Atelier

Le courriel qui obtient une réponse

Trois heures pour formuler une demande claire dès les premières lignes d'un courriel.

Demander une information, une décision, un délai ou un accord : les participants retravaillent des courriels qu'ils ont déjà envoyés, anonymisés avant l'atelier. Ils organisent les informations utiles, adaptent le ton au destinataire et vérifient, à la relecture, qu'il dispose de tout ce qu'il lui faut pour répondre.

Objectif de l'atelier

À la fin de l'atelier, les participants savent rédiger un courriel de demande qui donne au destinataire les informations nécessaires pour répondre ou agir sans avoir à demander de précisions.

Public et prérequis

Pour qui ? Toute personne qui souhaite mieux formuler ses demandes par courriel au travail, quel que soit son poste.

Prérequis. Comprendre et rédiger des textes simples en français. Aucun niveau particulier en orthographe n'est exigé.

Durée, modalités et tarif

3 heures · 6 participants au plus · Dans vos locaux ou à distance

Tarif : **1 050 €** pour l'ensemble du groupe. TVA non applicable.

Avant l'atelier

Chaque participant nous transmet un ou deux courriels de demande qu'il a rédigés au travail. Avant l'envoi, nous lui indiquons ce qu'il doit masquer pour anonymiser les courriels et ce qu'il doit conserver pour que la demande reste compréhensible.

Objectifs pédagogiques

À la fin de l'atelier, les participants savent :

- formuler leur demande dès les premières lignes du courriel ;
- présenter les informations nécessaires pour répondre et préciser l'échéance, s'il y en a une ;
- adapter le ton au destinataire ;
- utiliser une grille courte pour vérifier leur courriel avant l'envoi.

Contenu de l'atelier

- **Dès l'ouverture** : ce que le destinataire doit comprendre en lisant l'objet et les premières lignes.
- **Les obstacles à la réponse** : un objet flou, une demande noyée dans le texte, une échéance absente ou un ton qui braque.
- **La construction du courriel** : formuler la demande, donner le contexte utile, préciser l'échéance si nécessaire et choisir une formule de fin.
- **Le ton** : obtenir sans exiger, relancer sans agacer.
- **La pratique** : le groupe examine quelques courriels anonymisés, repère les formulations efficaces et rédige un exemple commun. Chaque participant retravaille ensuite au moins un de ses courriels.
- **La relecture** : une grille en quelques questions pour vérifier son message avant l'envoi.

Méthode

L'essentiel de l'atelier est consacré à écrire et à réécrire.

1. Lire comme le destinataire. Le groupe repère la demande, la personne qui doit y répondre et le délai prévu.

2. Observer une réécriture. Nous retravaillons un passage devant le groupe et expliquons nos choix : placer la demande plus tôt, retirer une information inutile ou préciser l'échéance.

3. Réécrire et comparer. Chacun retravaille son courriel. Nous comparons les deux versions pour voir ce que la réécriture change pour le destinataire.

4. Rédiger et se relire seul. Chacun rédige une nouvelle demande et vérifie, à l'aide de la grille, que le destinataire a tout ce qu'il lui faut pour répondre.

À l'issue de l'atelier

Chaque participant repart avec l'un de ses courriels réécrit. La demande apparaît dès les premières lignes, le destinataire trouve les informations dont il a besoin pour répondre et, si nécessaire, une échéance est précisée.

Chacun reçoit aussi un exemple rédigé en groupe, un mémo des points à retenir, une grille de relecture et des formulations à adapter à ses prochains courriels.

L'organisation reçoit un bilan collectif d'une page : les points forts repérés dans les courriels de l'équipe, les points à améliorer et nos recommandations. Un bilan individuel n'est transmis qu'avec l'accord de la personne concernée.

Évaluation des acquis

Nous comparons le courriel initial et sa réécriture à l'aide de la grille de relecture. Chaque participant explique ses modifications en s'appuyant sur quatre critères : une demande facile à repérer, les informations nécessaires pour répondre, un ton adapté au destinataire et, si nécessaire, une échéance clairement indiquée.

Attestation

Chaque participant reçoit une attestation de formation délivrée par Le Poids des Mots.