EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

E-mails professionnels : clarifier le message, aller vite et obtenir une réponse

La messagerie occupe une part importante de la journée et produit pourtant beaucoup de malentendus. Objets imprécis, demande noyée au milieu du texte, destinataires mis en copie par prudence, ton mal interprété : chaque message flou en engendre plusieurs autres. Deux jours pour reprendre les bases de l'écrit professionnel appliquées au courriel : choisir son objet, formuler une demande explicite, adapter le ton, gérer les copies et traiter les messages difficiles. Les exercices portent sur des messages réels apportés par les participants et anonymisés.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 450 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Tout professionnel qui utilise quotidiennement la messagerie dans ses échanges internes et externes

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Choisir un objet de message qui annonce la demande et son échéance
- Structurer un courriel de façon à faire apparaître la demande dès les premières lignes
- Adapter le niveau de langue et le ton au destinataire et au contexte
- Utiliser les champs de destinataires et de copie selon leur fonction réelle
- Traiter par écrit une relance ou un désaccord sans envenimer l'échange

03 Programme détaillé

M1 L'objet et la première phrase

- Le message se joue avant l'ouverture
- Objet qui annonce l'action attendue et l'échéance
- Première phrase qui pose la demande
- Formules d'appel et de politesse selon le destinataire
- Cas des messages adressés à plusieurs personnes
- Atelier : Réécriture de dix objets de messages réels puis choix par le groupe des plus clairs

M2 Structurer et alléger le corps du message

- Court ne veut pas dire sec
- Plan en demande contexte puis détail
- Phrases courtes et paragraphes séparés
- Listes et mises en évidence sans excès
- Suppression des formules inutiles et du jargon
- Cas pratique : Réduction d'un message de deux écrans à dix lignes sans perte d'information

M3 Le ton et les destinataires

- Ce que le lecteur entend derrière les mots
- Effets de l'écrit sur la perception du ton
- Choix entre destinataire copie et copie cachée
- Usage de la réponse à tous et des transferts
- Situations où le courriel n'est pas le bon canal
- Cas pratique : Analyse de messages mal interprétés et repérage des formulations en cause

M4 Les messages délicats

- Dire non relancer et gérer un désaccord
- Relance ferme et courtoise après un silence
- Refus argumenté sans justification excessive
- Réponse à une réclamation ou à un message agressif
- Prudence sur les sujets sensibles et valeur de la trace écrite
- Mise en situation : Rédaction d'une réponse à un message de reproche puis comparaison des versions du groupe

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 450 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr