

LA COMMUNICATION PAR COURRIEL

IL FAUT S'ASSURER DE RESTER COURTOIS TOUT AU LONG DES ÉCHANGES QU'ILS SOIENT PAR COURRIEL OU VIA UNE PLATEFORME DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE.



RÈGLES DE BASE :

- 1 • Évaluez la pertinence du courriel (est-ce qu'un appel serait plus efficace?)
- 2 • Soyez poli.e et authentique, ne tentez pas d'en faire trop.
- 3 • Choisissez une police de caractère facile à lire de couleur noire ou bleu foncé.
- 4 • Évitez la ponctuation intensive.
- 5 • Privilégiez l'envoi des courriels pendant les heures de bureau.
- 6 • Évitez de longs délais avant de répondre, idéalement répondez dans les 24 heures suivant la réception du courriel.
- 7 • Ayez en tête que les émotions ne sont pas transmises par communication écrite, choisissez plutôt un autre moyen de communication pour rendre un message nécessitant le partage d'une émotion.
- 8 • Respecter la confidentialité et soyez vigilant.e sur le contenu envoyé. N'oubliez pas qu'un courriel est une trace écrite de vos propos et qu'une personne tierce pourrait y avoir accès.
- 9 • Réservez les Émojis pour vos collègues proches ou amis.es seulement;
- 10 • Relisez-vous et assurez-vous que votre message est exempt de fautes d'orthographe.
- 11 • Au besoin, faites valider votre message par une autre personne afin de voir si celui-ci traduit bien votre intention.
- 12 • Privilégiez une autre méthode de communication si vous n'êtes pas à l'aise de divulguer certains renseignements.

(CC) OU (CCI) :

LA FONCTION COPIE CONFORME (CC) ET COPIE CONFORME INVISIBLE (CCI) PERMET D'AJOUTER UNE OU PLUSIEURS PERSONNES CONCERNÉES PAR L'INFORMATION.

Cc : Une personne ajoutée en Cc est présente à titre informatif. Cette fonction est visible par tous les destinataires. Généralement, une réponse n'est pas attendue.

Cci : Les personnes jointes sont invisibles pour les destinataires. Cette fonction sert à préserver l'anonymat et est pertinente pour l'envoi d'un courriel identique à un grand nombre de personnes.



RÉPONDRE À TOUS OU SEULEMENT À L'EXPÉDITEUR :

✓ L'OPTION « RÉPONDRE À TOUS » VOUS PERMET D'ENVOYER VOTRE RÉPONSE À L'EXPÉDITEUR ET À TOUS LES DESTINATAIRES DU MESSAGE D'ORIGINE.

Il importe d'utiliser cette fonction avec parcimonie et jugement.

À utiliser seulement lorsque tous les destinataires sont concernés et doivent bénéficier de l'information.

À noter qu'en répondant à tous, les pièces jointes ne suivent pas. Il faut utiliser la commande "Transférer" afin de partager les pièces jointes.



STRUCTURE DE RÉDACTION DE COURRIEL

1

COMMENT CHOISIR L'OBJET?

- Ayez un objectif clair et succinct, l'objet doit résumer la demande.
- Faites attention à l'utilisation du terme "urgent".
- Ajoutez votre matricule ou CIP lorsque le courriel est à l'intention du personnel de la faculté.

2

COMMENT PROFESSIONNALISER LE CONTENU?

A. L'APPEL CONSISTE À ADRESSER LE COURRIEL À LA BONNE PERSONNE ET SELON LE GENRE, SI L'INFORMATION EST DISPONIBLE, ET CE, SEULEMENT SI VOUS EN ÊTES CERTAIN.ES. **PORTEZ UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU STATUT PROFESSIONNEL DU DESTINATAIRE (PR.E, ME, DR, ETC.)**

- Adaptez votre langage au contexte et au destinataire
- Utilisez les formes de politesse adéquates
- Vouvoiement
- Titres :
 - Me : maître (avocat ou notaire)
 - M. : Monsieur
 - Mme : Madame
 - Pr : Professeur
 - Pre : Professeure
 - Dr : Docteur
 - Dre : Docteure
- **Formules d'appels** : Bonjour à vous, Madame, Monsieur, À qui de droit, À la personne responsable concernée...

B. L'INTENTION CONSISTE À CONTEXTUALISER LE DESTINATAIRE DE VOTRE DEMANDE.

Exemple de marqueur de relation : Il me fait plaisir de..., C'est dans le cadre ..., Dans ce présent courriel..., Pour faire suite..., Comme convenu...

C. LE MESSAGE DOIT ÊTRE EFFICACE, CLAIR, PRÉCIS ET CONCIS. N'OUBLIEZ PAS DE DÉTAILS, DONT DES **DATES IMPORTANTES** ET DES INFORMATIONS UTILES DANS LE BUT D'OPTIMISER LES ÉCHANGES ET DE RÉDUIRE CEUX-CI. FAVORISEZ LA COMPRÉHENSION DU DESTINATAIRE EN EXPLIQUANT LES LIENS ÉLECTRONIQUES OU LES PIÈCES JOINTES PRÉSENTES DANS VOTRE COURRIEL;

Utilisez un **langage inclusif** :

- Utilisez des mots neutres (Ex. : La communauté étudiante plutôt que les étudiantes et les étudiants. Le personnel plutôt que les employées et les employés.)
- Utilisez un doublet (Ex. : Les chercheuses et les chercheurs ou les candidates et les candidats.)
- Utilisez des tournures de phrases neutres (Ex. : Avez-vous la citoyenneté canadienne au lieu de êtes-vous citoyen canadien ou citoyenne canadienne?)

**** Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le Guide de rédaction inclusive de l'Université de Sherbrooke.**

D. LES SALUTATIONS SONT REQUISES POUR DÉMONTRER VOTRE COURTOISIE ET VOTRE POLITESSE.

Formules de salutations : Cordialement, sincères salutations, meilleures salutations, salutations distinguées, au plaisir, bien à vous, dans l'attente de vos nouvelles, en vous souhaitant une excellente journée, après-midi, fin de journée, merci de votre collaboration.

E. LA SIGNATURE EST PERTINENTE AFIN DE REGROUPER TOUTES LES INFORMATIONS POUR VOUS JOINDRE AUTREMENT QUE PAR RETOUR DE COURRIEL. C'EST AUSSI UNE FORMALITÉ.

Prénom et nom

Étudiant.e au baccalauréat ou à la maîtrise en X,
Université de Sherbrooke (facultatif)

Si vous avez un poste au sein de votre faculté ou association étudiante (implication)

Numéro de téléphone où vous êtes facilement joignable

Votre courriel

F. N'OUBLIEZ PAS VOS PIÈCES JOINTES ET ASSUREZ-VOUS QU'ELLES PORTENT LE NOM ADÉQUAT.

- Identifiez la pièce jointe de manière précise et annoncez la description de celle-ci dans votre courriel.
- Exemple : Votre Nom_CV, Votre Nom_lettre de motivation, Votre Nom_Travail de recherche cours XXXXX, formulaire démarche personnelle, Stages coopératifs, etc.

APRÈS L'ENVOI D'UN COURRIEL?

N'HÉSITÉS PAS À RELANCER LA PERSONNE SI VOUS NE RECEVEZ PAS UNE RÉPONSE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

Exemple : Je me permets un rappel amical suite au courriel acheminé récemment..., Bonjour je vous écris pour faire suite à mon précédent message concernant ..., etc.

Pour qualifier un délai de raisonnable, il faut tenir compte de :

- a. La nature et l'urgence d'obtenir une réponse.
- b. Les jours fériés et les fins de semaine (par exemple pour un courriel envoyé un vendredi à 15h45, il ne serait pas raisonnable d'attendre une réponse le lundi, voire même le mardi).
- c. La charge de travail de vos correspondants.es.

QUELQUES PHRASES POUVANT ÊTRE UTILISÉES DANS VOS COURRIELS

Courriel pour demande d'information

- Je me demandais si vous pouviez m'éclairer au sujet de...
- J'aimerais obtenir des précisions concernant...
- Je me demandais s'il était possible d'obtenir plus d'information concernant...

Courriel pour prise de rendez-vous

- Je vous contacte aujourd'hui pour organiser une rencontre concernant...
- J'aimerais savoir si vous seriez disponible pour une rencontre concernant...
- Je me demandais si vous aviez des disponibilités pour une rencontre...
- Mes disponibilités sont...
- Voici ci-joint mes disponibilités...

Courriel de réponse

- Merci d'avoir pris le temps de me répondre...
- À la suite de votre précédent courriel, je me demandais si...

3



EXEMPLES DE COURRIELS PRÊTS À ÊTRE UTILISÉS

COURRIEL GÉNÉRAL

Bonjour titre + nom,

J'espère que vous allez bien.

Dire pourquoi vous écrivez ce courriel.

Merci de ...

Au plaisir,

Prénom Nom

Étudiant.e en XXXXXX à l'Université de Sherbrooke

No de téléphone

Prénom.Nom@USherbrooke.ca



COURRIEL POUR CONFLIT D'HORAIRE AUX EXAMENS :

Objet : Conflit d'horaire pour examens finaux (ABCD 1234)

Bonjour titre + nom,

Je me demandais s'il était possible de modifier mon horaire d'examens, car j'ai deux examens qui se chevauchent.

Voici les sigles de mes cours :

GGC 123 – Titre du cours et XYZ 456 – Titre du cours

Mon matricule est le 01 234 567

Merci de m'aider avec cette problématique.

Au plaisir,

Prénom Nom

Étudiant.e en XXXXXX à l'Université de Sherbrooke

No de téléphone

Prénom.Nom@USherbrooke.ca



COURRIEL DE REMERCIEMENT

Bonjour titre + nom,

Je voulais vous remercier pour l'opportunité et le support que vous m'avez offert durant la session. J'ai vraiment apprécié mon expérience et j'en sors grandi.

Merci pour tout.

Au plaisir de collaborer à nouveau avec vous.

Prénom Nom

Étudiant.e en XXXXXX à l'Université de Sherbrooke

No de téléphone

Prénom.Nom@USherbrooke.ca



COURRIEL POUR SOUMETTRE SON TRAVAIL

Bonjour titre + nom,

J'espère que vous allez bien. Vous trouverez en pièce jointe mon travail final concernant XYZ. N'hésitez pas à me faire part de tous vos commentaires et suggestions à cet égard.

Merci et bonne journée,

Prénom Nom

Étudiant.e en XXXXXX à l'Université de Sherbrooke

No de téléphone

Prénom.Nom@USherbrooke.ca



BONNE RÉDACTION!

Document inspiré, entre autres, du matériel disponible sur la page Les Savoirs de l'intranet de la Faculté de droit.