



Spécificités du courrier électronique : rédiger le corps du message

FOND

- **Clarté, efficacité, simplicité** : aller à l'essentiel avec des faits ou des arguments simples et sans ambiguïté
- **Rapide et synthétique** : faire apparaître la structure grâce à des paragraphes et à des puces

FORME

- **Des phrases simples et courtes** : en écriture web, on recommande des phrases de maximum 20 mots environ. On évite les longues phrases coordonnées (mais ... et ... alors ...) et surtout les relatives en cascade (qui ... que ... dont...)
- **Respect des formes** : plus courtois qu'un courrier, l'e-mail reste un écrit professionnel qui doit respecter les usages et conventions (formules de politesse, orthographe, ponctuation)



Une information complète : « QQOQCCP »

- Qui ?** Qui est concerné par la problématique ?
- Quoi ?** De quel sujet parlez-vous ? Quelle est la problématique ? Quel est l'angle d'attaque ?
- Où ?** Où l'événement/les faits se déroule(nt)-il(s) ?
- Quand ?** Quand l'événement a-t-il lieu ? Quand les faits se sont-ils produits ?
- Pourquoi ?** Pourquoi écrivez-vous ? Quelles raisons vous amènent à écrire ?
- Comment ?** Comment attirer l'attention du client ? / Comment résoudre le problème et aborder la solution ?
- Combien ?** Combien de temps/d'argent/de ressources est nécessaire pour la réalisation ?



Le plan « FOR »

- Permet de **structurer** une communication de façon **ordonnée, logique et efficace**
- Convient à un grand nombre de situations de communication (demande à effectuer, décision à communiquer...), **orales ou écrites**, et notamment les e-mails
- **Communication en 3 étapes (chronologie) :**
 1. Circonstances qui ont mené à la situation actuelle (Passé : rappel historique)
 2. Résultat/Constat (Présent : ce qu'il faut en penser)
 3. (Ré)action (Futur : ce qu'il convient de faire)



Le plan « FOR » (suite)

Communication en 3 étapes (chronologiques):

F = FAIT(S) : décrire les faits, la situation de façon objective et neutre, sans se perdre dans des détails

O = OPINION : exprimer ce que l'on pense de la situation / ce qu'elle amène comme conséquences

R = RECOMMANDATION(S) : on propose une ou plusieurs actions par rapport à la situation décrite / on communique la décision prise



Le plan « FOR » : exemple 1

Madame Dalloze,

J'ai bien reçu le devis que vous m'avez envoyé suite à notre réunion du 25 septembre dernier. Je constate toutefois qu'il y manque plusieurs informations essentielles. Vous n'avez par exemple pas indiqué le montant correspondant aux frais d'ouverture de dossier, ni le nombre de corrections comprises dans le forfait proposé pour le projet.

Je suis perplexe car nous avons beaucoup insisté pour obtenir ces informations, et vous aviez déclaré que vous nous les fourniriez sans délai.

Pourriez-vous m'envoyer un nouveau devis, reprenant cette fois l'ensemble des informations demandées pour la semaine prochaine ?

Je vous remercie d'avance.

Bien à vous,



Le plan « FOR » : exemple 2

Cher Pierre,

Nous avons commencé à travailler ensemble sur le projet Mercator depuis plusieurs mois. Comme nous avons eu l'occasion de l'expliquer lors de nos premières rencontres, il s'agit d'un projet particulièrement important pour nous, qui doit aboutir avant la fin de l'année. Une série d'échéances intermédiaires avaient été fixées dès le départ pour nous en assurer.

Malheureusement, nous avons constaté que jusqu'ici, vos livrables sont à chaque fois arrivés après les délais fixés. Ces retards désorganisent tout notre planning et compromettent la réussite même du projet. Vous comprendrez que nous ne pouvons pas nous permettre de continuer à travailler de cette façon.

Nous vous demandons donc de respecter scrupuleusement les prochaines deadlines et briefings qui vous seront communiqués. A défaut, nous nous verrions obligés de reconsidérer la suite de notre collaboration.

Bien à vous,



Le plan « FOR » : exercice

Vous travaillez dans le service informatique d'une entreprise d'une quarantaine d'employés.

La direction a récemment décidé de mettre en place un nouveau logiciel de gestion interne, plus performant que l'actuel, afin d'optimiser les processus et de faciliter les mises à jour applicatives. Votre responsable vous a demandé de convoquer l'ensemble de vos collègues du service informatique à une réunion d'information sur ce nouveau logiciel, qui sera déployé à partir du 1er janvier 2025.

Ce nouveau logiciel, baptisé "SysAdapt Pro+", permettra notamment d'intégrer plus facilement des modules spécifiques aux différents départements et d'automatiser certaines tâches de maintenance, tout en offrant un suivi technique et un reporting plus précis.

La plupart de vos collègues, tant au sein de l'équipe informatique que dans d'autres services, seront impactés par ce changement, notamment pour la gestion des applications métiers, la maintenance des serveurs et l'assistance aux utilisateurs.

Ils devront se former à l'utilisation et à l'administration de cet outil.

La réunion, d'une durée de 1 à 2 heures, doit être organisée pendant les heures de travail.

Rédigez cet e-mail de convocation et envoyez-le moi

- Respectez les formes d'usage (ton, orthographe, structure, ponctuation...)
- Comme il s'agit d'un envoi à de nombreux destinataires, utilisez le champ « cci »
- Rédigez un objet à la fois explicite et concis, qui annonce clairement de quoi il sera question
- Veillez à ce que les informations de l'e-mail soient complètes (QQOQCCP); vous pouvez inventer les détails
- N'oubliez pas de structurer votre e-mail selon le plan « FOR »

Le plan « SPRI »



Le plan « SPRI » est une variante du plan « FOR », adaptée aux cas un peu plus complexes :

S: Situation : la situation, les faits sont décrits de façon neutre et objective, en privilégiant un ordre chronologique.

P: Problème : les problèmes entraînés par la situation sont décrits. Ici aussi, on s'attache à rester neutre et objectif.

R: Résolution : une piste de solution au problème est proposée, voire imposée.

I: Informations : des explications détaillées sont fournies sur la manière dont la solution proposée va pouvoir être mise en œuvre.

Le plan « SPRI »



| Plan | Caractéristiques | Autre exemple |
|------------------------------------|--|---|
| Vedette | | |
| S | Description du contexte: explication de la raison pour laquelle on écrit → faits passés | <i>Le X, j'ai commandé sur votre site le produit XX sous la référence XXX. Cependant, j'ai remarqué que mon colis n'était pas conforme à ma commande.</i> |
| P | Le problème découle de la situation. Il peut y avoir plusieurs problèmes (ordre logique) | <i>En effet, lorsque j'ai ouvert le paquet, le produit était endommagé: P1. De plus, P2 Enfin, P3 (pièce jointe)</i> |
| R | Résolution de la part du destinataire ou de l'expéditeur des problèmes (même ordre logique que dans P) | <i>Conformément à l'article § de vos CGV (voir pièce jointe), je vous saurai gré de R1, de R2 et de R3 avant le XX.</i> |
| I | Informations nécessaires à la résolution des problèmes | <i>Dans le cas contraire, je n'hésiterai pas à contacter Test Achat /...</i> |
| Conclusion et formule de politesse | | |

Le plan « SPRI »



Voici un e-mail dont les paragraphes ont été mélangés. Retrouvez l'ordre original selon un plan (SPRI)

- 1) Madame, Monsieur,
- 2) Le nouvel adoucisseur AG 490 modifie la polarisation des sels minéraux en suspension dans l'eau. Non seulement, il interdit leur dépôt, mais encore, progressivement, il dissout le tartre déjà existant.
- 3) Ce calcaire se dépose dans vos installations. Il encrasse votre robinetterie, vos sanitaires ; il réduit la durée de vie de votre lave-vaisselle et de votre lave-linge. De plus, il ternit votre peau et votre linge.
- 4) À votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations dévouées.
- 5) Vous le savez, dans de nombreuses localités de Belgique, l'eau distribuée est plus ou moins calcareuse.
- 6) Quelques minutes suffisent pour le mettre en place sans travail de plomberie. Il suffit de refermer ses mâchoires sur une de vos canalisations en métal ou en PVC. Il est sans entretien et garanti à vie. Son prix est de 299 euros, TVA comprise.

Le plan « SPRI »



Voici un e-mail dont les paragraphes ont été mélangés. Retrouvez l'ordre original selon un plan (SPRI)

- 1) Madame, Monsieur,
- 5) Vous le savez, dans de nombreuses localités de Belgique, l'eau distribuée est plus ou moins calcaireuse.
- 3) Ce calcaire se dépose dans vos installations. Il encrasse votre robinetterie, vos sanitaires ; il réduit la durée de vie de votre lave-vaisselle et de votre lave-linge. De plus, il ternit votre peau et votre linge.
- 2) Le nouvel adoucisseur AG 490 modifie la polarisation des sels minéraux en suspension dans l'eau. Non seulement, il interdit leur dépôt, mais encore, progressivement, il dissout le tartre déjà existant.
- 6) Quelques minutes suffisent pour le mettre en place sans travail de plomberie. Il suffit de refermer ses mâchoires sur une de vos canalisations en métal ou en PVC. Il est sans entretien et garanti à vie. Son prix est de 299 euros, TVA comprise.
- 4) À votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations dévouées.



Les formules de politesse dans un e-mail

| Situation de communication (de la + à la - formelle) | Formule d'appel | Formule de politesse |
|--|---|---|
| Relation très formelle avec une personne que vous ne connaissez pas, hiérarchiquement haut placée | Madame la Directrice, Monsieur le Ministre, | Respectueuses salutations, Meilleures salutations, |
| Relation formelle avec un destinataire que vous ne connaissez pas (une institution ou une administration, par exemple) | Madame, Monsieur, | Meilleures salutations, |
| Relation formelle avec quelqu'un dont vous connaissez le nom | Bonjour Madame, Bonjour Monsieur Vandemorteele, Bonjour Dominique Dubois, | Bien à vous, |
| Relation relativement formelle avec quelqu'un que l'on apprécie | Chère Madame Garcia, Cher Monsieur, | Bien à vous, Cordialement, Bien cordialement, |
| Relation impersonnelle et formules les plus standard | Bonjour, | Bien à vous, Cordialement, |
| Relation informelle avec quelqu'un avec qui on a déjà échangé et que l'on appelle par son prénom | Bonjour Myriam, Bonjour Sasha, | Bien à toi, Cordialement, |
| Relation informelle avec quelqu'un que l'on apprécie beaucoup | Chère Irène, Cher Manuel, | Bien cordialement, Très cordialement, |
| A un groupe | Bonjour à tous et à toutes, Cher-es collègues, Bonjour tout le monde, | |