

Rédiger un e-mail professionnel



Rédiger un e-mail professionnel



Plan du cours

- 1 – Les destinataires
- 2 – L'objet de l'e-mail
- 3 – La formule d'appel
- 4 – Le corps de l'e-mail
- 5 – La conclusion de l'e-mail
- 6 – La formule de courtoisie
- 7 – La signature

Rédiger un e-mail professionnel



Plusieurs mots pour dire la même chose

- Mail, mèl
- E-mail, email
- Courrier électronique
- Courriel (Québec)

Rédiger un e-mail professionnel



Caractéristiques générales

- Moins formel que la lettre, l'e-mail est plus convivial
- Il est devenu le moyen le plus couramment employé pour les échanges professionnels :
 - Communication simple, rapide, efficace, et décontractée

Mais

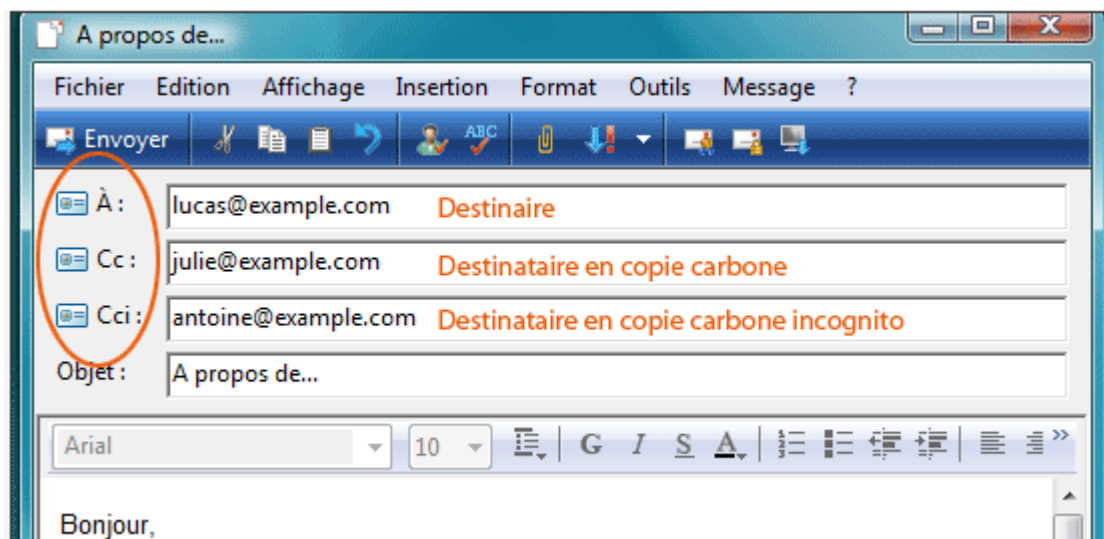
- Les e-mails peuvent devenir envahissants : 56% des employés passent 2h/jour sur leur courrier électronique !
- Au travail, il est un outil de communication professionnel, soumis à des règles de rédaction :
 - Règle d'or : adapter la rédaction du mail au statut du destinataire (homologue, supérieur, particulier...)

Rédiger un e-mail professionnel



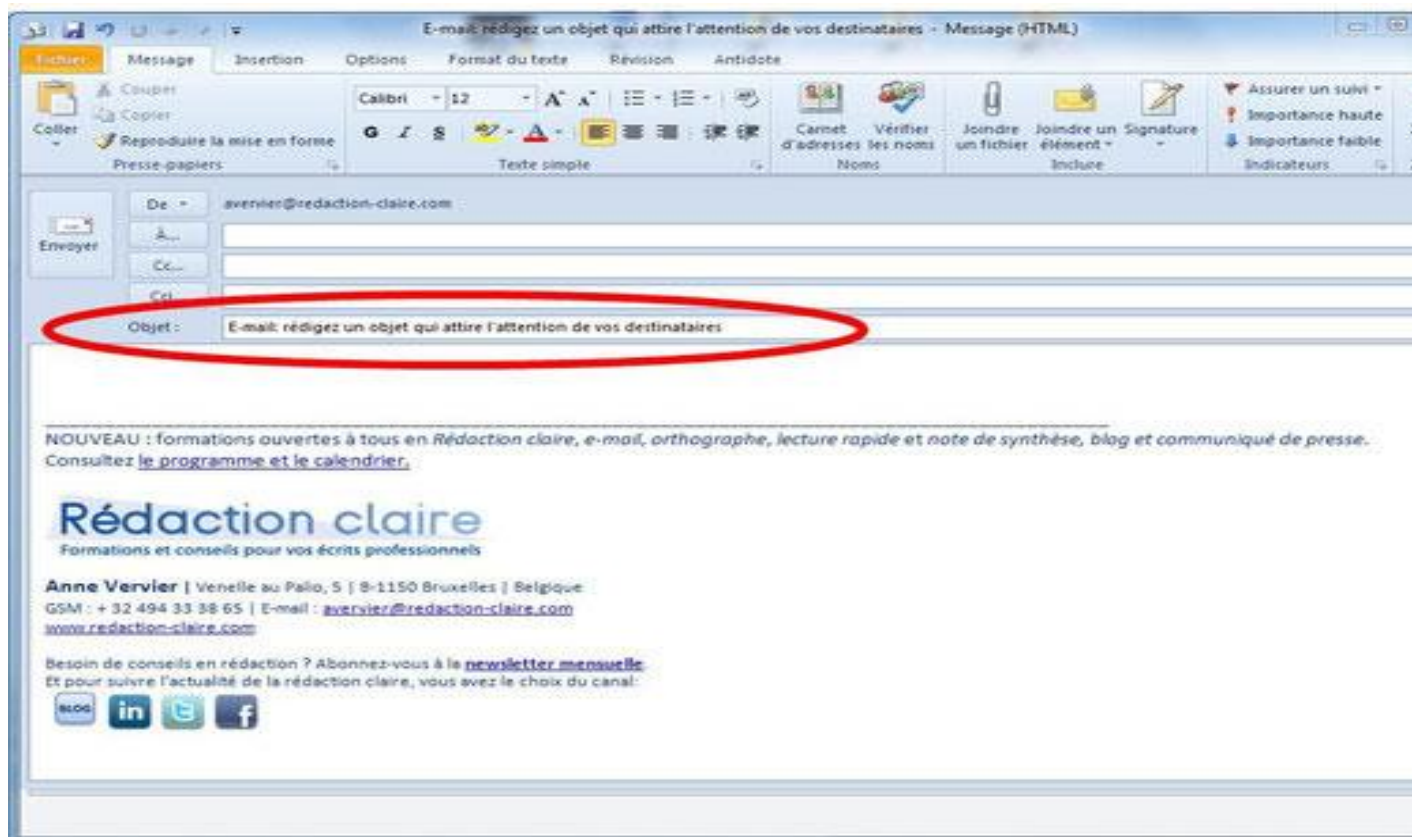
1 – Les destinataires

- En principe, adresser l'e-mail à un destinataire principal :
 - Mettre les autres en copie



Rédiger un e-mail professionnel

2 – L'objet de l'e-mail



Rédiger un e-mail professionnel



- L'objet est à soigner car c'est la 1^{ère} chose que lira le destinataire :
 - Les e-mails sans objet sont souvent considérés comme spams
- Il doit être unique (un seul objet par mail), bref, clair, immédiatement compréhensible, et suffisamment accrocheur pour inciter le destinataire à lire la suite :
 - 5-7 mots maximum
 - sans verbe conjugué (phrase nominale)
 - sans mots de liaison
 - possibilité d'alerter sur priorité du mail : RAPPEL/URGENT

Rédiger un e-mail professionnel



- Quelques exemples :
 - ✓ *Demande d'informations*
 - ✓ *Compte rendu séminaire des cadres*
 - ✓ *Candidature stage*
 - ✓ *Annulation réunion du 17 février*
 - ✓ *Invitation Portes Ouvertes du 6 juin 2022*
 - ✓ *RAPPEL : 25 février : coupure informatique, 8h-10h*

Rédiger un e-mail professionnel



3 – La formule d'appel



Rédiger un e-mail professionnel



- La formule d'appel instaure le contact avec le destinataire :
 - C'est elle qui donne le ton général de l'e-mail
- Elle dépend de qualité du destinataire :
 - Collègue de travail : « *Bonjour* »/ « *Salut Jean-Pierre* »
 - Lecteur/usager : « *Bonjour Madame* », « *Madame X* », « *Monsieur X* », « *Madame, Monsieur,* »
 - Supérieur hiérarchique : « *Monsieur* », « *Madame* », « *Madame la Directrice* »
- La formulation peut varier selon le contexte (e-mail formel/informel)

Rédiger un e-mail professionnel



4 – Le corps de l'e-mail

- Il s'agit de la partie principale de l'e-mail



Rédiger un e-mail professionnel



4.1 – L'entame

- Si c'est un premier contact : le plus simple est de commencer par se présenter :
 - ✓ « *Je suis bibliothécaire à la médiathèque de XXX, et je me permets de vous contacter... »* »
- Sinon, commencer par rappeler le contexte :
 - ✓ « *Comme convenu lors de notre dernier échange téléphonique, ... »* »
 - ✓ « *Pour faire suite à votre demande, ... »* »
 - ✓ « *Je vous contacte dans le cadre d'une étude menée par XXX ... »* »

Rédiger un e-mail professionnel



4.2 – Le motif de l’e-mail

- C’est celui qui a été résumé dans l’objet : demande de rendez-vous, réponse à une demande de renseignement...
- L’aborder rapidement : souvent l’e-mail est lu en diagonale ; le motif doit être immédiatement repérable :
 - ✓ Ex : « Je me permets de vous envoyer mon CV et ma lettre de motivation. »
- Souvent, contexte et motif sont abordés dans la même phrase :
 - ✓ Ex : « Comme convenu lors de notre échange téléphonique du 5 mai 2021, je vous prie de trouver en pièce jointe le compte rendu de la réunion du 3 avril. »

Rédiger un e-mail professionnel



4.3 – Le développement

C'est le moment clé de l'e-mail.

- Ne traiter qu'une question (ou un dossier) : celle qui a été évoquée dans l'objet
 - Si l'on doit aborder plusieurs questions, faire plusieurs e-mails...
 - ... sinon, le correspondant aura des difficultés à le classer et à le retrouver ensuite.
- Soigner la lisibilité : découper le développement en paragraphes (3 ou 4 au maximum)
 - Un paragraphe par idée principale.
 - Chaque paragraphe développe un thème différent.
 - Possibilité de mettre en gras certains termes clés du mail : ils attireront l'œil en cas de lecture en diagonale.

Rédiger un e-mail professionnel



- Faire bref : de 3 à 4 lignes par paragraphe
- Attention : souvent, les mails trop longs ne sont pas lus jusqu'au bout
 - Faire des phrases courtes mais complètes : éviter les phrases nominales (sans verbe conjugué) et le style télégraphique...
- Construire un développement logique : Ex :
 - 1) *Problème*
 - 2) *Causes*
 - 3) *Proposition de solutions.*
- Lier les paragraphes entre eux par des formules de liaison : le développement doit être construit (pas de juxtaposition de phrases et de paragraphes disjoints.)

Rédiger un e-mail professionnel



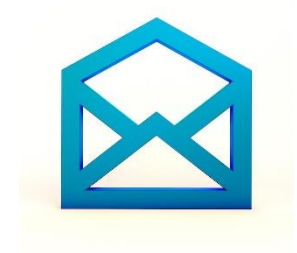
- Conseils de rédaction :
 - L'e-mail est une vraie carte de visite : il renseigne le destinataire sur votre expertise, votre connaissance de la langue, votre maîtrise de l'outil informatique... Cela suppose donc :
 - Un niveau de langue convenable : de courant à soutenu (en fonction du destinataire).
 - Dans le cadre professionnel, éviter le style familier ou informel, surtout si l'e-mail est destiné à un supérieur (ou peut être lu par lui.)
 - Si vous n'êtes pas très proche du destinataire, marquer cette distance : « *Je vous prie de...* », « *Veuillez* », « *Je me permets de...* »

Rédiger un e-mail professionnel



- Rester factuel et objectif : éviter les impressions, les prises de position trop marquées.
- Vocabulaire : il doit être simple et professionnel : éviter le jargon (sauf en cas de message technique et si les termes sont compris des interlocuteurs.)
- Éviter :
 - Coquilles, fautes d'orthographe (donc se relire !)
 - Abréviations : CDLT, SVP
 - Les : !!!, ???, !? (trop subjectifs, réservés aux mails non professionnels)
 - Les émoticônes

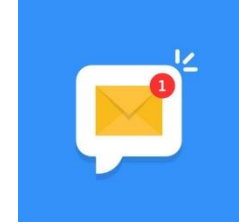
Rédiger un e-mail professionnel



5 – La conclusion de l'e-mail

- L'e-mail doit s'achever sur une conclusion qui permette à la fois de clure le développement et de lui donner un prolongement.
- La conclusion de l'e-mail n'est pas une fermeture, elle doit laisser la communication ouverte :
 - ✓ « *Je reste à votre disposition pour... »*
 - ✓ « *N'hésitez pas à me recontacter si... »*
 - ✓ « *J'espère avoir le plaisir d'échanger à nouveau avec vous sur... »*

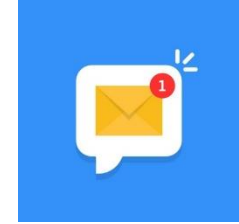
Rédiger un e-mail professionnel



6 – La formule de courtoisie

- Pour prendre congé du destinataire, utiliser obligatoirement une formule de courtoisie, même s'il s'agit d'un mail désagréable (réclamation, refus, etc.) ... sinon vous risquez d'être perçu comme malpoli.
- Comme l'entame, la formule doit être adaptée à la qualité du destinataire :
 - Formules informelles :
 - ✓ « *Bonne fin de journée* »
 - ✓ « *Amicalement* »
 - ✓ « *Sincères salutations* »
 - ✓ « *Cordialement* »

Rédiger un e-mail professionnel



- Formules formelles :
 - ✓ « *Respectueusement* »,
 - ✓ « *Respectueuses salutations* »,
 - ✓ « *Je vous prie d'agréer, Madame, mes plus sincères salutations.* »
 - ✓ ...
- La formule de courtoisie peut venir à la fin de la conclusion :
 - ✓ « *Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes plus sincères salutations.* »

Rédiger un e-mail professionnel



7 – La signature

- Dans la fonction publique, la signature est importante, quasiment obligatoire :
 - C'est l'équivalent pour l'e-mail du cachet et de la signature sur un courrier papier. Cela traduit, avec l'usage du « je », l'engagement de la puissance publique.
- Voici ce qu'on doit trouver au minimum dans la signature de l'e-mail (Possibilité d'intégrer ces éléments dans une signature automatique) :
 - Nom, prénom
 - Fonction
 - Nom de la structure
 - Adresse
 - Téléphone (personnel, standard)
 - Logo (s'il existe)

Rédiger un e-mail professionnel



8 – Formules à utiliser en fonction des situations

Situations de communication	Formules d'appel	Formules de courtoisie
Relation formelle avec une personne dont vous connaissez le titre (supérieur hiérarchique par exemple)	<i>Madame la Directrice, Monsieur le Président,</i>	<i>Respectueusement. Salutations respectueuses.</i>
Relation formelle avec quelqu'un que l'on ne connaît pas (une institution ou une administration par exemple)	<i>Madame, Monsieur, Bonjour Monsieur,</i>	<i>Respectueusement. Salutations respectueuses.</i>
Relation formelle dans un cadre professionnel avec quelqu'un dont on connaît le nom	<i>Madame XX, Monsieur YY, Cher Monsieur, Chère Madame,</i>	<i>Salutations distinguées.</i> [pour un premier échange de mail] <i>Sincères salutations. Cordiales salutations.</i> [lorsque ce n'est plus votre premier échange d'email]
Relation impersonnelle	<i>Bonjour,</i>	<i>Cordialement.</i>
Relation informelle (entre collègues assez proches par exemple)	<i>Bonjour Anatole, Anatole, Hello, Coucou,</i>	<i>Cordialement. Bien cordialement. Très cordialement. Amicalement.</i> <i>Bien à toi.</i> ["bien à toi" est à utiliser lorsqu'on connaît bien le destinataire]
À un groupe	<i>Chers collaborateurs, Bonjour, Bonjour à tous,</i>	<i>Cordialement.</i>

Rédiger un e-mail professionnel



- **Expressions fréquentes dans les e-mails professionnels**

- **Comme convenu** : sert à rappeler un accord passé précédemment avec notre interlocuteur
 - ✓ « *Comme convenu, vous trouverez en pièce jointe le bilan financier de l'année 2019* »
- **Accuser réception** : pour informer notre interlocuteur que l'on a bien reçu ce qu'il nous a envoyé :
 - ✓ « *J'accuse réception de votre demande de renseignements.* »
- **Se permettre de** : formule formelle :
 - ✓ « *Je me permets de vous contacter afin d'obtenir des renseignements sur vos tarifs de livraison.* »
- **Prendre connaissance de** :
 - ✓ « *Après avoir pris connaissance de vos demandes, je vous transmets mes recommandations.* »

Rédiger un e-mail professionnel

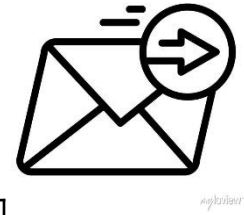


- **Pour donner suite à :**
 - ✓ « *Pour pouvoir donner suite à votre demande, j'aurais besoin des pièces suivantes... »* »
- **Sauf erreur de ma/notre part :** pour faire une remarque, une réclamation sans vouloir être irrespectueux ni trop direct envers son interlocuteur
 - ✓ « *Sauf erreur de ma part, je n'ai pas reçu la confirmation de votre réservation. »* »
- **Faire parvenir :**
 - ✓ « *Nous vous ferons parvenir les dates des prochaines séances. »* »
- **Se tenir à disposition :**
 - ✓ « *Je me tiens à votre disposition pour un éventuel entretien téléphonique »* »

Rédiger un e-mail professionnel



Rédiger un e-mail professionnel



9 – Exemple

OBJET :	URGENT : Fort de la Bastille, Isère, dossier n°1203
FORMULE D'APPEL :	Monsieur l'Architecte des Bâtiments de France,
ENTAME :	À l'occasion de notre projet de restauration du Fort de la Bastille, inscrit au patrimoine des monuments historiques, nous avons déposé auprès de vos services une demande d'avis sur les choix architecturaux proposés par notre maître d'œuvre.
MOTIF :	Sauf erreur de notre part, nous n'avons pas été destinataires de votre retour alors que notre demande date de quatre mois.
DÉVELOPPEMENT :	Pourriez-vous, s'il vous plaît, nous faire parvenir rapidement vos conclusions ? Notre projet arrivant en phase de consultation des entreprises, elles sont en effet déterminantes.
CONCLUSION :	Mon équipe et moi-même restons à votre disposition pour compléter votre information, et espérons avoir le plaisir de vous lire prochainement.
FORMULE DE COURTOISIE :	Veuillez agréer, Monsieur l'Architecte, mes plus sincères salutations.
SIGNATURE :	François P., maire de XX (+ adresse, téléphone...)