

Ressources pour le programme d'études

Rédiger des courriels professionnels en milieu de travail

Les personnes apprenantes auront accès à des informations sur la manière de communiquer efficacement par courriel en milieu de travail. Elles pourront comparer deux styles de courriels et réfléchir à l'efficacité de chacun d'entre eux. En guise de tâche finale, elles devront rédiger un courriel professionnel en se basant sur un scénario de travail fictif mentionnant plusieurs détails.

Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	2
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus	3
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	s. o.	3

Voies de transition (*cochez toutes les cases qui s'appliquent*)

- | | |
|--|--|
| ☒ Emploi | ☒ Études postsecondaires |
| ☒ Formation en apprentissage | ☐ Autonomie |
| ☐ Études secondaires | |

Compétences pour réussir intégrées (*cochez toutes les cases qui s'appliquent*)

- | | |
|--|---|
| ☐ Adaptabilité | ☐ Créativité et innovation |
| ☐ Calcul | ☐ Lecture |
| ☐ Collaboration | ☒ Rédaction |
| ☒ Communication | ☒ Résolution de problèmes |
| ☒ Compétences numériques | |

Notes :

Les opinions exprimées dans ce document sont celles du College Sector Committee for Adult Upgrading. Le gouvernement de l'Ontario et ses organismes ne sont aucunement liés par les recommandations contenues dans ce document.

Rédiger des courriels professionnels en milieu de travail

Total /30

Apprentissage contenu dans ce module

À la fin de ce module, vous devriez être capable de :

- Identifier les exigences relatives à l'envoi d'un courriel en milieu de travail.
- Identifier les noms et les fonctions des différents éléments qui composent un courriel.
- Créer et envoyer un courriel professionnel en suivant les instructions.

Introduction

Au cours de cet exercice, vous lirez un article sur la communication efficace par courriel en milieu de travail. Vous comparerez deux styles de courriel et réfléchirez à l'efficacité de chacun d'entre eux.

En vous basant sur ce que vous avez appris, vous devrez corriger un courriel pour le rendre plus professionnel. Et en guise de tâche finale, vous devrez rédiger un courriel professionnel en vous basant sur un scénario de travail fictif.

La communication en milieu de travail doit être :

- Concise
- Précise
- Appropriée

Quand vous rédigez un courriel, vous devez penser à ces trois détails importants :

1. Pourquoi vous écrivez ce courriel
2. À qui vous écrivez ce courriel
3. Quel message vous voulez faire passer

Les noms et fonctions des différentes parties d'un courriel

Voici les différentes parties d'un courriel et leurs fonctions, ainsi que quelques aspects à prendre en compte.

a) La ligne Objet — identifie le sujet du courriel.

- Pourquoi écrivez-vous ce courriel ?

b) La formule de politesse (la salutation) — salue la personne à qui on adresse le courriel.

- À qui s'adresse votre courriel (à qui vous l'envoyez ?)
- Allez-vous utiliser une formule de politesse formelle ?
 - p. ex., Cher/chère _____, ou À qui de droit
- Ou quelque chose de plus informel ?
 - p. ex., Salut ou Bonjour

c) Corps du courriel — contient votre message et explique son but

- Découpez votre message en plusieurs paragraphes.
- Utilisez des puces pour mettre en évidence les informations les plus importantes.
- **Conclusion** — met fin au courriel et identifie la personne qui l'envoie Encore une fois, rappelez-vous à qui vous écrivez.
- Allez-vous utiliser une conclusion formelle ?
 - p. ex., Cordialement ou Mes sincères salutations
- Ou quelque chose de plus informel ?
 - p. ex., À bientôt ou À plus tard

Rédiger le courriel

Quand vous envoyez un courriel dans le cadre de votre travail, c'est souvent à un ou une collègue ou à quelqu'un qui travaille dans le même organisme ou la même entreprise. Écrivez de manière professionnelle.

C'est-à-dire :

- Commencez par utiliser une formule de politesse courtoise et formelle
 - p. ex., Cher/chère _____, ou Monsieur/Madame,
- Ne mentionnez que les informations nécessaires et rien de personnel.
- Vérifiez bien l'orthographe et la grammaire.
- Faites des phrases complètes et écrivez les mots en entier.
 - p. ex. évitez le langage SMS comme **pvi**, **lol**, ou **@+**.
- Évitez les insultes et les commérages. (n'oubliez pas qu'un courriel peut être transmis à n'importe qui !)

Maintenant, complétez ces trois exercices pour montrer que vous avez bien compris le contenu de cette ressource.

Sur les prochaines pages, vous trouverez deux exemples du même courriel.

Lisez-les, réfléchissez et indiquez quel courriel communique le mieux l'information.

Exemple numéro 1

Demain

Message

Insérer

Mettre le texte en forme

Dessiner

Options

↶

📎

📧

Aptos

12

B

I

U

🔗

≡

...

...

Envoyer

De: info@revidaction.com

À

toutlepersonnel

Cc

Cci

Demain

Brouillon enregistré à 09:56

Pour la réunion de demain, amenez tout le travail que vous avez fait sur ce projet. Le gestionnaire sera là et a besoin de comprendre où on en est dans le projet. Il y aura des collations et du café. Ça peut être n'importe quoi que vous ayez utilisé pour votre partie du projet ou bien des courriels qui montrent votre progression. Si vous pensez vous stationner sur place, amenez votre ticket à la réceptionniste qui le tamponnera, sinon il y aura des frais de stationnement.

Exemple numéro 2

Réunion de vendredi pour le suivi du projet

Message

Insérer

Mettre le texte en forme

Dessiner

Options

↶

📎

📧

Aptos

12

B

I

U

~~S~~

≡↕

...

A

🔗

🔗

📎

🎤

!

↓

...

Envoyer

De: info@revidaction.com

À

toutlepersonnel

Cc

Cci

Réunion de vendredi pour le suivi du projet

Brouillon enregistré à 09:59

Bonjour chère équipe !

La rencontre de demain pour discuter du projet aura lieu à l'atrium à 10 h.

Notre gestionnaire passera en revue notre progression, donc pensez à bien apporter chacun des documents ci-dessous en cinq exemplaires :

- Le rapport de votre progression.
- Une courte liste des tâches que vous avez effectuées jusqu'ici.
- Une courte liste de vos objectifs pour la semaine prochaine.
- Toute question ou préoccupation que vous pourriez avoir.

Des boissons fraîches vous seront servies.

Petit rappel : si vous venez en auto, veuillez apporter votre ticket de stationnement pour que la réceptionniste puisse vous le tamponner.

À demain!

Marissa

Tâche numéro 1 : Réfléchir (5 points)

Examinez les différences entre les deux courriels ci-dessus.

Rédigez au moins deux ou trois phrases pour répondre à la première question et créez une liste de cinq points pour la seconde.

1. Lequel des deux courriels est le plus approprié en milieu de travail ? Expliquez pourquoi (2,5 points).

2. Énumérez cinq points illustrant la différence entre les deux courriels (2,5 points).

Tâche numéro 2 : Régler la situation (10 points)

Réécrivez le courriel suivant en corrigeant les erreurs qui en font un mauvais exemple de communication en milieu de travail. Consulter ce que vous avez lu et les exemples donnés précédemment. Ajoutez ou supprimez des mots au besoin.

Présentez votre courriel corrigé dans un logiciel de traitement de texte. Imprimez et remettez-le à votre formateur ou formatrice, ou vous pouvez le réécrire au verso.

A: Tout le personnel

Objet: retraite

Il faut qu'on organise une fête surprise pour le départ à la retraite du patron. D'abord, il faut qu'on crée un comité de volontaires prêts à tout organiser. Si vous voulez vous porter volontaire, faites-le savoir à ma secrétaire. Ensuite, il faut prendre des décisions. Il faut choisir un lieu. Il faut aussi réfléchir à la nourriture, aux décorations, aux cadeaux et aux discours. Rencontrons-nous mardi en fin d'après-midi pour commencer à tout organiser.

À plus,

Julie

Tâche numéro 3 : Rédiger un courriel (15 points)

À votre tour maintenant de rédiger un courriel efficace. Tenez compte des consignes suivantes en matière de précision et d'efficacité, et appliquez-les.

Vous vous trouvez en situation professionnelle. Imaginez que vous devez envoyer un courriel à des collègues à ce sujet, avec les informations suivantes :

- Informer toutes les personnes présentes dans le bâtiment que les toilettes sont en réparation.
- Les entreprises voisines ont accepté de permettre au personnel d'utiliser leurs toilettes jusqu'à ce que les travaux soient terminés.
- Les travaux prendront un jour ou deux.
- Le personnel doit être respectueux des installations de l'autre entreprise.
- La cour à bois juste à côté dispose aussi de toilettes que tout le monde peut utiliser.
- Merci à toutes et à tous pour votre collaboration.

Quelques conseils pour rédiger un courriel professionnel

1. Ouvrez un logiciel de messagerie et composez le message en suivant le format décrit aux pages précédentes.
2. Formatez correctement le courrier électronique et intégrez toutes les parties décrites précédemment.
3. Choisissez votre salutation et rédiger votre message.
4. Assurez-vous que tous les détails énumérés figurent dans le courriel et que le message soit clairement communiqué.
5. Formulez une conclusion professionnelle.
6. Relisez le courriel.
7. Envoyez la version finale à votre formateur ou formatrice.

Guide de notation :

Rédiger des courriels professionnels

(30 points)

Tâche numéro 1 : Réfléchir (5 points)

Examinez les différences entre les deux courriels ci-dessus.

Rédigez au moins deux ou trois phrases pour répondre à la première question et créez une liste de cinq points pour la seconde.

Un point par phrase complète, jusqu'à un maximum de 2,5 points par question.

1. Lequel des deux courriels est le plus approprié en milieu de travail ? (2,5 points)
 - Les réponses correctes indiqueront clairement le courriel le plus approprié. (Faites preuve de discernement dans la correction)
2. Énumérez cinq points illustrant les différences entre les deux courriels (2,5 points)
 - Les bonnes réponses devraient inclure 5 des éléments suivants :
 - L'objet du message est clair.
 - La formule de politesse initiale est professionnelle.
 - Le message est bien organisé.
 - Les phrases vont droit au but.
 - Il y a de l'espace entre les différents sujets abordés.
 - La conclusion est formelle

Tâche numéro 2 — Régler la situation (10 points)

Réécrivez le courriel suivant en corrigeant les erreurs qui en font un mauvais exemple de communication en milieu de travail. Consulter ce que vous avez lu et les exemples donnés précédemment. Ajoutez ou supprimez des mots au besoin.

À : Tout le personnel

OBJET : retraite

Salut

Il faut qu'on organise une fête surprise pour le départ à la retraite du patron. D'abord, il faut qu'on crée un comité de volontaires prêts à tout organiser. Si vous voulez vous porter volontaire, faites-le savoir à ma secrétaire. Ensuite, il faut prendre des décisions. Il faut choisir un lieu. Il faut aussi réfléchir à la nourriture, aux décorations, aux cadeaux et aux discours. Rencontrons-nous mardi en fin d'après-midi pour commencer à tout organiser.

À plus,

Julie

Un point pour chaque modification. La présentation du courriel peut varier, il convient donc de faire preuve de discernement.

- Objet clair
- Formule de politesse professionnelle
- Bien organisé
- Organisation créative
- Phrases qui vont à l'essentiel
- Espace entre les sujets
- Utilisation d'une liste à puces
- Délai précis fourni
- Indication claire du lieu où aura lieu la rencontre
- Conclusion formelle

Tâche numéro 3 : Rédiger un courriel (15 points)

À votre tour maintenant de rédiger un courriel efficace. N'oubliez pas d'appliquer les consignes déjà données en matière de précision et d'efficacité.

Un point par détail correct :

1. Date	
2. À	
3. De	
4. Objet	
5. Formule de politesse appropriée	
6. Conclusion appropriée	
7. Informer toutes les personnes présentes dans le bâtiment que les toilettes sont en travaux	
8. Informer le personnel que les entreprises voisines ont décidé de laisser le personnel utiliser leurs toilettes le temps des travaux	
9. Informer le personnel que les travaux devraient durer un jour ou deux	
10. Rappeler au personnel l'importance de respecter les locaux de l'entreprise voisine	
11. Il y a aussi des toilettes que l'on peut utiliser à la cour à bois à côté	
12. Remercier tout le monde pour leur collaboration	
13. Vérifier grammaire et orthographe	
14. Mise en page/format correct	
15. Style/impression générale	
	/15