

Michelle Fayet

LIVRES OUTILS Efficacité pro

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Nouvelle édition - Avec compléments à télécharger



EYROLLES

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Bien rédiger les lettres et e-mails professionnels renforce l'image de qualité d'une entreprise. Destiné à tous les salariés en charge de la rédaction du courrier, notamment les assistantes, cet ouvrage est un outil de travail incontournable pour améliorer ses écrits.

Les compléments à télécharger vous proposent des modèles de lettres et e-mails utilisables qui couvrent les situations les plus fréquemment rencontrées : les demandes de renseignements, les commandes, les livraisons, les facturations, le recrutement, la gestion du personnel, les échanges avec les partenaires, les banques, les administrations...

- Un livre pour vous faire **gagner du temps et améliorer l'image** de votre entreprise
- **Des modèles directement utilisables** pour toutes les situations quotidiennes
- **Des conseils clairs et précis** pour adapter ces modèles à votre cas



Michelle Fayet est formatrice et consultante en communication. Elle effectue des audits et anime des formations autour des écrits professionnels, de la rhétorique et de la culture générale en France et à l'étranger. Auteure de plusieurs ouvrages et de supports pédagogiques e-learning sur ces sujets, elle effectue également des accompagnements individuels et organise régulièrement des ateliers d'écriture littéraire.

• Configuration requise

- PC avec processeur Pentium, 32 Mo de RAM, système d'exploitation Windows 9x, ou supérieur.
- Macintosh avec processeur PowerPC ou Gx, 32 Mo de RAM, système d'exploitation MacOS 9.2, ou supérieur.
- Avec le logiciel Adobe Reader (.pdf) et Microsoft Word (.doc).

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Groupe Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

Contact Michelle Fayet :
michelle.fayet@syllab-formations.fr

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 1993, 2006, 2015
ISBN : 978-2-212-56182-1

Michelle Fayet

MODÈLES TYPES DE LETTRES ET COURRIERS ÉLECTRONIQUES

Troisième édition

EYROLLES



Du même auteur

Rédiger sans complexes, Éditions Eyrolles, réédition 2014.

Savoir rédiger le courrier d'entreprise, en collaboration avec Aline Nishimata, Éditions Eyrolles, réédition 2014.

Rédiger des rapports efficaces, en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, (Éditions Dunod, 5^e édition 2015 (traduit en espagnol : Robinbooks, 2001).

12 Méthodes de communication écrite et orale, en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, réédition 2013.

Écrire en anglais professionnel, en collaboration avec Sandra Thibaudeau et Pascale About, Éditions Dunod, 2014.

Faites une synthèse ! avec la méthode Octopus en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, Éditions Dunod, 2012.

Agir pour entreprendre, en collaboration avec Anne Brunet-Mbappe et Pascal Renaud, Eyrolles, 2010.

Réussir ses comptes rendus, Éditions d'Organisation, 2005 (2^e édition).

Correspondance commerciale en anglais, en collaboration avec Alison Mann, Éditions d'Organisation, 1995 (traduit en espagnol : Ediciones Gestion 2000, 1997).

Réussir sa dissertation d'examen ou de concours, en collaboration avec Jean-Denis Commeignes, Éditions d'Organisation, 1996.

Le Grand Livre de l'histoire de France, en collaboration avec Aurélien Fayet, Eyrolles, 2014 (3^e édition).

Conception de produits e-learning

Qualité des écrits professionnels – 150 heures de formation, édité par la chambre de commerce et d'industrie de Paris (Centre Advancia, 1998). Prix spécial du jury de l'innovation pédagogique CCMP 2000

Naviguer en grammaire – 22 heures de formation en ligne

Le Terrain des écrits – 15 heures de formation en ligne (2006), développés par Advancia (devenu Novancia)

Sommaire

Introduction	13
---------------------------	----

PARTIE I – DES RÈGLES À RESPECTER

1 – DEUX PLANS DIFFÉRENTS POUR LETTRES ET E-MAILS	17
La lettre et l’e-mail : deux documents désormais complémentaires ...	17
Comparaison entre une lettre et un e-mail sur le même sujet	27
2 – QUEL TON ADOPTER ?	29
Le choix du ton : un rôle clé pour des messages de qualité	29
3 – LES DÉTAILS QUI FONT LA DIFFÉRENCE	49
Savoir placer ses virgules pour renforcer la lisibilité	49
Bien accorder ses participes passés	51
4 – QUELQUES CONSEILS D’AMÉLIORATION	57
5 – RÉPONSES ANTICIPÉES À VOS QUESTIONS	63

PARTIE II – 60 MODÈLES TYPES DE LETTRES ET D’E-MAILS CORRESPONDANTS

6 – AUTOUR DE LA DEMANDE D’OFFRES	69
1. Demande spontanée de renseignements concernant des produits ou des services	70
2. Demande de renseignements à la suite d’une action promotionnelle ou événementielle	72
3. Demande de renseignements complémentaires	74
4. Réponse à une demande de renseignements	76
5. Élaboration d’une proposition commerciale (Propal)	78
7 – AUTOUR DE LA COMMANDE	81
6. Passation de commande	82
7. Accusé de réception de commande	84
7 bis. Accusé de réception d’annulation de commande	85
8. Modification du contenu de la commande	86
9. Acceptation de la modification de commande	88
10. Annulation de commande	90
11. Refus d’annulation de commande	92
8 – AUTOUR DE LA LIVRAISON	95
12. Demande de modification du délai de livraison (acheteur ou fournisseur)	96
13. Refus d’accepter un délai de livraison plus court	98
14. Annonce d’un retard de livraison	100
15. Acceptation d’un retard de livraison sous contrainte de modifier les conditions de vente	102
16. Annulation de la commande par impossibilité de livrer	104
17. Relance à la suite d’un retard de livraison	106
18. Recommandations adressées à un client sur les mesures à prendre pour réceptionner des marchandises ...	108
19. Réserves effectuées lors d’un constat d’avaries ou de manquants	110
20. Mise en demeure de livrer	111
21. Demande de dédommagement	112
22. Accusé de réception de livraison	113

9 – AUTOUR DE LA FACTURATION	115
23. Édition de facture	116
24. Réclamation à la suite d'une édition de facture.....	118
25. Refus d'une contestation portant sur le montant d'une facture...	120
26. Demande de prolongation des délais de paiement.....	122
27. Acceptation de prolongation des délais de paiement	124
28. 1 ^{re} lettre de rappel	126
29. 2 ^e lettre de rappel	128
30. 3 ^e lettre de rappel	130
 10 – AUTOUR DE LA GESTION DU PERSONNEL	 133
31. Demande de service à un cabinet de recrutement	134
32. Convocation à un entretien d'embauche.....	136
33. Réponse négative à une candidature spontanée (conservation du CV)	138
34. Réponse négative après un entretien d'embauche	140
35. Réponse positive adressée à un salarié démissionnaire souhaitant ne pas effectuer son préavis.....	142
36. Convocation à un entretien en vue d'un licenciement	144
37. Lettre de licenciement.....	146
38. Certificat de travail	148
39. Formulaire de reçu pour solde de tout compte.....	149
 11 – AUTOUR DES RÉSERVATIONS	 151
40. Réserve de billets d'avion et de train.....	152
41. Réserve d'hôtel	154
42. Réserve d'un stand lors d'une exposition ou d'un salon.....	155
 12 – AUTOUR DES ÉCHANGES AVEC LES BANQUES	 157
43. Erreur sur un relevé de compte	158
44. Opposition à un chèque et émission d'un autre chèque de remplacement.....	160
45. Demande de règlement d'une facture étrangère.....	161
46. Confirmation de passation d'un ordre de Bourse.....	162

13 – AUTOUR DES SITUATIONS LIÉES AUX ASSURANCES	163
47. Demande d'assurance d'un nouveau local.....	164
48. Demande ponctuelle d'assurance de matériel ou de marchandises à expédier.....	166
49. Demande de révision d'un contrat.....	168
50. Dégagement de responsabilités après contestation de la compagnie d'assurances.....	170
51. Déclaration de sinistre.....	172
52. Résiliation de contrat.....	173
14 – AUTOUR DES RELATIONS ADMINISTRATIVES	175
53. Médecine du travail : déclaration d'embauche d'un nouveau salarié.....	176
54. Urssaf : demande d'échelonnement de paiement.....	177
55. Impôts : contestation d'un commandement à payer.....	178
56. Ministère : réponse à un appel d'offres.....	179
15 – AUTOUR DES RELATIONS HUMAINES	181
57. Félicitations pour une élection.....	182
58. Félicitations pour une distinction honorifique.....	183
59. Félicitations pour une naissance.....	184
60. Remerciements après une visite réussie.....	185
60 <i>bis</i> . Remerciements pour une intervention en notre faveur.....	186
ANNEXE 1 – VÉRIFIEZ VOS ACQUIS THÉORIQUES	
AUTOUR DES LETTRES ET E-MAILS	189
1. Questionnaire d'appropriation autour de la rédaction des lettres.....	190
2. Questionnaire d'appropriation autour de la rédaction des e-mails.....	191
Corrigé du 1 ^{er} questionnaire sur la thématique des lettres.....	192
Corrigé du 2 nd questionnaire sur la thématique des e-mails.....	193

ANNEXE 2 – EFFECTUEZ VOUS-MÊME UN AUDIT DE COURRIER	197
Méthodologie destinée aux responsables de service, assistantes de direction, formateurs	197
ANNEXE 3 – RÉCAPITULATIF DES MODÈLES EXPOSÉS	203

Introduction

Les responsables hiérarchiques supposent que chacun sait écrire une lettre ou un e-mail. Or, à part quelques exceptions, la majorité des rédacteurs ont acquis leurs habitudes rédactionnelles sur le tas. Ils rédigent donc lettre ou e-mails par « mimétisme professionnel », c'est-à-dire en recopiant ou en aménageant les lettres contenues dans les dossiers du service, ou en s'inspirant de messages reçus par Internet ou intranet. La tradition écrite peut jouer encore dans ce domaine un rôle fondamental ! Toutefois, le résultat n'est pas toujours probant pour l'image de l'entreprise et de ses acteurs...

Ce livre devrait être particulièrement utile à tous les rédacteurs, occasionnels ou pas, éprouvant la nécessité de se rassurer par l'observation de modèles pour être en mesure d'ajuster ou d'affiner leur écriture en contexte professionnel.

Il peut aussi être un appui pour les jeunes diplômés, depuis peu promus à des fonctions managériales, amenés à valider les documents professionnels de leurs équipes. Grâce aux conseils de la première partie, il leur sera plus facile d'exercer un regard critique sur les documents produits.

Cet ouvrage pourra en outre être consulté par des rédacteurs déjà à l'aise dans ce langage, éprouvant la nécessité de théoriser leur expérience intuitive pour la transmettre à d'autres de manière structurée lors d'une prise de poste d'un nouvel arrivant, d'un changement de fonction...

Enfin, les formateurs y trouveront matière à exercices et également des axes de réflexion pour préparer leurs supports de cours.

Ce livre sera donc un outil de travail pour *améliorer la qualité des lettres et e-mails* pour nombre d'acteurs.

Dans les compléments à télécharger (cf. lien fourni après les annexes), retrouvez les modèles types de lettres et e-mails exposés en partie II. Cela vous évitera de les ressaisir sur votre ordinateur ! Et maintenant, à vous de jouer...

PARTIE I

Des règles à respecter

Deux plans différents pour lettres et e-mails

La lettre et l'e-mail : deux documents désormais complémentaires

Depuis quelques années, les e-mails prennent le pas sur les lettres dans la transmission des messages quotidiens utiles au bon fonctionnement de la vie professionnelle. L'e-mail a la faveur de tous quand la lettre semble avoir perdu du terrain depuis le début des années 2000. Toutefois, après une période de confusion et de flottement des pratiques, ces deux types de documents ont chacun pris progressivement de nouvelles marques, sur un mode désormais complémentaire.

L'e-mail est devenu en effet l'outil opérationnel de transmission des messages privés et professionnels. Par sa rapidité de transmission, il se révèle incontournable pour favoriser le bon fonctionnement des entreprises au quotidien : diffusion d'informations de toutes sortes, demandes variées devant aboutir à des actions concrètes, annonces de résultats... Son approche est dynamique et synthétique et évite par sa brièveté toute perte de temps aux rédacteurs et aux destinataires dans un monde professionnel où chacun reçoit au quotidien un nombre exponentiel d'e-mails.

De son côté, la lettre, que l'on avait crue et sur le point de disparaître, exerce actuellement d'autres fonctions, souvent plus officielles. Par son style naturellement plus rédigé, elle est en effet bien adaptée aux situations plus distancées, où la maîtrise du texte joue un rôle pour renforcer l'importance du message émis. Envoyée par courrier ou fichier joint, elle est donc désormais le document des approches plus formelles et plus déférentes : choix de mise en valeur d'un moment de l'échange, confirmations d'accords, analyses argumentées, prises de position d'experts... Le simple fait d'envoyer une lettre

à la place d'un e-mail marque la volonté de transmettre une différence, de signifier l'importance d'un moment particulier.

Peut-on proposer, *a priori*, un plan type utile à la rédaction de n'importe quel genre de lettre ou d'e-mail ?

Oui, cette mission est possible, car ces supports sont des écrits destinés à transmettre généralement un contenu simple. Ils peuvent donc suivre un schéma d'organisation des idées facilement modélisable par l'observation de documents variés provenant de structures très différentes.

Même si les lettres sont actuellement moins fréquentes que les e-mails, nous allons traiter d'abord leur structure, car les lettres suivent un plan chronologique (passé-présent-futur), facilement compréhensible de tous. C'est sur cette base appuyée sur l'ordre du temps que sont partis, par réflexe, les premiers rédacteurs d'e-mails qui, sans indications théoriques, ont eu tendance à suivre au tout début ce type de plan, déjà implanté dans leurs habitudes rédactionnelles. Or, très vite, les rédacteurs d'e-mails se sont spontanément démarqués du plan chronologique, certes pédagogique, mais présentant l'inconvénient de ne pas aller droit au but. Par souci d'efficacité, ils ont alors adopté insensiblement une approche plus opérationnelle apte à mettre rapidement en valeur l'objet même de leurs messages.

Afin de proposer un fil conducteur méthodologique rapidement opérationnel, nous avons théorisé, après étude de nombreux cas, ces nouvelles façons d'écrire les e-mails -sous l'acronyme PAIx (**P**roblème, **A**ction, **I**nformation). Ces trois angles d'attaque rédactionnels couvrent la majorité des situations rencontrées au quotidien.

Construire une lettre

Le plan suivi lors de la rédaction d'une lettre est presque toujours chronologique, évoluant dans le temps du passé vers le futur. En effet, quasiment toutes les lettres peuvent suivre ce schéma d'organisation. Ce dernier est donc le guide méthodologique possible de toute rédaction. Il est particulièrement clair et logique, mais va certainement moins vite à l'essentiel qu'un message électronique.

Le plan type d'une lettre : structure chronologique

1 1 ^{er} paragraphe Retour vers le passé de la situation	Regard tourné vers des événements passés. Rappel des faits à l'origine de la rédaction de la lettre. <i>Le texte n'est pas forcément rédigé aux temps du passé, mais il s'agit toujours d'une synthèse d'événements passés.</i>
2 2 ^e paragraphe Présent large de la situation	Exposition de la situation présente, raison de la lettre. Présentation, explication ou justification. <i>Le texte n'est pas forcément toujours rédigé au présent, mais il s'agit de l'explication ou de la justification présente.</i>
3 3 ^e paragraphe Futur	Présentation des répercussions de la situation. Résultat d'une action ou demande d'action. <i>Le texte est au présent, au futur ou au conditionnel selon le cas.</i>
4 Formule de conclusion	<i>Importante pour renforcer le ton.</i>
5 Formule de politesse	<i>Séparée ou enclenchée à la formule de politesse lors de lettres courtes.</i>

Comment être plus efficace pour rédiger une lettre ?

Deux points sont à développer pour rendre une lettre plus efficace :

- être attentif au 1^{er} paragraphe, en effectuant une synthèse très complète de la situation ;
- insérer une formule de conclusion, porteuse du ton de la lettre, avant la formule de politesse.

Ces deux aspects sont la plupart du temps négligés par les rédacteurs. Le 1^{er} paragraphe est, en effet, trop souvent une phrase neutre porteuse d'aucune information importante, du type :

Nous avons bien reçu votre lettre du 25 janvier dernier et vous en remercions.

La formule de conclusion est souvent, à tort, inexistante ou incorrecte, du type :

Vous en souhaitant bonne réception,

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Il n'est pas correct de débiter ainsi une phrase, de l'interrompre en allant à la ligne par une majuscule. Il aurait été plus adapté dans ce cas d'enclencher

les deux étapes (conclusion et formule de politesse) en une seule phrase en continuité :

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Plan chronologique par l'exemple

Ordre linéaire chronologique	<i>Madame, Monsieur,</i>
<p>1 Le rappel du passé Rappel du contexte ou synthèse de la situation (problème, besoin...).</p>	<p><i>Vous nous signalez, par votre lettre du 22 avril dernier, une erreur dans le libellé de notre dernière facture n° 99878.</i></p> <p>À ce niveau de lecture, le destinataire doit comprendre la situation ou le problème.</p>
<p>2 Le présent Exposition de la situation présente en relation avec ce passé.</p>	<p><i>Après vérification auprès du service concerné, il s'avère que nous avons, par erreur, ajouté un article ne figurant pas sur votre bon de commande.</i></p> <p>Ce paragraphe exprime la raison de la lettre.</p>
<p>3 Le futur Présentation des conséquences possibles de la situation précédente.</p>	<p><i>Vous recevrez donc sous 48 heures une nouvelle facture modifiée.</i></p> <p>Ce paragraphe annonce une action future ou demande une action, conséquence logique des faits énoncés dans le 2^e paragraphe.</p>
<p>4 Conclusion Expression du ton de la lettre par une formule de conclusion.</p>	<p><i>Nous vous demandons de bien vouloir nous excuser de ce contretemps, indépendant de notre volonté.</i></p> <p>Ce moment est très important : il permet d'adoucir ou de renforcer, selon les besoins, le ton de la lettre.</p>
<p>5 Politesse Choix d'une formule de politesse parmi les quelques formules « figées » par l'usage ou d'une formule plus moderne.</p>	<p><i>Veillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Cordialement,</i></p>

Les formules de politesse des lettres françaises sont restées longtemps figées. Toutefois, l'arrivée des messages électroniques a bouleversé les habitudes les plus ancrées par l'usage. Actuellement, les lettres adoptent, de plus en plus, des formules de politesse plus courtes, plus directes, par influence des formules insérées dans les e-mails, formules du type « *Cordialement* », « *Bien cordialement* »... Toutefois, si votre choix d'écrire une lettre est étroitement lié à la volonté de donner à votre texte un ton particulièrement poli et respectueux, il sera préférable de maintenir une formule de politesse classique, porteuse d'une tradition de déférence culturellement bien implantée.

Variante possible (plus rare)

Ordre en désordre chronologique	<i>Madame, Monsieur,</i>
1 Le passé Décision entérinée du domaine du passé ou synthèse de notre objectif.	<i>Comme nous vous l'avons précisé par téléphone le 22 avril dernier, nous avons actuellement l'intention de développer nos activités sur le plan européen.</i>
2 Le futur hypothétique Formulation des moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif.	<i>Afin de mieux cerner les attentes des consommateurs, nous souhaiterions vous confier l'étude approfondie des différences de mentalité face à ce type de produit. Celles-ci peuvent, en effet, fluctuer d'un pays à l'autre.</i>
3 Le futur proche Étape placée entre l'objectif entériné et les moyens à mettre en œuvre pour l'atteindre.	<i>Il nous faudra donc, avant d'entreprendre cette étude, analyser ensemble un certain nombre de données. En particulier, il sera indispensable que vous possédiez une parfaite connaissance de nos produits et de leur impact sur le consommateur français.</i>
4 Formule de politesse	<i>Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.</i>

Les cinq actions clés du courrier

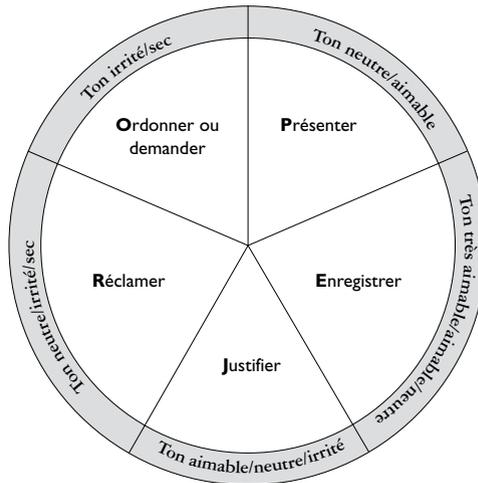
Il est possible de dégager, après l'étude d'un ensemble de lettres, cinq actions dominantes schématisées sous la forme *PEJRO*, mettant le rédacteur dans des positions différentes vis-à-vis du destinataire :

- **P** pour **présenter** : présentation d'une situation ou d'un problème ;
- **E** pour **enregistrer** : enregistrement d'une information ou d'un problème ;
- **J** pour **justifier** : argumentation autour d'un problème ;

- **R** pour **réclamer** : souhait d'obtenir quelque chose ;
- **O** pour **ordonner** : expression d'une volonté dans une situation de force ou simplement expression d'une demande suivie d'un effet.

Toute lettre est généralement centrée sur l'une de ces cinq actions.

Le ton donné en découle par voie de conséquence (on n'utilise pas le même ton pour se justifier ou donner un ordre). Les modèles types de lettres en partie II seront identifiés au regard de ces cinq actions.



Construire un e-mail

Le schéma est plus synthétique que celui d'une lettre. En effet, les messages électroniques ne suivent le plan d'une lettre que pour les situations de messages accumulés les uns au-dessus des autres, par phénomène d'aller-retour (Re :). Faire un rappel des faits est alors un moyen de faciliter la lecture du destinataire. C'est même un acte de politesse ! Sinon, l'approche sur messagerie est centrée directement sur un problème, une action ou une information.

Existe-t-il un schéma type pour rédiger un e-mail ?

La rédaction des e-mails est devenue, pour beaucoup d'acteurs de l'entreprise, un travail quotidien ; la lecture des e-mails étant souvent la première tâche accomplie en début de journée. Or, les principes sous-tendant leur écriture

n'ont pas encore fait l'objet de beaucoup de théorisation : chacun rédige par intuition, observation, voire modélisation.

Pourtant, en observant un volume important de messages émis, il est possible de dégager des lois qui, une fois présentes à l'esprit, facilitent la rédaction de n'importe quel e-mail. En effet, quatre situations, et principalement trois, se présentent constamment, de manière récurrente sur messagerie. Celles-ci peuvent être schématisées sous une forme mnémotechnique facile à mémoriser : **PAIx**.

En fait, lors de la rédaction d'un e-mail, on renonce au déroulé chronologique pour organiser les contenus sous un ordre thématique :

- **P** comme : **problème** soulevé ;
- **A** comme : **action** demandée ;
- **I** comme : **information** donnée ;
- **x** comme : multiplication de messages en un seul : P et I ou A et I, etc.

Les trois situations principales se résument à P, A ou I, le x de multiplier regroupant généralement deux situations. Avant d'écrire, identifiez par conséquent dans quelle situation vous vous trouvez pour être plus opérationnel et plus clair. Êtes-vous en train d'énoncer un *problème*, de demander ou proposer une *action*, de transmettre une *information* ?

Exemples de schémas types : PAIx

P = Problème

Plan

Énoncé du problème

L'action demandée

Sa justification éventuelle

Il s'agit d'aller droit à l'essentiel en présentant tout de suite le problème qui se pose (dans certains cas, le problème peut également être un besoin).

En revanche, dans une lettre, un rappel des faits serait effectué pour introduire seulement dans un deuxième paragraphe la teneur du problème ou besoin en présence.

Message de type P centré sur un problème

Bonjour,

Le traitement informatique de nos données saisies hier dans la base « contrat » ne s'est pas déroulé normalement. Vous ne pouvez donc pas, à ce jour, saisir vos encaissements sur le système informatique.

Vous devez ainsi suivre la procédure suivante jusqu'à nouvel ordre :

- *procéder à une remise en banque manuelle de vos chèques sur les bordereaux correspondant aux produits ;*
- *conserver une photocopie de vos chèques et un double de la remise de la journée.*

Ces précautions vous permettront de contrôler votre saisie lors de la réouverture du système informatique.

Bien cordialement
Paul Reudeau

Problème

Actions demandées

Justification

A = Action

Plan

Action demandée (ou action réalisée)

Sa justification

Ses répercussions éventuelles

Il s'agit souvent d'une situation où un responsable hiérarchique s'exprime. Il va droit au but et demande la réalisation d'une action. Toutefois, afin de bien faire passer le message, il est habile de le faire suivre d'une justification, formulation des raisons de celui-ci. Ce peut être aussi le rédacteur qui signale une action en cours ou réalisée en suivant la même approche.

Message de type A centrée sur une action

Bonjour Catherine,

Je te demande de bien vouloir communiquer mon souhait de recevoir nos collaborateurs individuellement pour découvrir leur avis sur ce nouveau projet.

En effet, il me paraît particulièrement intéressant de connaître la réaction de personnes aux fonctions et profils de formation très variés sur un projet qui les impliquera toutes dans un proche avenir.

Certaines personnes pourront être amenées à exercer de nouvelles fonctions dans le service.

Je te remercie par avance de ton efficacité.

Très cordialement
Yves

Action demandée

Justification

Répercussion

I = Information

Plan

Transmission d'information

Explication

Conséquence éventuelle

Ce type de message est plus neutre ; il s'agit de communiquer, parfois à plusieurs personnes à la fois, un message de type informatif. Toutefois, il est souvent important dans certaines situations de donner une explication permettant de mieux comprendre le sens de l'information proposée. Il est également possible d'en montrer les répercussions pour bien la faire passer.

Message de type I centré sur une information

Bonjour à tous,

Nous avons décidé d'instaurer un roulement d'occupation du parking de 100 places de notre société afin de rendre plus équitable ce service gratuit.

En effet, certaines personnes s'arrangent actuellement pour arriver très tôt le matin, les autres devant alors payer un tarif de stationnement au parking de la ville.

Vous ne pourrez désormais utiliser ce parking qu'une semaine sur deux à partir du 1^{er} juin prochain. Chaque personne devra occuper durant toute l'année une place correspondant au numéro de la semaine pair ou impair qui lui sera attribué. Cette affectation vous sera communiquée sur demande.

Comptant sur votre compréhension.

Information

Explication (approfondissement)

Conséquence (impact)

Message de type X (plus d'un message)

Le message suivant comprend à la fois l'annonce d'un problème et signale une information.

Bonjour,

Nos travaux de cohérence mensuelle ont fait ressortir une anomalie entre SAP et l'état technique Vie 2000 S068 bis, à fin octobre 2014. En effet, le compte comptable 7 000 10 000 présente un solde de 10 000 euros contre 9 000 euros sur l'état technique.

Par conséquent, un écart de 1 000 euros doit être justifié par votre secteur. Merci de me tenir informée de la suite donnée à ce dossier.

Par ailleurs, nous tenons à vous signaler la présence de stagiaires en nos locaux qui pourraient éventuellement vous demander ponctuellement des informations pour réaliser leur rapport de stage.

Cordialement
Céline Lupier

Problème

Explication

Action

Une autre information

Comment rédiger l'objet d'un e-mail ?

Les e-mails portent tous un titre : l'objet. Celui-ci se doit d'être synthétique pour que le destinataire en saisisse immédiatement la portée parmi les nombreux messages à traiter chaque jour. La formulation de ces mini-titres doit cependant ne pas être trop générique ou hermétique :

Réunion

Parking

Il faut en effet en comprendre dès l'abord l'angle d'intérêt :

Organisation réunion de service

Date prochaine réunion

Utilisation alternée du parking

Dans certains cas, quand le rédacteur ne veut pas déflorer dès l'objet le contenu de son message, il est pertinent de créer un titre plus générique :

Suivi de projet

Complément dossier de candidature

Attention ! Lors de situations d'allers-retours de messages (Re :) lors d'un échange avec le même destinataire, soyez vigilant de maintenir le même objet

pour le même thème traité et de le modifier toutefois dès que votre échange dérive progressivement vers un autre sujet.

Comparaison entre une lettre et un e-mail sur le même sujet

Afin de vous permettre de saisir en synthèse les deux approches méthodologiques d'une lettre et d'un e-mail, observez les textes suivants traités selon les deux situations d'écriture pour un même contenu. L'approche chronologique de la lettre nous conduit au problème, signalé seulement en deuxième paragraphe, alors que l'e-mail débute directement par l'énoncée de ce même problème.

Lettre	E-mail
<p><i>Madame, Monsieur,</i></p> <p><i>Le 12 octobre dernier, nous avons bien reçu votre commande de 10 micro-ordinateurs, passée le 28 septembre.</i></p> <p><i>Or, après installation de ceux-ci, nous constatons le dysfonctionnement grave du disque dur de trois appareils.</i></p> <p><i>En référence au terme de notre contrat, nous vous demandons par conséquent de bien vouloir procéder à l'échange de ce matériel dans les plus brefs délais.</i></p> <p><i>Nous comptons sur votre efficacité pour résoudre rapidement ce problème.</i></p> <p><i>Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.</i></p> <p><i>Julien Musil</i></p>	<p><i>Bonjour,</i></p> <p><i>Je vous signale le dysfonctionnement grave du disque dur</i> de trois micro-ordinateurs issus d'un lot de 10, livrés par vos services le 12 octobre.</p> <p><i>Afin de respecter les termes de notre contrat, pouvez-vous procéder rapidement à leur échange ?</i></p> <p><i>Merci d'avance.</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p><i>Julien Musil</i></p>

Vous remarquerez que la demande est indirecte dans la lettre alors que dans l'e-mail elle est directe.

La présentation des idées selon l'ordre chronologique dans la lettre est certes très didactique, mais ne favorise pas la mise en valeur du problème (inséré en gras sur les deux documents). De son côté, et c'est là sa force, l'e-mail le met

quant à lui en exergue en début de texte de manière par conséquent beaucoup plus directe.

Cette comparaison entre les deux types de documents vous permet de repérer matériellement la différence de volume entraînée par ces deux approches dont l'une, plus analytique, sera utile dans des situations où l'exhaustivité prime et l'autre, plus synthétique, favorisera le traitement rapide des nombreuses actions à mener au quotidien.