

# PARTIE

# 1

## RÉDIGER DES COURRIELS EFFICACES

### RÉDIGER N'EST PAS CHOSE FACILE

**S**i l'écriture est votre matière forte, il est évident que, pour vous, rédiger des courriels qui traduisent ce que vous voulez vraiment dire fait partie de vos aptitudes courantes.

Par le passé, dans les entreprises, les communications (lettres, suivis, demandes) étaient écrites par les adjointes. L'arrivée des logiciels de messagerie a changé bien des choses pour bien des gens. Du jour au lendemain, les employés de tous les secteurs se sont retrouvés avec un outil de communication qui demandait une habileté supplémentaire : savoir rédiger vite et bien. Quel que soit votre domaine

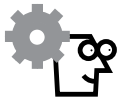
(technologies de l'information, finances, actuariat, administration, service à la clientèle, assurances), en plus d'être qualifié dans ce que vous faites, vous devez également être en mesure de communiquer efficacement par écrit, d'échanger des messages, de transmettre de l'information, d'effectuer vos propres suivis...

L'objectif de ce livre n'est pas ici de faire de vous des hommes ou des femmes de lettres, mais bien de partager des trucs et des astuces pour vous aider dans les moments où vous aurez à rédiger (rapidement) vos courriels. C'est bien connu: les paroles s'envolent, mais les écrits restent. Chaque message envoyé est le reflet de votre image professionnelle, tout comme celle de l'entreprise qui vous emploie.

Dans notre monde moderne, savoir écrire par courriel est devenu un art que tous les employés doivent désormais maîtriser... en plus du reste!

**NOTE:** Les exemples de courriels dans ce manuel sont des courriels qui ont circulé en entreprises au cours des sept dernières années.

## Une légende, pour mieux s'y retrouver



Pour faire réfléchir...



Pour approfondir une notion.



Pour des idées pratiques.

## CHAPITRE

# 1

## **CHOISIR SON STYLE EN FONCTION DU DESTINATAIRE**

L'ordinateur démocratise la communication. Nous pouvons écrire à nos collègues, à nos clients et à nos vice-présidents d'entreprise tout comme à nos amis. Toutefois, cette démocratisation entraîne trop souvent une écriture « à taille unique », qui n'est pas toujours souhaitable. Dans la vie, comme en écriture, il y a une certaine étiquette à respecter.

Si vous voulez être pris au sérieux, délaissez le ton du clavardage entre copains, au travail. Articulez vos idées. Oubliez les onomatopées, le langage parlé et les expressions familières. Faites preuve de respect et de professionnalisme envers votre interlocuteur en démontrant vos capacités de rédaction. N'oubliez jamais que le destinataire conditionne plusieurs éléments en rédaction.

**D'abord et avant tout, à qui s'adresse votre courriel ?**

## OBJECTIF: Choisir son style en fonction du destinataire



Avant de rédiger votre courriel, posez-vous la question suivante :

*À qui s'adresse mon courriel ?*

On ne s'adresse évidemment pas de la même façon à son patron qu'à un collègue. Sans toutefois s'enfarger dans les fleurs du tapis, on peut porter une attention particulière au vocabulaire choisi selon la personne à qui l'on s'adresse.

Deuxième élément important: la personnalisation des messages. Il suffit parfois de peu de choses: l'utilisation du nom ou du prénom, le rappel d'un mot ou d'une phrase échangé lors d'une conversation téléphonique. Qui n'a pas déjà reçu un bulletin d'information par courriel où l'on peut lire son nom en toutes lettres? Automatiquement, le destinataire sera plus enclin à prêter attention au message si son nom y apparaît.

### Exemples...

Vous travaillez sur un important dossier et avez besoin de plusieurs fichiers provenant de différents destinataires pour poursuivre votre travail. Bien que l'objectif soit le même, vous devez adapter votre courriel pour chaque type de destinataire: