

**Université Abdelhafidh Boussouf.**

**Docteur : Benchennouf Houda.**

**Module Atelier de lecture et d'écriture (L3).**

**Cours 3 : L'email.**

## **Introduction**

Dans son ouvrage *La Galaxie Gutenberg* (1962), Marshall McLuhan affirmait que « le message, c'est le médium », soulignant ainsi combien le canal de communication façonne la nature même des interactions humaines. À l'ère d'Internet, aucune innovation n'a incarné cette mutation avec autant de force que le courrier électronique. Conçu au début des années 1970 par Ray Tomlinson comme un simple outil de transfert de messages entre ordinateurs distants, l'e-mail s'est progressivement imposé comme la colonne vertébrale des échanges professionnels et personnels mondiaux.

## **I. Une révolution communicationnelle : l'abolition du temps et de l'espace**

Avant l'avènement d'Internet, le courrier postal imposait un délai physique incompressible (le « temps d'acheminement »), tandis que le téléphone exigeait la disponibilité simultanée de deux interlocuteurs. L'e-mail est venu combiner le meilleur de ces deux mondes : la trace écrite et l'asynchronie du courrier postal, alliées à la quasi-instantanéité des télécommunications. Cette rupture technologique a permis un accès démocratique et universel à la transmission d'informations, réduisant drastiquement les coûts de communication pour les entreprises comme pour les particuliers.

## **2. La transformation du monde du travail et de la collaboration**

Dans la sphère professionnelle, le courriel s'est affirmé comme l'outil de coordination par excellence. Il a favorisé la mondialisation des échanges en permettant à des équipes réparties sur des fuseaux horaires différents de collaborer en continu. De plus, il a introduit une forme d'horizontalité dans les organisations : la barrière hiérarchique devient plus perméable lorsqu'un employé peut adresser directement un message à son directeur général en un clic.

### 3. L'émergence d'une nouvelle culture de l'écrit

Contrairement aux prédictions qui annonçaient la mort de l'écrit au profit de l'image ou de l'oral, l'e-mail a réhabilité la pratique de la rédaction au quotidien. Il a donné naissance à une pragmatique de la communication inédite, oscillant entre le style formel des lettres traditionnelles et le ton plus direct des échanges oraux, créant ainsi un nouveau code sociolinguistique.

### 4. La structure anatomique d'un e-mail

Un courriel professionnel réussi repose sur 5 piliers :

#### a. L'objet (La vitrine) :

- Doit être précis, informatif et concis (5 à 8 mots).
- Doit indiquer la nature du message (ex: *[Décision]*, *[Compte-rendu]*, *[Urgent]*).
- *Mauvais exemple* : « Question » ou « Réunion »
- *Bon exemple* : « [Demande] Validation du budget de la campagne X - Date limite : 15 oct. »

#### b. La formule d'appel (La politesse adaptée) :

- *Formel / Première prise de contact* : « Madame, Monsieur, », « Bonjour Madame [Nom], »
- *Professionnel courant* : « Bonjour [Prénom], »
- *À éviter* : « Coucou », « Chers tous » (en milieu très formel)

#### c. Le corps du texte (La règle de la concision) :

- **Un e-mail = Un objectif principal.**

- **Structure pyramidale** : L'information essentielle ou l'action attendue doit apparaître dès le premier paragraphe.
- **Mise en page aérée** : Paragraphes courts, puces/numéros pour les listes, gras sur les mots clés ou échéances.

**d. L'appel à l'action (*Call to Action* - CTA) :**

- Indiquer clairement ce que vous attendez du destinataire et à quelle échéance.
- *Exemple* : « Pourriez-vous me confirmer votre présence d'ici vendredi 12h ? »

**e. La formule de politesse et la signature :**

- *Formel* : « Bien cordialement, », « Respectueusement, »
- *Courant* : « Cordialement, », « Bonne journée, »
- **Signature** : Prénom Nom, Poste, Entreprise, Téléphone direct, Lien utile.

## **5. Les 5 règles d'or de la rédaction**

- Penser au destinataire** : Adapter le ton, le niveau de langage et la technicité au contexte de votre interlocuteur.
- Soigner la gestion des destinataires** :
  - **A / To** : Les personnes qui doivent agir ou répondre.
  - **Cc** : Les personnes qui doivent être informées (pas d'action attendue).
  - **Cci / Bcc** : Pour préserver la confidentialité lors d'envois groupés.
- Relire avant d'envoyer** : Vérifier l'orthographe, les pièces jointes mentionnées et s'assurer que le ton ne peut pas être interprété comme agressif.
- Rester maître des pièces jointes** : Privilégier les fichiers légers (ex: PDF) et leur donner des noms explicites (ex: *Rapport\_Projet\_V2.pdf* au lieu de *Document1.pdf*).

L'objectif de cette partie est d'acquérir les codes de la communication écrite électronique pour rédiger des messages clairs, structurés et adaptés au contexte.

**Université Abdelhafidh Boussouf.**

**Docteur : Benchennouf Houda.**

**Module : Atelier de lecture et d'écriture (L3).**

**T.D 03 : L'email.**

**Exercice 1 :**

**Consigne :** Identifiez les défauts de l'e-mail ci-dessous et réécrivez-le de façon professionnelle.

**Objet :** urgent.

Salut, Je t'envoie le fichier pour le projet. Dis- moi ce que tu en penses stp. Il faut que je le rende demain matin au boss. A+

**Exercice 2 :**

**Consigne :** Lisez les trois messages ci-dessous et indiquez les informations à venir :

1. La nature du message (Légitime / Phishing / Inutile).
2. Le niveau d'urgence ou de priorité.
3. L'action précise à entreprendre.

- **Message A :**

**Objet :** ALERTE : Dysfonctionnement sur votre boîte mail

**Expéditeur :** admin-messagerie@security-update-fix.org

*« Votre espace de stockage est saturé. Veuillez cliquer sur [ce lien] dans les 12 heures sous peine de suppression définitive de votre compte. »*

- **Message B :**

**Objet :** Re: Synthèse de la réunion de service

**Expéditeur :** julie.martin@entreprise.com (en copie à tout le service)

*« Merci Julie pour ce résumé très clair ! Bonne journée à tous. »*

- **Message C :**

**Objet :** [Validation requise] Devis prestataire X – Échéance vendredi 17h

**Expéditeur :** thomas.durand@entreprise.com

*« Bonjour, tu trouveras ci-joint le devis révisé pour le projet Y. Merci de me donner ton accord d'ici vendredi 17h pour que nous puissions engager la commande. ».*

### **Exercice 3 :**

**Consigne:** Vous êtes directeur/directrice d'un service. Un prestataire extérieur vous a contacté à plusieurs reprises pour vous vendre un logiciel de gestion. Bien que son produit soit intéressant, vous n'avez ni le budget ni le besoin prioritaire cette année. Vous souhaitez refuser sa proposition tout en restant correct pour ne pas fermer la porte à de futures collaborations.

- Remercier la personne pour la présentation et le temps accordé.
- Exprimer un refus clair et motivé (absence de budget / priorités actuelles différentes).
- Laisser la possibilité de recontacter à une échéance plus lointaine (ex: l'année prochaine).
- Limiter le message à moins de 100 mots.

### **Exercice 4 :**

**Consigne :** Vous êtes responsable de la comptabilité ou de la gestion clients. Une prestation a été réalisée et livrée il y a un mois. La facture correspondante est arrivée à échéance il y a 10 jours, mais vous n'avez toujours pas reçu le règlement. Il s'agit d'un client important avec qui vous entretenez de très bonnes relations.

- Rédiger un e-mail de première relance.

- Maintenir un ton courtois, professionnel et non agressif (en laissant la porte ouverte à un simple oubli ou un problème technique).
- Rappeler les éléments clés (numéro de facture, montant, date d'échéance) et joindre la facture.
- Demander une confirmation du paiement ou une date de règlement.

#### **Exercice 5 :**

**Consigne :** Vous êtes directeur/directrice d'un service. Un prestataire extérieur vous démarché à plusieurs reprises pour vous vendre un logiciel de gestion. Bien que son produit soit intéressant, vous n'avez ni le budget ni le besoin prioritaire cette année. Vous souhaitez refuser sa proposition tout en restant correct pour ne pas fermer la porte à de futures collaborations.

- Remercier la personne pour la présentation et le temps accordé.
- Exprimer un refus clair et motivé (absence de budget / priorités actuelles différentes).
- Laisser la possibilité de recontact à une échéance plus lointaine (ex: l'année prochaine).
- Limiter le message à moins de 100 mots.

#### **Exercice 6 :**

**Consigne :** Réécrivez le message ci-dessous en appliquant la structure professionnelle : un objet explicite, une formule d'appel adaptée, un corps de texte aéré et un appel à l'action (*Call to Action*).

**Objet :** pb

Salut,

J'ai pas reçu ton rapport. Il me le faut vite parce que je dois boucler le dossier pour le client demain et j'ai rien pour avancer. Envoie-le moi tout de suite.

Ciao.

#### **Exercice 7 :**

**Consigne :** Réécrivez le message ci-dessous en appliquant la structure professionnelle : un objet explicite, une formule d'appel adaptée, un corps de texte aéré et un appel à l'action (*Call to Action*).

**Objet :** urgent !!!

Salut, Tu m'as toujours pas envoyé les chiffres pour le rapport de demain. C'est pas sérieux, je vais me faire engueuler par la direction à cause de toi. Envoie-moi ça tout de suite. A+