Parcours

Des courriels à votre image

Deux journées pour retravailler vos courriels, des demandes courantes aux messages délicats.

Objectif du parcours

À la fin du parcours, l'équipe dispose de repères communs pour formuler une demande, organiser les informations, préciser un engagement et relire un courriel avant l'envoi. Chacun sait adapter ces repères au destinataire et à la situation tout en gardant sa manière d'écrire.

Public et prérequis

Pour qui ? Les équipes qui souhaitent adopter des repères communs pour écrire à leurs clients, à leurs usagers ou à leurs partenaires.

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

Durée, modalités et tarif

14 heures en deux journées · 6 participants au plus · Dans vos locaux ou à distance

Tarif : **3 500 €** pour l'ensemble du groupe. TVA non applicable.

Avant le parcours

Chaque participant nous transmet trois ou quatre courriels représentatifs de son activité.

Avant l'envoi, nous lui indiquons ce qu'il doit masquer — les noms, les coordonnées et tout élément permettant d'identifier une personne ou une organisation — et quelles informations garder pour que les messages restent compréhensibles. Ces consignes s'appliquent aussi aux courriels transmis entre les deux journées.

Objectifs pédagogiques

Le parcours reprend les objectifs de la formation d'une journée. À la fin des deux journées, les participants savent aussi :

- appliquer les repères à leurs propres courriels et identifier les points à retravailler ;
- formuler un refus, exprimer un désaccord ou annoncer une erreur avec tact ;
- répondre à une réclamation et choisir des formulations qui apaisent un échange tendu ;
- structurer un courriel long pour que le lecteur repère vite l'essentiel et sache quelle suite donner ;
- choisir qui mettre en copie, décider quand répondre à tous et résumer les points utiles quand un échange s'allonge.

Contenu du parcours

Première journée. Vos équipes suivent la formation « Écrire des courriels qui font leur travail ».

Entre les deux journées. Nous conseillons de les espacer d'une à deux semaines. Dans cet intervalle, chaque participant met en pratique ce qu'il a appris et nous transmet un ou deux courriels. Il reçoit une relecture commentée et confidentielle, incluse dans le tarif. Ce travail personnel s'ajoute aux 14 heures de formation.

Si les journées sont consécutives, nous reprenons des courriels transmis avant le parcours et qui n'ont pas encore été travaillés.

Seconde journée.

- **Reprendre les courriels.** Repérer les progrès et retravailler les passages qui posent encore problème. En groupe, chacun s'exerce à relire un courriel anonymisé avec les yeux du destinataire.
- **Traiter les situations délicates.** Formuler un refus à un supérieur ou à un élu, répondre à une réclamation qui s'envenime ou annoncer une erreur sans tendre davantage l'échange.

• **Structurer les courriels longs.** Dans un compte rendu, une synthèse ou l'annonce d'un changement, faire ressortir ce que le lecteur doit retenir et ce qu'il doit faire.
• **Gérer les échanges à plusieurs.** Choisir qui mettre en copie, décider quand répondre à tous et résumer les points utiles quand le fil s'allonge.

Méthode

L'essentiel des deux journées est consacré à écrire et à réécrire.

1. Lire comme le destinataire. Le groupe repère ce que chaque destinataire doit comprendre et les passages qui risquent de créer un malentendu.

2. Observer une réécriture. Nous reprenons un passage devant le groupe et expliquons nos choix : comment maintenir un refus sans durcir le ton ou faire ressortir l'essentiel dans un message long ?

3. Réécrire et comparer. Les participants retravaillent leurs courriels, comparent les versions et expliquent ce que leurs changements apportent au lecteur.

4. Rédiger et se relire seul. Chacun rédige un courriel dans une nouvelle situation, puis vérifie à l'aide de la grille que le destinataire sait quoi retenir ou quelle suite donner.

À l'issue du parcours

L'équipe dispose de repères communs pour rédiger et relire ses courriels, y compris les messages délicats, longs ou adressés à plusieurs personnes.

Chaque participant repart avec ses courriels retravaillés, les exemples étudiés en groupe et un mémo qui réunit les points à retenir, une grille de relecture et des formulations à adapter.

L'organisation reçoit un bilan collectif de deux pages. Il présente les points forts et les difficultés repérés au départ, les progrès observés et nos recommandations pour la suite. Un bilan individuel n'est transmis qu'avec l'accord de la personne concernée.

Évaluation des acquis

Nous comparons les courriels du début et de la fin du parcours à l'aide de la même grille. Le message principal ressort-il ? La demande ou la décision est-elle claire ? Chaque destinataire sait-il ce qu'il doit retenir ou faire ? Le ton convient-il à la situation ?

Chaque participant explique ses choix de rédaction, repère ses progrès et identifie les points qu'il doit encore travailler.

Attestation

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