Formation

Écrire des courriels qui font leur travail

Une journée pour travailler vos courriels du quotidien : demandes, réponses, relances, refus et annonces délicates.

Vos équipes retravaillent des courriels qu'elles ont rédigés, anonymisés avant la formation. Elles apprennent à faire ressortir l'essentiel, à présenter les informations dans l'ordre où le lecteur en a besoin et à trouver le ton juste, même quand l'échange se tend.

Objectif de la formation

À la fin de la formation, les participants savent rédiger des courriels clairs et adaptés à leurs interlocuteurs dans les situations courantes de leur travail. Ils savent aussi relire et corriger leurs messages avant de les envoyer.

Public et prérequis

Pour qui ? Toute personne qui rédige des courriels dans le cadre de son travail.

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

Durée, modalités et tarif

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

Tarif : **2 100 €** pour l'ensemble du groupe. TVA non applicable.

Avant la formation

Chaque participant nous transmet trois ou quatre courriels qu'il a rédigés dans des situations différentes : une demande, une réponse à un client, une relance ou un refus, par exemple.

Avant l'envoi, nous lui indiquons comment anonymiser ses courriels : masquer les noms, les coordonnées et tout autre élément permettant d'identifier une personne ou une organisation, tout en gardant les informations utiles pour comprendre le message.

Objectifs pédagogiques

À la fin de la formation, dans les situations travaillées, les participants savent :

- annoncer clairement le motif du courriel et, si nécessaire, préciser ce qu'ils attendent du destinataire ;
- placer l'essentiel en tête et présenter les précisions dans l'ordre où le lecteur en a besoin ;
- choisir un ton adapté au destinataire, y compris pour une relance, un refus ou une annonce délicate ;
- relire leur courriel à l'aide de la grille et expliquer les modifications apportées.

Contenu de la formation

Nous choisissons les situations avec le responsable du projet, à partir des besoins de l'équipe et des courriels qu'elle nous transmet : demander une information, répondre à un client, relancer un fournisseur, refuser une demande, annoncer une mauvaise nouvelle ou apaiser un échange.

- **Construire le courriel.** Choisir un objet précis, annoncer le motif dès les premières lignes et donner le contexte utile. Indiquer la suite attendue et l'échéance si nécessaire.
- **Adapter le ton.** Choisir le registre, le vouvoiement et les formules d'appel et de politesse. Repérer les tournures qui risquent de braquer le lecteur et celles qui apaisent l'échange.
- **Alléger les phrases.** Raccourcir les phrases trop longues, revoir l'ordre des mots, ajuster la ponctuation et vérifier les mots qui font hésiter.
- **Se relire avant l'envoi.** Utiliser une grille courte pour vérifier que l'essentiel ressort, que le lecteur a les informations utiles et que le ton convient.

Les situations les plus complexes peuvent être approfondies dans le parcours de deux jours.

Méthode

L'essentiel de la journée est consacré à écrire et à réécrire.

1. Lire comme le destinataire. Le groupe compare ce que le lecteur doit trouver dans une demande, une relance ou un refus.

2. Observer une réécriture. Nous reprenons un passage devant le groupe et expliquons nos choix : pourquoi commencer par cette information, préciser ce point ou changer de ton ?

3. Réécrire et comparer. Chacun retravaille ses propres courriels. Nous comparons les versions pour voir ce que les changements apportent au lecteur.

4. Rédiger et se relire seul. Chacun rédige un nouveau courriel dans l'une des situations étudiées, puis le vérifie à l'aide de la grille de relecture.

À l'issue de la formation

Chaque participant repart avec plusieurs de ses courriels réécrits. Selon la situation, il a retravaillé la façon de formuler une demande, de présenter une réponse, de relancer ou d'annoncer une décision.

Il reçoit aussi les exemples travaillés 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 de deux pages : 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

À l'aide de la grille de relecture, chaque participant compare son courriel de départ et sa version réécrite. Le message est-il clair ? Les informations utiles sont-elles faciles à trouver ? Le ton convient-il au destinataire et à la situation ? Le participant explique ce qu'il a changé et pourquoi, puis indique les points qu'il vérifiera avant l'envoi.

Attestation

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