle a constaté qu'avec d'autres personnes, la communication se passe très bien.



**V**ouserez un article en anglais qui vous permettra de connaître votre style de communication et celui des autres. Ainsi, vous pourrez par la suite adapter votre comportement en fonction des situations.

- Cherchez d'abord la signification des expressions suivantes et écrivez l'équivalent en français.

Think along their lines. \_\_\_\_\_

Put yourself in their shoes. \_\_\_\_\_

» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Commencez à bâtir un lexique personnel où vous inscrirez chaque nouveau mot ou nouvelle expression que vous apprenez en anglais.



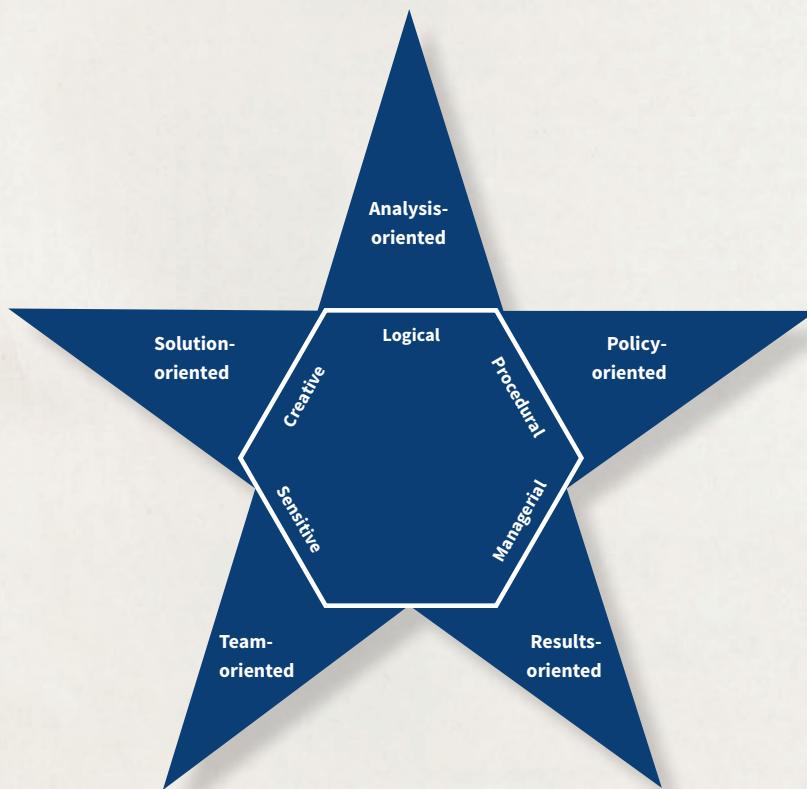
2

Lisez l'article qui suit pour découvrir votre style de communication. Cela vous aidera à comprendre votre façon de communiquer et à réaliser les répercussions qu'elle peut avoir sur vos interactions.

## What's Your Communication Style?

We all have different personalities and different ways of communicating. If you want to succeed in the business world and work in a harmonious environment, it is important to understand that not everyone communicates the same way you do.

Study the star diagram that follows to discover the five main personality types. Most of us have a predisposition towards one personality type, but people can have elements of many types in different degrees as part of their communication style.

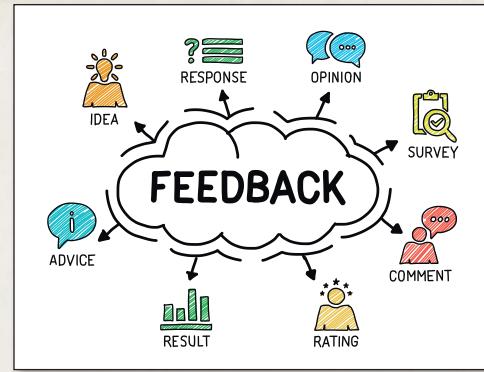


- 1) The **Logical** type is interested in analyzing facts, numbers, or other important details. They will go over a proposal very carefully before making any comments.
- 2) The **Procedural** type always follows company policy first. They will ask which steps have been taken up to now and what is planned for the future.
- 3) The **Managerial** type is interested in results. They will ask about performance, including the budget and timeline. Then they will offer their opinion or advice.
- 4) The **Sensitive** type is interested in people and works well in a team. They will ask how the project is rated by colleagues and will want to do a client satisfaction survey.
- 5) The **Creative** type looks for a solution to every problem. They will immediately have ideas for a new project.

A workplace where these five different personality types collaborate well is sure to succeed. Their varied approaches can work together towards the same goal to form a star team.

So, how do you communicate with someone who doesn't have the same communication style as you? Here are our words of advice. First, you need to get to know the person better. Listen to what they are saying to you. What feedback are you receiving about your proposal? Are they suggesting ideas, commenting on the statistics, responding to the plan, rating the proposal or offering their critical opinion or advice?

Once you know the type of communicator that you are working with, you can adapt your communication to their style. First, think along their lines by putting yourself in their shoes. What interests them in your proposal?



### **Here are a few suggestions for each personality type:**

- Remember to listen carefully to the ideas of the creative type. Let them inspire the team with their ideas.
- Don't talk about the team members to a logical type. Come prepared with facts and figures.
- Show the procedural type the company's policies and procedures. If none exist, ask them to write the documents!
- Talk about the people working on the project with the sensitive type. They might know someone who can help you succeed.
- Show the managerial type that you are reaching the company's objectives and that your proposal is profitable.

### **And some general advice:**

My best communication advice is to think before you speak. A trick to help you do this is to recite your phone number in your mind. This will give you just enough time to reflect. Also, plan your interactions at work. Prepare your questions before you meet with a colleague or boss and imagine how you would respond. If you are ready to deal with any personality type or communication style, you will have a better chance of getting your message across and your proposal approved. It might just be that you are discussing your salary increase. Don't leave it up to chance!

**3** Répondez aux questions de compréhension suivantes.

- a) Quelle est l'idée principale du premier paragraphe de l'article *What's Your Communication Style?*

---

---

---

- b) Selon l'auteure, est-il possible de changer son style de communication ? Pour quelle raison ?

---

---

---

- c) Êtes-vous d'accord avec l'auteure ? Pourquoi ?

---

---

---

- d) Quels conseils l'auteure donne-t-elle à la fin de l'article ?

---

---

---

- e) À quelle conclusion arrive l'auteure à la fin de l'article ?

---

---

---

**4**

Pour connaître votre style de communication, commencez par écrire vos cinq plus grandes forces et cinq plus grandes faiblesses dans le tableau qui suit.

	FORCES	FAIBLESSES
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

- 5 a) Selon vous, quel est votre style de communication ? Pour répondre à cette question, observez vos plus grandes forces et faiblesses. Rappelez-vous que votre style de communication peut être un mélange de plusieurs des cinq styles définis dans l'article.

---

---

- b) Comment communiquez-vous avec les personnes qui ont un style différent du vôtre : bien ou avec difficulté ? Expliquez votre réponse.

---

---

---

» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

- 6 Lisez le sondage et cherchez les mots ou expressions que vous ne connaissez pas.

1. You're working on a team project. Which role do you choose?

- a) Compiling statistics and data
- b) Finding ideas for the visual presentation
- c) Filling out forms to make room and equipment reservations
- d) Making sure everyone is working well together
- e) Following up with team members on their progress

2. Which job would you prefer?

- a) Researcher
- b) Artist
- c) Administrator
- d) Coach
- e) President

3. Which activity would you choose to do in your free time?

- a) Solve puzzles on my tablet
- b) Choose my next art project
- c) Clean up my desk and organize my papers
- d) Volunteer work to help others
- e) Take a management course

If you have mostly A's, you are more of a Logical communicator.

If you have mostly B's, you are more of a Creative communicator.

If you have mostly C's, you are more of a Procedural communicator.

If you have mostly D's, you are more of a Sensitive communicator.

If you have mostly E's, you are more of a Managerial communicator.

**Result:** \_\_\_\_\_ communicator.



7

Rendez-vous sur le site **portailsofad.com** et écoutez le *Sondage sur le style de communication*.

Préparez-vous à faire ce sondage auprès d'un ami ou d'un collègue. Avant de lui poser les questions, lisez-les lentement à voix haute et enregistrez-vous. Écoutez l'enregistrement de votre voix et ensuite écoutez à nouveau le fichier audio sur le site **portailsofad.com**. Cette autoévaluation vous permettra de vérifier votre prononciation et votre intonation, et ainsi de corriger vos erreurs. Prenez l'habitude de vous enregistrer : c'est une excellente façon d'améliorer votre anglais parlé.



Exercez-vous maintenant en faisant le sondage auprès d'un ami ou d'un collègue.

8

Partagez le résultat du sondage avec votre ami ou votre collègue. Expliquez-lui son style de communication en lui lisant le passage pertinent de l'article. Demandez-lui ensuite ce qu'il en pense.

Description du style de communication :

---



---



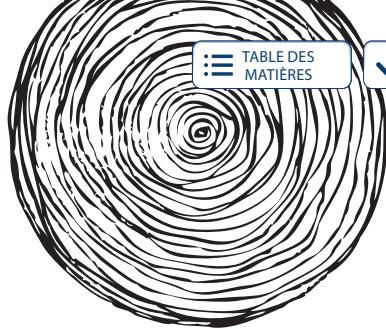
---



---

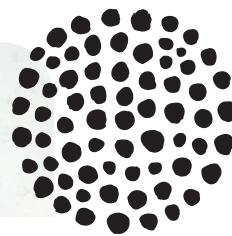


➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



# Reconnaître la communication non verbale

Charlotte sait qu'il y a plusieurs façons de communiquer un message. Parfois ce qu'on dit est moins important que ce qu'on fait ou que ce qu'on insinue.



**M**aîtrisez-vous toutes les sortes de communication ? Il faut d'abord les reconnaître. Que connaissez-vous déjà à ce sujet ?

**DILBERT**

**BY SCOTT ADAMS**

© DilbertCartoonists@gmail.com

© 2014 Scott Adams, Inc./Dilbert.com

www.dilbert.com

9-11-14

**9** Que se passe-t-il dans cette bande dessinée ?

---



---



---



---



---

» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

Communiquer, ce n'est pas seulement parler. Votre corps et votre voix en disent parfois long sur ce que vous pensez ou ressentez sans le dire. Apprenez à maîtriser cet aspect de votre communication pour bien transmettre votre message afin qu'il soit reçu correctement.

**10** Trouvez cinq exemples de communication non verbale et décrivez-les. Trouvez l'équivalent en anglais.

MOYENS DE COMMUNICATION NON VERBALE		ÉQUIVALENT EN ANGLAIS
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

**11** Associez chaque **marqueur de relation** au lien qu'il exprime.

- However
- And
- Now
- Or
- For instance
- Since

a) Addition	
b) Causation	
c) Contrast or comparison	
d) Example	
e) Time and place	

**Marqueur de relation**

Pour introduire une nouvelle phrase ou faire un lien avec celle qui la précède, nous utilisons des mots qu'on appelle *marqueurs de relation* (*transition words* en anglais). Ces expressions expriment différents liens logiques comme l'addition, la cause, la comparaison, l'explication, la localisation dans le temps ou l'espace.

» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 



- 12** Rendez-vous sur le site **portailsofad.com** et visionnez la capsule vidéo sur la communication non verbale *Body Language at Work*. Notez six marqueurs de relation utilisés dans la vidéo.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**Définition**

Lisez la traduction des mots ou expressions qui suivent avant de regarder la vidéo :

**engaged in** (exp.) :

à l'écoute de

**cue** (n.) : indice

**pitch** (v.) : vendre, présenter

**tense** (adj.) : tendu

- 13** Répondez aux questions suivantes.

- a) Quel marqueur de relation est répété trois fois dans la vidéo ?

---

- b) Quelle expression ayant le même sens aurait pu la remplacer ?

---

- c) Trouvez au moins deux autres mots ou expressions pour chaque lien logique exprimé par les marqueurs de relation.

Addition	
Causation	
Contrast or comparison	
Time or place	

**Astuce**

Visionnez la vidéo une deuxième fois, au besoin.

**Astuce**

Utilisez un dictionnaire ou faites une recherche en ligne pour vous aider.

**Astuce**

N'oubliez pas d'ajouter les mots nouveaux à votre lexique personnel.

- 14** Regardez la vidéo de nouveau si nécessaire avant de répondre aux prochaines questions sur le langage non verbal.

- a) Quels sont les avantages de se familiariser avec le langage non verbal ? Donnez un exemple.

---



---



---



---

- b) Pourquoi ne faut-il pas se baser sur un seul indice pour juger l'attitude ou la motivation de quelqu'un d'autre?

---

---

---

---

---

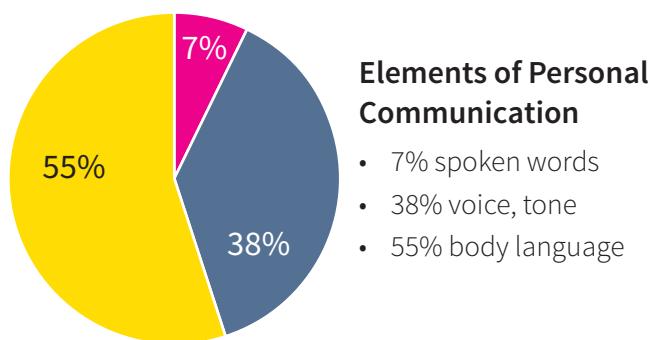
---

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

## La communication verbale, paraverbale et non verbale

Dans son livre *Non-verbal Communication*, Dr. Albert Mehrabian explique que la communication verbale représente seulement **7%** de la communication. La communication paraverbale, qui comprend le ton de la voix et le débit ou la rapidité de la parole, représente **38%** de la communication. Finalement, la communication strictement non verbale, ce qu'on appelle couramment le « langage corporel », représente **55%** de la communication.

Étudiez le diagramme ci-dessous illustrant les différentes façons de communiquer.



Source: Professor Albert Mehrabian  
University of California Los Angeles



**15** Est-ce que ces pourcentages vous étonnent ? Quelle est votre opinion à ce sujet ? Pourquoi ? Justifiez votre réponse en complétant les phrases ci-dessous.

a) I was (was not) surprised to learn that...

---



---

b) My opinion about these statistics is that...

---



---

**16** Reliez chaque adjectif ou adverbe au langage paraverbal ou non verbal qui lui correspond.

**Adjectif ou adverbe**

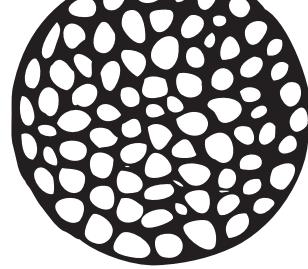
- a) rapidly (adv.) •
- b) nervously (adv.) •
- c) calm (adj.) •
- d) relaxed (adj.) •
- e) hurried (adj.) •
- f) patiently (adv.) •
- g) politely (adv.) •
- h) firmly (adv.) •
- i) abruptly (adv.) •
- j) impatiently (adv.) •

**Langage paraverbal ou non verbal**

- prend son temps
- n'est pas stressé, sourit
- indique une certaine réserve
- tremble, bouge ses mains ou ses pieds
- répond de manière sèche
- semble pressé
- bouge vite
- manque d'écoute et de temps
- montre peu de flexibilité
- se tient en place et a une voix posée

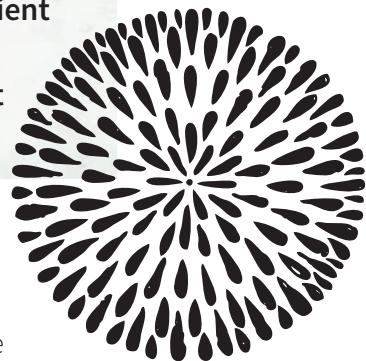
➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

## TÂCHE 1.3



# Planifier une interaction réussie

Charlotte a appris que, dans tout type d'interaction, il est primordial d'être bien préparé pour faire bonne impression. Pour une demande en mariage comme pour un échange de nature professionnelle, il convient de savoir ce qu'on va dire (ou pas dire) et comment on présentera ce qu'on souhaite communiquer. Charlotte devra accueillir un client en anglais dans quelques jours. Elle doit donc s'y préparer.



## Faire bonne impression

Dans son célèbre *How to Win Friends and Influence People*<sup>1</sup>, écrit en 1936, Dale Carnegie donne six règles fondamentales pour réussir une bonne interaction :

1. Intéressez-vous aux autres. Cette première règle semble évidente, mais elle n'est pas si facile à appliquer.
2. Souriez. Si vous ne retenez qu'une règle, ce serait celle-ci. Elle est universelle, mais s'adapte aux cultures et aux occasions.
3. Souvenez-vous que le nom d'un homme sonne plus doux à ses oreilles que n'importe quel autre son, peu importe la langue.
4. Soyez attentif. Écoutez les autres et encouragez-les à parler d'eux-mêmes.
5. Parlez toujours du point de vue de l'intérêt de l'autre.
6. Faites sentir l'autre comme une personne importante – et faites-le de façon sincère.

Voici maintenant quelques exercices pour vous amener à mettre en pratique ces six règles fondamentales dans une interaction.



1. Source: CARNEGIE, Dale, *How to Win Friends and Influence People*. © 1936 Dale Carnegie. © 1964 Donna Dale Carnegie et Dorothy Carnegie. Édition révisée © 1981 Donna Dale Carnegie et Dorothy Carnegie. Réimprimé avec l'autorisation de Simon & Schuster, Inc. Tous droits réservés.

**17** a) Classez chaque expression suivante dans le tableau selon qu'il s'agit d'un **greeting** ou d'un **leave-taking**.

Un *greeting* est un mot ou une expression qui sert à accueillir quelqu'un.

**b)** Indiquez ensuite à côté de chacune si elle est formelle (**F**), informelle (**I**) ou neutre (**N**) .

## Leave-taking

Un *leave-taking* est une formule de salutation employée à la fin d'une rencontre.

- Good day.
  - Pleased/Pleasure to meet you.
  - What's up?
  - Goodbye.
  - Good morning.
  - Good night.
  - How do you do?
  - How have you been?
  - Good to see you.
  - Hello.
  - How are you?
  - What's new?
  - Hi.
  - Good afternoon.
  - Take care.
  - I'm happy to see you!
  - I've got to go now.
  - I must go (be going) now.
  - It's nice to see you again.
  - How's it going?
  - See you later.
  - Bye.
  - Good evening.
  - How are things?
  - I must leave you now.
  - See you soon.
  - I'm afraid I have to go.

- c) Au moment d'accueillir quelqu'un, l'emploi du langage formel répond-il à une des six règles de Carnegie que vous avez vues à la page 15 ? Laquelle, selon vous ? Justifiez votre réponse.
- 
- 

- 18** Charlotte se prépare à accueillir le client de Toronto. Elle a préparé un modèle de dialogue pour répéter son interaction. Lisez le dialogue et corrigez les erreurs de niveau de langue (formel, informel ou neutre) et de syntaxe. Remplacez les mots soulignés par les bonnes expressions.

Charlotte: Good night, Mr. Perez. How you doing?

Visitor: Fine, thank you. And yourself?

C: Me fine, thanks.

V: I've come to see Mr. Tremblay but I'm a bit early. Is he available yet?

C: Let me call him.

V: Much appreciated.

C: Yes, he is ready to see you now. You can go straight to his office.

V: Wonderful. Thank you.

C: You very welcome. Take care.

## Grammaire

### The verb Be (contracted form)

I am (I'm)

You are (You're)

He is (He's)

She is (She's)

We are (We're)

They are (They're)



- 19** Exercez-vous maintenant en lisant le dialogue à voix haute plusieurs fois. Exercez-vous avec un collègue, si possible.

- 20** Quels conseils pouvez-vous donner à Charlotte pour accueillir le client torontois ?

---



---



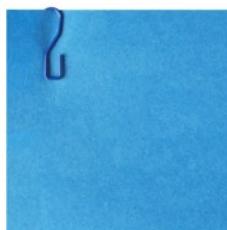
---

### Astuce



N'oubliez pas les six règles fondamentales d'une bonne interaction.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

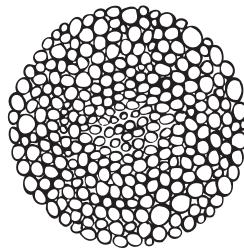


## La culture

De nombreux aspects de la culture influent sur la communication. Ainsi, le langage non verbal et paraverbal diffère d'une culture à l'autre. Par exemple, en Amérique du Nord, lorsque nous nous présentons à quelqu'un dans un contexte professionnel, nous lui serrons la main ; dans certains pays d'Asie, c'est la flexion du corps vers l'avant qui prévaut. L'importance de la ponctualité est universelle, mais les écarts sont très peu tolérés dans plusieurs cultures alors qu'ils le sont davantage dans certaines. Les expressions faciales, la gestuelle et le contact visuel ont également des significations différentes d'un pays à l'autre. Quant à la communication verbale, les règles concernant la formalité et celles qui dictent le bon moment de parler (ou de se taire !) varient. Finalement, les codes et les lois quant à l'encadrement des interactions entre personnes de statut social, d'âge ou de sexe différent changent selon les cultures. Quoi qu'il en soit, il convient toujours de témoigner du respect pour votre interlocuteur, de maintenir une distance physique entre vous, d'être poli et de garder une retenue.



## TÂCHE 1.4



# Maîtriser les formules d'accueil et de politesse en anglais

Mélanie Goyette, la directrice de l'agence Vital, a obtenu un mandat intéressant de Peter Smith, architecte de renom de Vancouver. Elle doit créer un plan de communication pour promouvoir le nouvel immeuble commercial qu'il a imaginé afin d'attirer des locataires. Mme Goyette a organisé une rencontre avec M. Smith sur le site de construction voisin des bureaux de Vital, où sera construit l'immeuble. Il est prévu que M. Smith se rende d'abord à la réception pour déposer sa valise.

Vous êtes la secrétaire de Mme Goyette, et Charlotte vous demande d'accueillir M. Smith et de le conduire au lieu de rendez-vous. Quand M. Smith arrive à la réception, il est stressé parce que son avion était en retard et qu'il a peur de manquer sa visite du site de construction. Vous devez le guider rapidement au point de rendez-vous et lui fournir le matériel nécessaire pour sa sécurité (laisser-passer de visiteur et casque de protection). M. Smith ne parle pas français.



## Un peu de vocabulaire

Voici quelques titres de civilité en anglais:

Monsieur/M.	<i>Sir</i> (seul) <i>Mr.</i> (avec le nom de famille)
Madame/Mme	<i>Ms.</i> (avec le nom de famille, pour une femme mariée ou non) <i>Mrs.</i> (avec le nom de famille, pour une femme mariée)
Mademoiselle/Mlle	<i>Miss</i> (seul ou avec le nom de famille, pour une jeune femme ou une institutrice)

Voici quelques équivalents fort utiles lors des présentations :

Prénom	First name
Initiale du deuxième prénom	Middle initial
Nom de famille	Last name
Nom complet	Full name

## Grammaire

### **Could and Would**

*Could* and *would* are often used in polite requests.

**Ex.:**

Could you please send an email to Mr. Waters?

Would you please pay before the end of the month?

*Could* is also used to indicate possibility or past ability. It is the past conditional form of *can*.

*Would* is also used to indicate an offer or past habits. It is the past conditional form of *will*.

**Ex.:**

You could try removing the paper tray from the copy machine and putting it back in.

Maybe that would fix the problem.

Contraction of *you would* = *you'd*

Contraction of *could not* = *couldn't*

Contraction of *would not* = *wouldn't*



## Un dialogue d'accueil

- 21** Lisez le dialogue pour en comprendre le sens. Prêtez une attention particulière à l'emploi des modaux *would* et *could*.

**So, so pleased to meet you!**

Executive Secretary [**with hand extended**]: Mr. (**pronounced “Mister”**) Smith, pleased to meet you. My name is [**say your full name**]. [**handshake**]

Mr. Smith: Pleased to meet you, [**Mr. or Ms. (pronounced “Miz”)** + **last name**].

ES: I am the executive secretary of Mélanie Goyette, our director. She asked me to bring you to the construction site as quickly as possible.

Mr. Smith [**speaking rapidly and nervously**]: Oh, yes, please. I'm terribly late. My plane was delayed and I had a stopover. I thought I **would** never make it in time. I don't want to miss the visit of our new building site.

ES [**with a calm voice and relaxed manner**]: Don't worry, you'll be there in time. You can leave your luggage in the closet here if **you'd** like.

Smith [**in a hurried fashion**]: Wonderful, that's a great idea. I'll do that. Give me a minute. There we go.

ES [**patiently**]: **Could** you please wear this visitor's pass at all times so that others know who you are?

Smith: Of course, that's most thoughtful. And prudent!

ES [**politely but firmly**]: And here is a construction hat you are required by law to wear on the site at all times as well.

Smith [**abruptly**]: Yes, I'm quite used to them by now!

ES: Pardon me, **could** you repeat that, please?

Smith [**impatiently**]: Nothing of importance, please go on.

ES: **Could** you please follow me? I will show you the way.

Smith: Most kind of you. Without your help, I **would** never make it in time!

**So, so**

So, so veut dire « très » alors que so so veut dire « comme ci, comme ça ».

**Here**

Here veut dire « ici » alors que there veut dire « là-bas ».



- 22 Rendez-vous sur le site **portailsofad.com** et écoutez le dialogue *So, so pleased to meet you.* Prêtez une attention particulière à la prononciation des mots.
- 23 Exercez-vous maintenant en répétant le scénario avec un partenaire. Suivez les indications théâtrales entre crochets. Observez le langage corporel de votre partenaire. Que vous indique-t-il? Afin de vérifier votre prononciation et votre intonation, enregistrez-vous. Écoutez l'enregistrement de votre voix et ensuite comparez-le avec le fichier audio sur le site **portailsofad.com**. Cette autoévaluation vous permettra de corriger vos erreurs et de vous améliorer.

**Astuce**

Vous trouverez d'autres scénarios sur le site **portailsofad.com** dans la section Extras. Exercez-vous!



COMPÉTENCE

19



# INTERACTION EN ANGLAIS

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE  
DE LA COLLECTION

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

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

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence *Interagir en anglais en contexte professionnel*:

- accueillir un client ou un collègue de travail en personne;
- recevoir et transférer des appels;
- établir des communications téléphoniques;
- entretenir une conversation de nature professionnelle.

Le guide **Interaction en anglais** est composé de huit situations de travail :

- 1 Comment communiquons-nous ?
- 2 Accueillir un client en personne
- 3 Le protocole téléphonique
- 4 Recevoir des appels et les acheminer
- 5 Établir des communications téléphoniques
- 6 Demander et fournir des renseignements par téléphone
- 7 Maîtriser l'art de la communication
- 8 Entretenir une conversation de nature professionnelle

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

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

En  
tête  
*Secrétariat*

ISBN 978-2-89493-985-7



9 782894 939857

SOFAD