

en poche

FRANÇAIS

Tout ce qu'il faut savoir pour
bien rédiger vos e-mails professionnels

SAVOIR RÉDIGER VOS E-MAILS PROFESSIONNELS

2016

Aline Nishimata

Les *points clés* pour que
vos e-mails professionnels
soient lus
par vos destinataires

 *Gualino*

lextenso éditions

en poche

SAVOIR RÉDIGER VOS E-MAILS PROFESSIONNELS

2016

Aline Nishimata

Du même auteur, dans la même collection

- *100 e-mails professionnels pour bien communiquer*, 2016.
- *Orthographe*, 2016 (en coll. R. Kadyss).
- *Savoir rédiger vos e-mails professionnels*, 2016.
- *Vocabulaire*, 2016.

Aline Nishimata est Professeur des grandes écoles et experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.

Suivez-nous sur



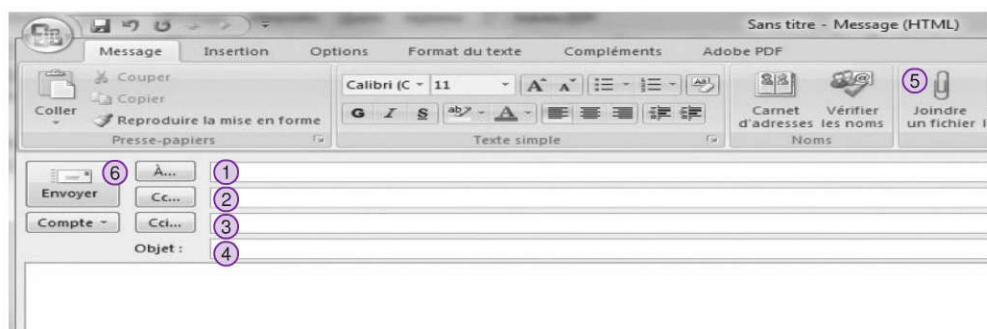
© Gualino éditeur, Lextenso éditions 2016
70, rue du Gouverneur Général Éboué
92131 Issy-les-Moulineaux cedex
ISBN 978-2-297-04841-5
ISSN 1962-6428

Sommaire

1	La présentation de l'e-mail	4
2	L'e-mail en pratique	10
3	Le plan de l'e-mail	14
4	L'introduction	16
5	Le développement.....	23
6	La conclusion	27
7	Les formules de politesse	32
8	La lisibilité et le style de l'e-mail	35
9	Les mots de liaison	39
10	La ponctuation.....	42
11	Les mots qui prêtent à confusion dans l'e-mail	45

La diffusion d'un e-mail se caractérise par son extraordinaire simplicité, sa rapidité et son efficacité. Que vous vous en serviez dans le cadre d'une utilisation familiale, amicale ou professionnelle, vous pouvez adresser en un clic votre e-mail à un ou plusieurs destinataires, parfois même avec une certaine confidentialité à l'égard de certains destinataires. La copie d'écran ci-dessous présente les fonctionnalités classiques d'une messagerie.

L'ÉMETTEUR DE L'E-MAIL ET LES DIFFÉRENTS PARAMÈTRES



- ① Le ou les destinataires
- ② Les personnes en copie
- ③ Les personnes en copie cachée
- ④ L'objet de l'e-mail
- ⑤ Les pièces jointes éventuelles
- ⑥ « Envoyer »

LE RÉCEPTEUR OU LE DESTINATAIRE DE L'E-MAIL ET LES DIFFÉRENTS PARAMÈTRES

De : ① Bernard Coltre <bcoltre@orange.fr>
 Objet : ② E-mails professionnels
 Date : ③ 15 septembre 2015 11:10:07 HAEC
 À : ④ ADEC <demelle.bc@orange.fr>
 ⑤ 1 pièce jointe, 768 Ko

- ① L'émetteur
- ② L'objet de l'e-mail
- ③ La date et l'heure
- ④ Le ou les destinataires
- ⑤ Les pièces jointes

■ Le champ À : le ou les destinataires

Dans le champ **À** (en anglais **To**) figure l'adresse e-mail du destinataire susceptible de vous répondre.

Vous pouvez faire figurer plusieurs destinataires dans ce champ si vous souhaitez qu'ils apportent également une réponse.

La liste des destinataires créée afin de gagner du temps dans l'envoi d'une information à un service, un groupe... demande d'adopter une attitude réfléchie. En effet, vous devez si vous utilisez ce mode de diffusion et de communication créer des listes pertinentes.

Par exemple :

- Le comité de direction
- L'ensemble du personnel
- L'ensemble des business angels

Indiquez tous les destinataires usuels en cas de diffusion d'une information, par exemple : *Assemblée générale...*

Ces listes de diffusion vous permettront de ne pas oublier de destinataire si vous devez envoyer un e-mail en urgence.

■ Le champ Cc : les copies

Le champ **Cc** (**Copie carbone**) permet de mettre en copie les destinataires qui ont besoin d'avoir l'information : supérieurs hiérarchiques, personnel d'un service...

Ces derniers ne sont pas tous censés, en règle générale, répondre à l'e-mail mais seulement en prendre connaissance.

■ Le champ Cci : les copies cachées

Vous pouvez envoyer un e-mail à un grand nombre de destinataires tout en masquant à chacun d'entre eux le nom des autres destinataires. Le champ **Cci** (**Copie carbone invisible**) permet de respecter la vie privée de vos contacts c'est-à-dire de ne pas diffuser leurs adresses e-mails sans leur consentement.

Quels sont les risques d'utiliser le champ Cc au lieu du champ Cci ?

Tous les noms des destinataires seront affichés. Dès lors n'importe quel destinataire pourra récupérer l'adresse des autres destinataires sans leur autorisation.

En effet, si l'un des destinataires est un spammeur, il n'hésitera sans doute pas à utiliser toutes les adresses à des fins qui pourraient se révéler nuisibles à vos destinataires autant qu'à vous-même.

Comment faire pour protéger vos destinataires des spams ?

Ne saisissez pas la liste de vos destinataires dans les champs suivants :

- champ **À** (en anglais **To**)
- champ **Cc** (**Copie carbone**)

mais saisissez-la dans le champ **Cci** (**Copie carbone invisible**, appelée également copie cachée) intitulé en anglais **Bcc** (**Blind carbon copy**).

■ Le champ Objet

Le nombre d'e-mails reçus est en constante progression. Ainsi, vos destinataires effectuent un tri lors de leur réception.

L'*Objet* permet de *saisir l'importance* de l'information contenue dans l'e-mail afin qu'il soit lu *immédiatement* et que la personne puisse répondre et mener au plus vite l'action que l'on attend d'elle.

La rédaction du champ **Objet** doit donc retenir particulièrement votre attention.

■ Observez 5 règles pour rédiger l'objet

Règle 1 : il doit toujours être rempli

Si votre *Objet* n'est pas explicite, votre destinataire aura tendance à lire votre e-mail en dernier.

Dans le cas où vous adressez plusieurs e-mails dans une même journée et au même interlocuteur, c'est l'objet et donc la nouveauté de l'information qui s'affiche dans le champ *Objet* qui le conduira soit à le lire, soit à ne pas le lire.

Règle 2 : il doit comporter une information précise

Dans ce champ, on retrouve très souvent les mots suivants :

informations, messages, nouvelles, commande, facture...

Ils nécessitent des précisions indispensables pour retenir l'attention de votre destinataire.

Comment améliorer la rédaction du champ *Objet* ?

Pour rédiger un objet qui retient l'attention de votre destinataire, utilisez les techniques journalistiques et posez-vous les questions clefs suivantes :

- De quoi s'agit-il ?
- Quand ?
- Pour qui ?
- Sur quoi ?

► De quoi s'agit-il ?

Assemblée générale

Vous attirerez l'attention de votre interlocuteur en apportant des précisions complémentaires.

► Quand ?

Assemblée générale du jeudi 29 novembre

► **Pour qui ?** Des professeurs, des administratifs, des commerciaux ou de l'ensemble du personnel ?

Assemblée générale du jeudi 29 novembre de l'ensemble du personnel

► **Sur quoi ?** La retraite

Assemblée générale du jeudi 29 novembre de l'ensemble du personnel sur la retraite

Il arrive cependant que la culture d'entreprise ou les informations diffusées antérieurement font que le lecteur, en lisant les mots *Assemblée générale*, décode les informations implicites car cette assemblée a lieu deux fois par an, se situe toujours dans le même lieu et s'adresse toujours à l'ensemble du personnel. L'objet peut être dans ce cas plus direct :

Assemblée générale du 29 novembre



Si, dans l'objet de votre e-mail, vous utilisez un terme trop général comme, par exemple, le mot « *concours* » ainsi que l'abondance de majuscules ou de !!!!!, votre e-mail a de fortes chances d'arriver dans la boîte des spams ou dans le courrier indésirable. L'utilisation des questions précédentes vous permet d'apporter les précisions indispensables à la communication des informations que vous souhaitez transmettre. Dans le cas d'un e-mailing, le choix des mots est crucial : l'ouverture de l'e-mail et le taux de clics peut augmenter de façon considérable. Ainsi des mots généralistes tels que « *Communiqué sur la vente des billets* » ne suscitera guère les clics alors que les mots « *C'est parti, réservez vos billets* » incitent à cliquer.

Règle 3 : supprimer les mots superflus (articles, prépositions, adverbes...)

En effet, ils ne sont pas utiles à compréhension de l'objet.
par exemple supprimer :

Assemblée générale du jeudi 29 novembre de l'ensemble du personnel : sur la retraite

Assemblée générale jeudi 29 novembre ensemble du personnel : retraite

Règle 4 : il ne doit pas garder l'objet de l'émetteur

Lorsque vous utilisez la fonction « répondre » l'objet du message est transformé car il reçoit automatiquement le préfixe « RE : ». Si vous laissez l'objet tel quel, au bout de trois échanges de réponses en allers/retours les e-mails seront précédés de « RE: re: re: ».

Dans ce champ, ne reprenez pas l'objet de l'émetteur :

RE : mémoire

Si vous avez envoyé par e-mail plusieurs versions du *Mémoire* que vous êtes en train de rédiger, il est important pour votre destinataire d'en suivre la chronologie. À cet effet, numérotez-les et, si nécessaire, ajoutez-y l'heure :

Mémoire : version 1

Mémoire : version 2

Mémoire : version finale

Certains e-mails seront traités une semaine voire deux semaines plus tard par le destinataire, il est donc nécessaire qu'il puisse retrouver l'e-mail le plus récent grâce à la date insérée dans l'objet. Il lui sera peut-être même nécessaire de regarder une version antérieure pour émettre des comparaisons et donc des commentaires.

Règle 5 : le critère d'importance de diffusion des messages

Vous pouvez définir le critère d'importance de vos e-mails pour indiquer si vous souhaitez que vos messages soient lus en priorité par le destinataire. Vous pouvez le signaler à l'aide des formules « très urgent », « très important », « ultra important » ou des indicateurs visuels :

Importance haute 

Importance faible 

Ceux-ci apparaîtront dans la boîte de réception du destinataire.

Lorsqu'ils sont banalisés, ils ne sont plus le signe d'une priorité. Ils ont pour conséquence d'agacer le destinataire, souvent submergé par ce genre d'alertes.

■ Les pièces jointes

Les pièces jointes sont des documents annexés à l'e-mail.

Elles sont indispensables pour joindre, par exemple : un texte, une documentation, un bon de commande, une facture, un contrat, une photo...



Attention à la taille de vos pièces jointes. Bien que la plupart des messageries acceptent des tailles de documents importantes (environ 10 Mo pour la plupart), un trop grand nombre de pièces jointes peut ralentir considérablement l'émission de vos messages ou même saturer la messagerie de votre destinataire (la messagerie peut mettre automatiquement le message dans le courrier indésirable, voire le refuser). Les images sont plus lourdes que les fichiers textes. Vous avez la possibilité, avec certains logiciels, de regrouper et compresser plusieurs images dans un seul dossier.

Des logiciels gratuits comme *Adobe Reader*¹ vous permettront de convertir des fichiers Word ou Excel au format PDF² lisible par tous (mais non modifiable).

Des services comme *wetransfer* ou *dropbox* vous permettent d'envoyer des documents, des photos sans limite de taille et en toute sécurité.

■ Répondre ou Répondre à tous

Il est possible de répondre en une seule fois à l'émetteur et à l'ensemble des destinataires du message. C'est particulièrement utile quand les destinataires font partie d'un même groupe de travail qui ont besoin d'être informés en même temps.

Lorsque vous répondez à un e-mail envoyé à plusieurs destinataires, faites la différence entre *Répondre* et *Répondre à tous*.

(1) Format le plus couramment utilisé dans les administrations, les écoles...

(2) Téléchargement gratuit sur le site : www.adobe.com/fr/products/reader.html

Ne répondez pas à tous les destinataires pour la simple confirmation d'une présence à une réunion. Répondez seulement à la personne qui vous a adressé l'e-mail.

Lorsque le message est adressé en copie cachée, si le destinataire utilise la fonction « *Répondre à tous* », il dévoile alors à tous les destinataires qu'il y a un destinataire « *caché* », ce qui risque de nuire à l'émetteur du message.



Utilisez toujours cette fonction à bon escient.

■ Répondre avec l'historique

Pour permettre une meilleure compréhension de l'état actuel de votre correspondance, vous pouvez inclure l'historique de tous les échanges : utilisez la fonction « *Répondre avec historique* » (cette option est souvent automatique).

Pour des réponses à des e-mails très longs, il est possible :

- **d'apporter des réponses** à l'intérieur même du corps du message ;
- **d'insérer vos initiales** et le choix du caractère d'annotation : votre texte figurera ainsi après chaque paragraphe que vous souhaitez commenter ou auquel vous voulez apporter une réponse.

Pour les logiciels qui supportent le format « html », il est possible de choisir une couleur de texte différente de celle de l'émetteur.

■ Transférer un e-mail

Vous pouvez transférer un e-mail à d'autres personnes sans que l'émetteur du message le sache. En principe les pièces jointes sont transférées avec le message quand on utilise la fonction « *Transférer* » (Forward).

L'objet du message est transformé et précédé de « TR : » ou « FWD ».

Vous pouvez, si vous le souhaitez, modifier l'objet de l'e-mail.

À chaque transfert, la liste des différents destinataires apparaîtra dans le corps de l'e-mail diffusant ainsi leur adresse à un nombre croissant de personnes. On parle alors d'effet « *boule de neige* ».

■ L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Vous pouvez demander un accusé de réception à l'affichage du message sur l'écran du destinataire.

Tous les logiciels de messagerie ne déclenchent pas automatiquement un message d'accusé de réception, il faut donc activer cette option.

Cependant, vous pouvez prendre connaissance du message sans déclencher l'envoi de l'accusé de réception en utilisant la prévisualisation du message en aperçu ou en imprimant le message sans l'ouvrir.

Nous sommes submergés par les e-mails, envoyés à toute heure. Selon une étude réalisée par Mindjet, 61 % des salariés ayant accès à leurs mails en dehors de l'entreprise les consultent le soir, ils sont 47 % à les consulter le week-end et 43 % en vacances. 52 % de ces salariés considèrent la consultation de ces e-mails comme source de stress. Alors, il est absolument nécessaire d'organiser la consultation des e-mails mais aussi leur délai de réponse afin de ne pas faire de burn-out.

■ RÉFLÉCHIR AVANT D'ENVOYER UN E-MAIL

Il faut faire particulièrement attention à ne pas s'enflammer dans la rédaction et l'expédition d'un e-mail.

L'e-mail n'est pas le media idéal pour régler un problème relationnel car on perçoit difficilement le ton qu'utilise l'émetteur.

Certains e-mails professionnels demandent parfois un temps de réflexion afin de peaufiner une réponse adéquate.

Le destinataire aura le pouvoir de transférer un message sans que l'émetteur le sache. Il arrive que certains e-mails « *fassent le tour* » d'une entreprise et nuisent de façon irréversible à l'image de l'émetteur. On voit malheureusement ainsi circuler des e-mails, reflets de l'émotion et de la colère. Les paroles s'envolent mais les e-mails sont des écrits qui restent. Soyez prudent !

■ PRÉCAUTIONS À PRENDRE DANS L'ENVOI D'UN E-MAIL

■ Éviter les abréviations

Si nous avons l'habitude de les utiliser pour un SMS (ou texto), il faut les proscrire des e-mails :

Rdv, ns, vs, cdt, bjr, qqch, cad... et bien d'autres.

Elles sont le reflet certes d'une vie à cent à l'heure mais elles ne sont guère respectueuses des destinataires.

■ Utiliser à bon escient le vocabulaire

Trop d'e-mails de réclamation, entre autres, contiennent des mots qui expriment la colère, les sentiments qui n'ont pas leur place dans un contexte professionnel.

Évitez d'écrire pour évoquer un retard de livraison :
Nous sommes victimes...
Nous sommes déçus de votre retard de livraison...
Je prendrai les sanctions qui s'imposent...
Les conséquences néfastes...

■ Éviter le langage familier

Ne commencez pas un e-mail ou ne mettez pas en objet des expressions familières telles que :
Coucou, C'est moi, Encore moi, Toujours la même

■ Contrôler l'orthographe de l'e-mail

Par principe, relisez votre e-mail avant d'appuyer sur la touche « Envoyer ». Ainsi, vous éviterez des fautes qui nuisent à la qualité de la transmission du message.

Certains logiciels ou sites disposent d'un vérificateur orthographique qui compare les mots du message à un dictionnaire permettant de retrouver surtout les fautes de frappe, les coquilles...

Si vous avez des difficultés en orthographe, il est préférable de taper le corps du texte dans un logiciel de traitement de texte (par exemple Word) qui possède un vérificateur orthographique et grammatical capable de détecter les fautes mais aussi de proposer des solutions d'accords grammaticaux. Vous copierez et collerez ensuite le texte dans le corps de l'e-mail.

Certaines fautes d'orthographe font dresser les cheveux sur la tête de vos destinataires. Il est pourtant facile d'éliminer ces 100 fautes d'orthographe qui exaspèrent certains au point qu'ils perdent confiance en vous. Inutile de vous cacher derrière, « *je l'ai écrit rapidement* », « *c'est à cause des sms* »...

■ Les 10 fautes de verbes courants

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. Je me permet | → Je me permets |
| 2. Je vous joints | → Je vous joins |
| 3. Je garanti | → Je garantis |
| 4. J'envoies | → J'envoie |
| 5. Je résout, il résout | → Je résous, il résoud |
| 6. Je crains | → Je crains |
| 7. Il exclue | → Il exclut |
| 8. Il convaint | → Il convainc |
| 9. J'appelle, nous appelons | → J'appelle, nous appelons |
| 10. Je rejete, nous rejettons | → Je rejette, nous rejetons |

■ Les 3 accords des participes passés

- Ont été + un verbe en er → écrivez ont été + é + accord avec le sujet qui répond à la question qui est-ce qui.
- Quand deux verbes se suivent (en dehors avoir être et quelques verbes d'état), le deuxième verbe se met à l'infinitif.
- Les terminaisons des participes passés que l'on rencontre quotidiennement : *admis, conclu, construit, déduit, exclu, joint, introduit, mis, omis, permis, prévu, réduit, rejoint*

■ Les 15 confusions verbe et nom

un accueil → il accueille	un envoi → il envoie
un appui → il appuie	un emploi → il emploie
un attribut → il attribue	un maintien → il maintient
un concours → il concourt	un recours → il recourt
un conseil → il conseille	un souci → il se soucie
un défi → il défie	un soutien → il soutient
un détail → il détaille	un travail → il travaille
un entretien → il entretient	

■ Les 10 mots toujours avec un s au singulier comme au pluriel

ailleurs, aux dépens de, certes, en suspens, héros, préavis, plusieurs, recours, relais, volontiers

■ Les 6 mots jamais avec un s (au singulier bien sûr)

Un délai, un écho, un exclu, malgré, parmi, un souci

■ Les 7 mots inséparables du « y »

Anonyme, une hypothèque, une hypothèse, un prototype, un pseudonyme, un symptôme, un synonyme

■ Les 7 mots inséparables du « h »

Une adhésion, l'appréhension, la cohabitation, l'éthique, exhaustif, pléthore, rédhibitoire

■ Les 7 traits d'union

Au-dessous de, au-dessus de, au-devant de, c'est-à-dire, ci-contre, par-dessous, par-dessus, peut-être (à ne pas confondre avec « il peut être »)

■ Les 10 mots à l'écriture subtile

Un acompte, un concurrent, confidentiel, développer, un dilemme, en définitive, intéressant, intéresser, intérêt, rémunérer

■ Les 10 mots complexes qui aiment multiplier les difficultés pour mieux installer les fautes dans vos écrits

À bon escient, distinct, fascicule, scinder, scission, succinct, susciter, susceptible, un plébiscite, un schéma

■ Les 8 mots masculins qu'on prend pour le féminin

Un alvéole, un antidote, un aparté, un armistice, un autographe, un en-tête, un intervalle, un paraphe

■ Les 8 mots féminins que l'on peut confondre avec le masculin

Une agrafe, une avant-garde, une autoroute, une échappatoire, une éphéméride, une enzyme, une sentinelle, une volte-face

■ Vérifier l'e-mail avant de l'envoyer : 7 points

Avant d'appuyer sur la touche « Envoyer », vérifier les 7 points suivants :

- ① le texte de l'e-mail
- ② la qualité de l'objet
- ③ la présence des éventuelles pièces jointes souhaitées
- ④ la totalité des destinataires
- ⑤ l'orthographe
- ⑥ le vocabulaire
- ⑦ les abréviations

Quand le message est réellement prêt, cliquez alors sur « Envoyer ».

L'e-mail professionnel présente une construction simple car son objectif est d'aller à l'essentiel. Cependant, on distingue :

- ***l'e-mail court*** : il ne demande pas de développement car il est une réponse à une demande (comme par exemple : une demande de documentation) ;
- ***l'e-mail en forme de lettre*** : il développe une situation complexe qui nécessite une explication, une justification.

COMMENT STRUCTURER VOTRE E-MAIL ?

Pour bien structurer votre e-mail, posez-vous à chaque étape de sa rédaction, les questions suivantes :

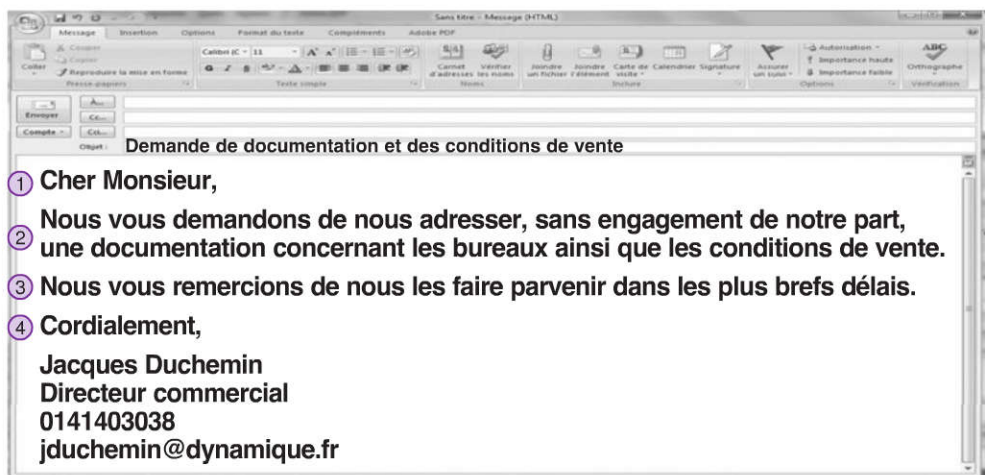
Étapes	E-mail court	E-mail en forme de lettre
Appellation Chapitre 4	À qui je m'adresse ?	
Introduction Chapitre 4	<i>Le présent :</i> De quoi s'agit-il ?	<i>Le rappel du passé :</i> Que s'est-il passé avant cet e-mail ? <i>Le présent :</i> De quoi s'agit-il ?
Développement Chapitre 5	<i>Quel est l'objectif de mon e-mail ?</i> 1. Qu'est-ce que je propose ? 2. Qu'est-ce que j'accepte ? 3. Qu'est-ce que je refuse ? 4. Qu'est-ce que je demande ou rappelle ? 5. Qu'est-ce que je fais comme concession ?	
Conclusion Chapitre 6	Qu'est-ce que je souhaite transmettre à mon destinataire ?	
Formules de politesse Chapitre 7	Quelle est la formule de politesse la mieux adaptée à cet e-mail ?	

STRUCTURER UN E-MAIL COURT

E-mail court : 4 étapes



- ① **L'appellation** : elle désigne le ou les destinataires.
- ② **L'introduction** : elle est inexistante. Le développement est immédiatement traité.
- ③ **La conclusion** : elle montre l'intérêt de l'émetteur envers le destinataire.
- ④ **La formule de politesse** : elle applique le code de politesse.

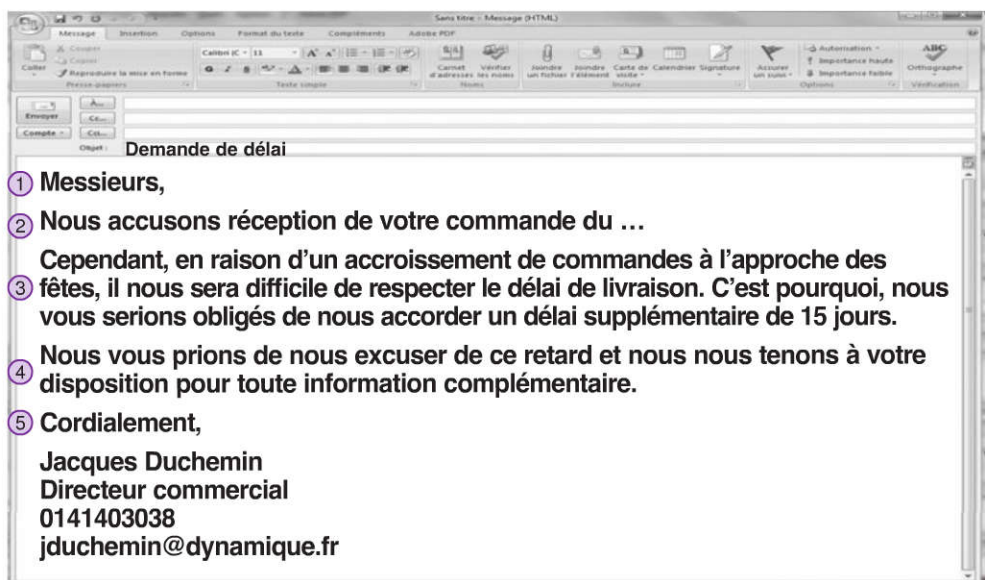


■ STRUCTURER UN E-MAIL EN FORME DE LETTRE

E-mail en forme de lettre : 5 étapes



- ① **L'appellation** : elle désigne le ou les destinataires.
- ② **L'introduction** : elle rappelle le ou les e-mail(s) précédent(s).
- ③ **Le développement** : il présente l'objectif de l'e-mail.
- ④ **La conclusion** : elle montre l'intérêt de l'émetteur envers le destinataire.
- ⑤ **La formule de politesse** : elle applique le code de politesse.



Comme pour une lettre traditionnelle, l'introduction se doit d'être courtoise ; elle tient compte de la qualité du destinataire et exprime avec clarté et sobriété le motif de l'e-mail.

L'introduction peut prendre deux formes selon qu'il s'agit d'un e-mail de premier contact ou d'un e-mail de réponse :

un e-mail de demande ou de proposition (premier contact)

Dans ce cas, l'émetteur ne peut se référer à aucune correspondance. Il doit exprimer dans l'introduction le(s) motif(s), les faits qui permettront au destinataire de comprendre, dès la première ligne, le but de l'e-mail.

Spécialistes informatiques, nous vous adressons notre catalogue en pièce jointe.

un e-mail de réponse ou d'accusé réception

Dans ce cas, l'émetteur fait référence dans l'introduction soit à un document, soit à un entretien téléphonique, soit à une correspondance antérieure... Il permet au destinataire, par exemple, de retrouver la chronologie d'un dossier.

Nous vous expédions, dès ce jour, par chronopost n°... les articles.

L'APPELLATION

*Bonjour,
Bonjour Madame,
Bonjour Messieurs,
Bonjour Madame Nicollet,*

*Bonjour Monsieur Braun,
Cher Monsieur,
Chère Madame,
Monsieur le directeur,*

L'appellation dans l'e-mail rejoint les habitudes des lettres anglo-saxonnes. Cependant, si vous vous adressez à un étranger, il vaut mieux écrire :

Cher Monsieur Hiroya,

Chère Madame Nishimata,

et y adjoindre le titre de votre destinataire précédé de l'appellation (Cher, Chère) :

Cher Professeur Hiroya,

Cher Directeur Payet,

■ L'appellation dans le cadre d'une entreprise en réseau

De nombreuses entreprises travaillent en réseau. Certaines personnes s'adressent, au cours d'une journée, de nombreux e-mails. Le premier e-mail doit comporter une appellation (*Bonjour, Bonjour Jacques...*) et les suivants peuvent ne plus en comporter. Toutefois, par courtoisie, on peut écrire le prénom suivi d'une virgule (*Anne,*).

■ L'appellation avec des fournisseurs ou des clients

Si vous êtes en contact plusieurs fois par jour avec un fournisseur ou un client, vous pouvez supprimer l'appellation. Le plus simple est de s'adapter à la manière de procéder de votre destinataire.

■ LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DE L'INTRODUCTION

① Accuser réception	Nous avons bien reçu votre documentation dont nous vous remercions.
② Inform	Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.
③ Demander	Nous vous saurions gré de nous expédier la commande suivante...
④ Accepter	Il nous est agréable de vous annoncer que nous donnons une suite favorable à votre demande.
⑤ Rappeler	Nous sommes étonnés de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.
⑥ Confirmer	Nous vous confirmons notre rencontre du...
⑦ Proposer	Je me permets de vous proposer ma candidature pour le poste de...
⑧ Refuser	Nous avons le regret de vous informer qu'il ne nous est pas possible de vous accorder un report d'échéance.

■ SITUATION DE COMMUNICATION : ACCUSER RÉCEPTION

Nous avons bien reçu
Nous accusons réception de

- ↳ votre catalogue
- ↳ votre demande de documentation
- ↳ votre commande du ...
- ↳ votre livraison relative à ...
- ↳ votre devis
- ↳ votre facture n° ... relative à votre livraison du ...

↳ et nous vous remercions
dont nous vous remercions.

Nous avons bien reçu
Nous accusons réception de

↳ votre e-mail de réclamation

↳ qui a retenu toute notre attention.
qui a fait l'objet de toute notre attention.

Votre e-mail du ...

↳ concernant ...
relatif à ...
se rapportant à ...

↳ a retenu toute notre attention.

À la suite de notre conversation téléphonique, nous vous adressons

↳ notre catalogue.
une documentation relative à ...
un devis relatif à ...

■ Situation de communication : informer

■ D'un retard de livraison

Nous avons le regret de vous informer
Nous sommes au regret de vous informer

↳ que nous ne pouvons pas vous livrer ces articles à la date prévue.
qu'il ne nous est pas possible d'expédier la marchandise à la date fixée.

■ D'une erreur de paiement

Nous sommes au regret de vous informer que votre règlement ne correspond pas au net à payer de la facture n° ...

■ De la résiliation d'un contrat

Nous vous prions de noter la résiliation de ce contrat et ce à dater du ...

Conformément à l'article ... du contrat nous vous informons que nous mettons un terme

↳ à la police n° ...
au contrat n° ... en cours.

■ De l'impossibilité de respecter les engagements pris

Nous vous prions de noter la résiliation de ce contrat et ce à dater du ...

Conformément à l'article ... du contrat nous vous informons que nous mettons un terme

↳ à la police n° ...
au contrat n° ... en cours.

■ De l'intention de procéder à un licenciement

Nous vous confirmons les termes de notre entretien du ..., et vous signifions que nous avons décidé de mettre fin à votre contrat de travail à compter du ...

Nous regrettons d'être contraints de



cesser notre collaboration à compter du ...
vous confirmer les termes de notre entretien du ...

■ Situation de communication : demander

■ Une modification du contrat d'assurance

Nous souhaitons souscrire une assurance pour



cet entrepôt
ces marchandises
ces personnes



à partir du ...

■ Des renseignements, un catalogue, un tarif, un devis

Nous vous demandons de nous envoyer

Nous vous serions reconnaissants de nous adresser



sans engagement de notre part



vos prix et conditions de livraison.
vos conditions à l'exportation.
votre catalogue.

une documentation de vos articles ainsi que vos conditions de vente.

■ La commande

Nous vous prions de



nous fournir les articles ci-dessous : ...
nous livrer les articles ci-après : ...
nous adresser les produits aux conditions convenues.

Nous souhaitons vous passer

Nous avons le plaisir de vous transmettre



la commande dont vous trouverez le détail en pièce jointe.
la commande suivante à titre d'essai.
une commande aux conditions habituelles.

■ Situation de communication : accepter

■ Une demande d'un client

Nous avons le plaisir de vous informer que nous sommes en mesure de répondre favorablement à votre demande.

Nous sommes disposés à vous accorder



le mode de paiement que vous proposez.
les conditions exceptionnelles que vous souhaitez.
le délai de paiement que vous demandez.

Conformément à votre demande, nous vous consentons



un paiement à ... jours.
un règlement par traite.

■ Une candidature

À la suite de notre entretien du ... nous avons le plaisir de vous informer que nous avons retenu votre candidature pour le poste de ...

Nous avons le plaisir de vous informer



que nous avons retenu votre candidature pour le poste de ...
de votre engagement dans notre société en qualité de ...

■ Situation de communication : rappeler

■ Des e-mails précédents restés sans réponse

Nous sommes surpris que vous n'ayez donné aucune suite à notre réclamation du ...

Nous vous rappelons que



nos deux e-mails du ... et du ... sont restés sans réponse.
notre réclamation du ... est restée sans réponse.

Malgré nos deux rappels du ... et du ...
Malgré nos deux précédents e-mails de rappel



vous ne vous êtes pas acquitté du montant de notre facture n° ...

En procédant à la vérification de nos écritures,



nous constatons que votre compte reste débiteur
de la somme de ... €.
nous sommes étonnés que vous n'ayez pas donné
suite à notre e-mail du ...

■ Situation de communication : confirmer

■ L'envoi d'un catalogue, d'une documentation

Nous vous adressons,
Nous vous envoyons,
Nous vous expédions,
Nous vous remettons,

↳ en pièce jointe,

↳ le catalogue ainsi que le prix de nos fabrications.
une documentation sur nos produits.
les conditions de vente de nos articles.

■ L'expédition d'une commande

En réponse à votre e-mail du ...

↳ nous vous envoyons
nous vous expédions
nous vous adressons

↳ ces articles
la marchandise, les produits
votre commande

↳ dans les meilleurs délais.
dans les plus brefs délais.

■ Le règlement

Nous vous adressons,
Nous vous envoyons,
Nous vous expédions,
Veuillez trouver,

↳ en pièce jointe,

↳ la facture n° ... qui s'élève à ... euros.
une lettre de change n° ... de ... € venant à échéance le ...
le relevé de votre compte n° ... arrêté au ...
le règlement de la facture n° ...
le solde de la facture n° ...

■ Situation de communication : proposer

J'ai lu avec intérêt votre annonce, parue dans le ... du ... par laquelle vous proposez un emploi de ...

Sans connaître vos besoins réels, je me permets de vous proposer ma candidature en tant que ... En effet, je cherche actuellement un poste qui serait susceptible de développer mes capacités.

Motivé(e) par le dynamisme qu'offre le travail en équipe et attiré(e) par la réputation de votre entreprise, je souhaiterais vivement faire partie de vos collaborateurs au cours d'un stage que je dois réaliser durant les mois de ...

■ Situation de communication : refuser

■ Un délai de paiement

Nous avons le regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande en raison de nos propres engagements.

À notre vif regret, nous ne sommes pas en mesure de

↳ vous faire bénéficier du délai demandé.
vous consentir un délai supplémentaire de paiement.

■ Une candidature

Faisant suite à notre entretien du ..., nous regrettons de vous informer que votre candidature n'a pu être retenue.

Nous avons le regret de vous informer que votre candidature n'a pu être retenue malgré un intérêt certain.

Nous regrettons de ne pouvoir prendre en considération votre candidature.



« *Suite à* » est considéré par l'Académie française comme une incorrection. L'expression correcte est « *À la suite de* » qui s'est transformé dans l'usage en « *Suite à* ».

Dans les e-mails, l'expression « *Suite à* » fait partie des usages. Elle correspond au style d'écriture qu'impose la rédaction des e-mails.

« Nous accusons réception » est une expression traditionnelle devenue désuète qui est remplacée aujourd'hui par « Nous avons bien reçu ».

Le développement constitue le corps de l'e-mail et traite le sujet qui justifie l'envoi de l'e-mail. Il permet de développer une idée en l'expliquant et en la justifiant si nécessaire, de fournir une information, de communiquer une décision...

■ LES 4 SITUATIONS DE COMMUNICATION DU DÉVELOPPEMENT

① Demander	Vous serait-il possible de nous accorder un délai de paiement ?
② Expliquer	En effet, nous avons subi une inondation qui ne nous permet pas de vous envoyer votre commande.
③ Justifier	Nous ne pouvons pas respecter les délais parce que notre local est inondé.
④ Proposer	Nous vous proposons une remise de ...

■ Situation de communication : demander

■ Une modification d'une commande

Vous serait-il possible



d'apporter
d'effectuer



des modifications à notre commande.

Nous vous serions obligés
Nous vous serions reconnaissants
Nous vous demandons
Nous vous saurions gré
Nous vous prions



de nous expédier ... articles
de nous envoyer ... articles
de nous livrer ... articles
de nous adresser ... articles
de nous faire parvenir ... articles



au lieu de ...
à la place de ...
à défaut de ...

■ Une annulation d'une commande

Nous sommes contraints
Nous nous trouvons dans la nécessité
Nous nous voyons dans l'obligation

↳ d'annuler partiellement notre commande
d'annuler notre commande

↳ en raison de ...
à cause de ...

■ Des conditions privilégiées

Nous aimerions savoir

↳ s'il vous est possible
s'il vous serait possible

↳ de nous accorder
de nous faire bénéficier d'
de nous consentir

↳ une réduction de ... %.
un paiement par traite à ... jours au lieu de ...

■ Le remplacement d'articles défectueux

Nous vous demandons de remplacer

↳ les articles défectueux
les articles non conformes

↳ que nous tenons à votre disposition.

■ Situation de communication : expliquer

■ Une livraison non conforme

Nous sommes au regret de vous informer que,
Nous regrettons de vous informer que,

↳ lors du contrôle,
lors du déballage,
lors de la vérification,

↳ nous avons constaté
nous avons remarqué

↳ que les articles sont endommagés.
que les articles présentent des défauts de fabrication.
que la livraison n'est pas conforme à la commande.

■ Les conséquences d'un retard de livraison

Nous tenons à vous informer que ce retard
Nous vous signalons que ce retard

- ↳ nous cause un important préjudice
nous oblige à ralentir le rythme de nos ventes
- ↳ et nous empêche de respecter nos propres engagements.

■ L'absence de responsabilité

Nous tenons à vous informer que ce retard
Nous vous signalons que ce retard

- ↳ nous cause un important préjudice
nous oblige à ralentir le rythme de nos ventes
- ↳ et nous empêche de respecter nos propres engagements.

■ Situation de communication : justifier

■ Une rupture de stock

Malheureusement,
À notre vif regret,

- ↳ les articles que vous demandez nous font défaut en ce moment.
les articles que vous demandez ne sont pas disponibles.
nous n'avons pas en stock l'article que vous avez choisi.
le modèle dont vous avez besoin est épuisé.

Il ne nous est pas possible,
Il nous est impossible,
Nous ne serons pas en mesure,

- ↳ en raison d'une panne survenue la semaine dernière,
pour des raisons indépendantes de notre volonté,
en raison d'intempéries,
en raison d'un sinistre,
en raison de grèves,
- ↳ de procéder à l'expédition avant le ...
de livrer cet article (ces articles) à la date fixée.
de vous l'(les) envoyer à la date demandée mais dans ... jours.
de vous livrer la marchandise dans les délais impartis.

■ Situation de communication : proposer

■ Des solutions

Nous sommes disposés à vous faire bénéficier d'un rabais de ... % sur le montant de la facture à payer.

Nous vous proposons de conserver les articles non conformes contre un rabais de ... %.

Pour compenser le dommage dû à (au) ..., nous vous accordons un rabais de ... %.

■ Une démarche de négociation

Nous vous conseillons de (d')

Nous nous permettons de vous conseiller de (d')

Il conviendrait de (d')

Permettez-nous de vous conseiller de (d')

Nous vous suggérons de (d')

Nous vous proposons de (d')



formuler sans tarder des réserves auprès du transporteur.
expliquer les circonstances dans un e-mail de réclamation au transporteur.



N'oubliez pas d'insérer les mots de liaison. Voir fiche 9, page 38.

La conclusion est souvent une répétition synthétique des idées énoncées dans le développement. Cependant, elle met en valeur la relation qui existe entre le destinataire et l'émetteur.

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements qu'il vous plairait de me demander.

LES 8 SITUATIONS DE COMMUNICATION DE LA CONCLUSION

① Demander	Nous vous demandons de respecter les délais de livraison.
② Rappeler	Nous vous rappelons que nous souhaitons une livraison rapide.
③ Espérer	Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de ce contretemps.
④ Accepter	Nous acceptons votre proposition et nous vous en remercions.
⑤ Se tenir à la disposition	Nous nous tenons à votre disposition pour tout entretien.
⑥ S'excuser	Nous vous prions de nous excuser de ce contretemps.
⑦ Menacer	Dans le cas contraire, nous transférerons votre dossier au service contentieux.
⑧ Remercier	Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre demande.

Situation de communication : demander

Une réponse, un envoi, une confirmation

Nous vous serions obligés de nous envoyer
Nous vous serions reconnaissants de nous adresser

↳ votre réponse, votre confirmation
votre accord, votre approbation

↳ dans les plus brefs délais.
le plus tôt possible.
dès que possible.

Nous vous serions obligés de nous accorder
Nous vous serions reconnaissants de nous faire bénéficier d'

↳ un paiement par traite à ... jours.
une livraison dès réception de la commande.

■ Demander une livraison rapide

En conséquence, nous vous prions de procéder à

↳ une livraison immédiate.
une livraison rapide de votre part.

■ Situation de communication : rappeler

■ Un paiement avec insistance

Nous vous serions reconnaissants

Nous vous serions obligés de

Nous vous prions de

↳ régler votre dette à la date convenue.
solder votre facture dans les plus brefs délais.
respecter les engagements pris.
nous couvrir de cette somme par un prochain règlement.
régulariser cette situation le plus rapidement possible.
procéder à ce règlement par virement le plus tôt possible.
nous régler ce montant par tout moyen à votre convenance.
retourner la traite munie de votre acceptation.

Vous voudrez bien

↳ nous couvrir de cette somme
régulariser votre situation
↳ dans les plus brefs délais.
le plus tôt possible.
dès que possible.

■ Situation de communication : espérer

■ Une commande, une réponse

Nous espérons

Nous souhaitons

↳ que notre proposition
↳ vous incitera
vous amènera
vous déterminera
vous engagera
↳ à nous confier une commande.
à nous confier vos ordres.

Nous espérons

↳ enregistrer prochainement une commande de votre part.
que notre (nos) proposition(s) retiendra (ont) votre attention.

■ Une commande supplémentaire

Nous espérons

↳ que vous voudrez bien nous confier vos prochaines commandes.
que vous continuerez à nous favoriser de vos ordres.

■ Une réponse favorable à la suite d'une demande

Nous espérons

↳ que vous voudrez bien nous envoyer.
que vous voudrez bien nous faire parvenir.
vous pourrez nous accorder cette faveur.
qu'il vous sera possible de répondre favorablement à notre demande.
que vous donnerez une suite favorable à notre demande.
que vous examinerez notre demande avec compréhension.

■ Le maintien de bonnes relations

Nous espérons que ces difficultés ne nuiront pas à nos bonnes relations d'affaires.

Nous espérons que vous comprendrez les raisons de ces difficultés.

Soyez certain(s) que nous ferons tout notre possible pour que de telles difficultés ne se reproduisent plus.

Nous vous assurons qu'à l'avenir, nous veillerons à ce que de telles difficultés ne se reproduisent plus.

Vous pouvez être assuré(s) que nous ferons tous nos efforts pour vous donner satisfaction.

Nous vous assurons qu'un contrôle plus strict supprimera, à l'avenir, tout risque d'erreurs.

■ Situation de communication : accepter

Compte tenu de nos bonnes relations d'affaires, nous avons le plaisir de vous informer que nous donnons une suite favorable à votre demande (à titre exceptionnel).

En raison de la régularité de nos relations d'affaires, nous avons le plaisir d'accéder à votre demande (à titre exceptionnel).

Compte tenu du caractère exceptionnel de votre demande, nous avons le plaisir d'y répondre favorablement.

■ Situation de communication : se tenir à la disposition

■ D'un client

Nous nous tenons à votre disposition
Nos techniciens sont à votre entière disposition
Nos collaborateurs sont à votre entière disposition

↳ pour tous renseignements complémentaires
pour vous fournir les compléments d'informations

↳ qu'il vous plairait de nous demander.
que vous voudrez bien nous demander.
que vous souhaiteriez nous demander.
que vous jugeriez utile(s) de nous demander.

Vous pouvez être assuré(s) de tous nos efforts pour vous donner satisfaction.

■ Situation de communication : s'excuser

■ De l'impossibilité de répondre à la demande du client

Nous regrettons de ne pouvoir répondre à votre attente.

Nous regrettons donc de ne pouvoir, en cette affaire, accéder à votre demande.

Nous aurions souhaité donner une réponse favorable à votre demande.

Nous vous exprimons encore une fois nos regrets de n'avoir pu, en l'occurrence, vous donner pleine satisfaction.

Nous vous prions de nous excuser de
Nous vous adressons toutes nos excuses pour
Veuillez nous excuser de
Nous vous renouvelons nos excuses pour

↳ cette difficulté
ce dysfonctionnement
cette erreur
ce malentendu
ce retard

↳ qui est dû(e) à des circonstances indépendantes de notre volonté.
tout à fait involontaire.
indépendant(e) de notre volonté.
tout à fait imprévisible.

■ D'incident de livraison

Nous espérons que vous ne nous tiendrez pas rigueur de

↳ ce contretemps
cet incident
ce retard

↳ tout à fait imprévisible.
indépendant de notre volonté.

Nous regrettons que
Nous vous prions de nous excuser de
Veuillez nous excuser pour
Nous vous renouvelons nos excuses pour

↳ ce contretemps
cet incident
ce retard

↳ et souhaitons qu'il n'altère pas nos relations futures.

■ Situation de communication : menacer

À défaut de recouvrement, de règlement (livraison), nous nous verrons dans l'obligation de transmettre votre dossier à notre service contentieux.

Passé ce délai, nous remettrons votre dossier à notre avocat.

Si cette somme (livraison) ne nous parvient pas sous quarante-huit heures, nous transmettrons votre dossier à notre service contentieux.

Sans réponse dans les huit jours, nous serons contraints de prendre les mesures utiles à la sauvegarde de nos intérêts.

Nous vous prions de prendre toutes les dispositions utiles pour régler cette facture.

Nous espérons que vous ne nous obligerez pas à avoir recours à une telle mesure.

Nous espérons ne pas avoir recours à de telles mesures.

■ Situation de communication : remercier

Nous vous remercions par avance

↳ de votre réponse.
de la promptitude de votre réponse.
de la rapidité de votre réponse.
de votre diligence.
de votre aimable règlement.

Nous vous remercions par avance

↳ pour les renseignements
pour le devis
pour la documentation
↳ que vous voudrez bien nous envoyer.
que vous voudrez bien nous faire parvenir.

Les formules de politesse sont en grande évolution, notamment dans les e-mails. Elles subissent en effet l'influence des pays anglo-saxons qui utilisent des formules réduites à deux ou trois mots. Aujourd'hui, deux types de formules de politesse coexistent selon la nature de l'e-mail :

E-mail court

Formules de politesse
courtes et dynamiques,
symboles des temps modernes

E-mail en forme de lettre

Formules de politesse
protocolaires,
symboles de la tradition

Leur emploi dépend du contexte, des circonstances, des liens professionnels et du style de l'e-mail.

LES FORMULES DE POLITESSE DANS L'E-MAIL

Les formules de politesse dans l'e-mail ne comportent pas de verbe conjugué ni d'appellation. Elles se limitent en général à un ou deux mots :

Liens professionnels

*Cordialement,
Bien cordialement,
Très cordialement,
Respectueusement vôtre,
Salutations distinguées,
Avec nos (mes) salutations distinguées,
Avec tous nos (mes) remerciements,*

Liens amicaux

*Avec toutes mes amitiés,
Amicalement,
Bien à vous,
Sincèrement vôtre,*

En général, on utilise la virgule car la formule de prise de congé est suivie de la signature.

Bien cordialement,

Au cours de la journée, vous pouvez ajouter :

- *Bonne journée,*
- *Bon week-end,*
- *Bonne lecture,*



Les abréviations dans les formules de politesse

Certains adoptent des formules de politesse sous forme d'abréviations (*Cdt* par exemple) : elles sont à proscrire de l'écriture professionnelle. Autant ne pas écrire de formule de politesse.

■ LES FORMULES DE POLITESSE DANS L'E-MAIL EN FORME DE LETTRE

Elles proviennent d'une tradition très ancienne qui les conforme à des règles d'usage très strictes. Elles varient selon les destinataires qui peuvent être des institutions, des entreprises ou des personnalités diverses. Elles prennent en compte le rang social du destinataire.

Formules de politesse standard		
<i>Je vous prie d'agréer, Je vous prie de recevoir, Veuillez recevoir, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>mes salutations distinguées. l'expression de ma considération distinguée.</i>
<i>Je vous prie d'agréer,</i>	<i>Cher Monsieur, Cher ami,</i>	<i>l'assurance de mes sentiments les meilleurs.</i>
Formules de politesse déferentes		
<i>Je vous prie d'agréer, Veuillez agréer,</i>	<i>Madame, Monsieur,</i>	<i>l'expression de mes sentiments distingués. l'assurance de ma parfaite considération. mes respectueuses salutations. mes sentiments respectueux et dévoués. l'assurance de mes salutations distinguées.</i>
<i>Veuillez croire, Je vous prie de croire,</i>		<i>à l'assurance de mes sentiments les meilleurs. à l'expression de mes sentiments respectueux.</i>

■ LES RÈGLES TRADITIONNELLES

Les différentes règles traditionnelles sont les suivantes :

- Un homme exprime ses hommages à une dame.
- Une dame n'exprime pas de « sentiments » à l'égard des « messieurs ».
- Il est préférable d'utiliser la formule « *Je vous prie* » aux formules « *Recevez* » ou « *Veuillez agréer* ».
- On utilise indifféremment la formule :
 - *Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération.*
 - *Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de ma considération.*

■ LES ASSOCIATIONS TRADITIONNELLES

Le tableau des associations traditionnelles (verbes, noms et adjectifs) se présente comme suit :

Verbes		Noms		Adjectifs
<i>adresser</i> <i>agréer</i> <i>recevoir</i>	} +	<i>salutations</i>	+	<i>distinguées</i>
<i>agréer</i> <i>recevoir</i>	} +	<i>sentiments</i>	+	<i>sincères</i> <i>dévoués</i> <i>respectueux</i>
<i>assurer</i>		<i>considération</i> <i>dévouement</i>	} +	<i>respectueux(se)</i>

■ LA FÉMINISATION DES TITRES

Les titres sont féminisés. Il convient donc d'utiliser le « féminin » officiel. Les noms de métiers, titres, grades et fonctions existent au féminin, et ce depuis le Moyen Âge. Il n'y a donc pas de raison d'invisibiliser les femmes (Guide pratique pour une communication publique sans stéréotype de sexe, novembre 2015).

■ LA SIGNATURE DE L'ÉMETTEUR

La signature dans le courrier électronique n'est pas manuscrite. En conséquence, elle ne prouve pas que vous êtes l'auteur de l'e-mail. *La preuve de votre identité est garantie par l'en-tête numérique de votre e-mail* qui comporte le nom de votre messagerie et votre adresse e-mail. Cependant, cette preuve est sujette à caution puisqu'une personne peut envoyer un message pendant votre absence depuis votre ordinateur, si vous avez oublié de l'éteindre. Toutefois, cette signature suffit dans les cas de correspondance courante.

À quoi sert votre signature électronique ?

- elle marque une certaine politesse ;
- elle confirme votre présence ;
- elle crée un lien de proximité avec votre destinataire.

Elle peut se présenter de deux façons :

ou

votre prénom et nom ;

votre prénom et nom suivis de votre fonction ou titre :
Robert Menez
Directeur des ventes

Faites-les suivre dans la mesure du possible de votre numéro de téléphone, des coordonnées de votre société, de votre fax...

LA LISIBILITÉ ET LE STYLE DE L'E-MAIL

Plus une phrase est courte, mieux elle est perçue par son destinataire : 8 à 16 mots suffisent pour une bonne compréhension. De plus, la brièveté d'une phrase réduit considérablement les risques de mauvaise construction.

Les quelques techniques suivantes vous permettront d'alléger votre style.

■ ALLÉGER LES PHRASES EN SUPPRIMANT TOUTES LES REDONDANCES OU LOURDEURS

■ Supprimer la proposition relative pour la remplacer par :

■ un adjectif

*Cette citerne **qui ne laisse pas passer** l'eau.*

*Cette citerne **étanche**.*

■ un adjectif en apposition

*Cette entreprise **qui tient** ses engagements.*

*Cette entreprise, **fidèle** à ses engagements.*

■ un nom en apposition

*Un délégué **qui a une** procuration.*

*Un délégué, **détenteur** d'une procuration.*

■ Supprimer la subordonnée ou locution conjonctive pour la remplacer par :

■ une locution prépositive

*Il est venu nous rencontrer **sans que le directeur le sache**.*

*Il est venu nous rencontrer **à l'insu** du directeur.*

■ un verbe à l'infinitif

*Il propose **qu'on ajourne** la réunion.*

*Il propose **d'ajourner** la réunion.*

■ un adverbe

*Il vous a reçu **dès qu'il est entré**.*

*Il vous a reçu **immédiatement**.*

■ un nom

Je ne l'ai pas revue **depuis qu'elle s'est mariée.**

Je ne l'ai pas revue **depuis son mariage.**

■ Supprimer le « participe présent » pour le remplacer par :

■ un verbe à la forme personnelle

Votre rémunération **ne concernant pas** notre service.

Votre rémunération **ne concerne pas** notre service.

■ un infinitif

Il changea le lieu **ne respectant pas** ses engagements.

Il changea le lieu **sans respecter** ses engagements.

■ des expressions équivalentes

Il interroge les voisins **en faisant son enquête.**

Il interroge les voisins **au cours de** son enquête.

■ Supprimer « ayant + le participe passé » pour le remplacer par :

■ un participe passé de sens équivalent

Ayant perdu courage

Découragé

■ le complément d'objet en tête de phrase

Ayant payé sa dette

Sa dette payée

■ Supprimer « l'adverbe » pour le remplacer par :

■ un verbe plus précis

Attaquer continuellement

Harceler

■ un verbe issu de l'adverbe

Il **continue obstinément** à vouloir son départ.

Il **s'obstine** à vouloir son départ.

■ un préfixe

Nous **avons lu de nouveau.**

Nous **avons relu.**

■ AMÉLIORER LE STYLE DE VOTRE E-MAIL

■ Éviter de commencer toutes les phrases par les pronoms personnels « Je » ou « Nous »

■ Placer un adjectif en tête de phrase

Surpris de ce retard, j'ai (nous avons) effectué une réclamation auprès de vos services.

■ Placer un nom en tête de phrase

Précurseurs, j'ai (nous avons) créé une entreprise pour développer l'emploi des seniors.

■ Placer un complément circonstanciel de temps en tête de phrase

Lors de notre dernier entretien, j'ai (nous avons) évoqué mes compétences informatiques.

■ Placer un infinitif en tête de phrase

Afin de réaliser mes objectifs, j'ai (nous avons) dû envoyer un e-mailing.

■ Utiliser la phrase impersonnelle

Il s'est avéré que ce retard était indépendant de leur volonté.

■ Souligner et nuancer une idée ou un argument grâce à l'utilisation des temps

■ Employer le conditionnel

*Nous **aimerions** recevoir votre catalogue.*

■ Écrire à la voix passive

*Ce bordereau **a été transmis** à vos services.*

■ Employer la forme interrogative

***Pouvez-vous** nous faire parvenir ces documents dans les plus brefs délais ?*

■ Employer la forme interrogative associée au conditionnel

***Pourriez-vous** nous faire parvenir ces documents dans les plus brefs délais ?*

■ Souligner et nuancer une idée ou un argument grâce à l'utilisation du vocabulaire

■ Éviter les mots imprécis comme « cela »

La proposition vous est parvenue par LRE¹.

***Cela Celle-ci** vous a permis de comprendre que nous attendions une réponse rapide de votre part.*

(1) Lettre recommandée électronique (LRE).

■ Choisir le vocabulaire le mieux adapté à la situation

Votre retard nous porte préjudice.
au lieu de
*Nous sommes **victimes** de votre retard.*

■ Remplacer un nom par un verbe à l’infinitif

*Le **profit** peut conduire à notre perte.*
***Profiter** peut conduire à notre perte.*

■ Souligner et nuancer une idée ou un argument grâce à l’utilisation des outils de style

■ Rappeler le mot essentiel de la phrase précédente

***Proposition** que nous avons évoquée lors de notre conversation téléphonique. Cette **proposition** vous est parvenue par LRE¹.*

■ Utiliser l’incidente, outil de la nuance qui met en exergue le lien entre le rédacteur et son destinataire

***L’incidente est une proposition**, généralement courte, intercalée dans une phrase, sans aucun lien grammatical avec cette phrase. Son rôle est d’ajouter une remarque, un commentaire à l’attention du destinataire. Elle joue le rôle d’une parenthèse.*
*Ce retard de paiement, **nous en sommes certains**, est dû à un oubli de votre part.*

Incidente de souhait	
, nous le souhaitons, , nous l’espérons,	, comme nous le souhaitons, , comme nous l’espérons,
Incidente de regret	
, nous le regrettons, , nous en sommes très surpris,	, nous le déplorons, , à notre grand regret,
Incidente de constat	
, comme vous le constaterez, , comme vous le comprendrez, , comme vous le savez,	, comme vous le remarquerez, , comme vous le verrez, , vous en conviendrez,
Incidente d’affirmation	
, nous en sommes certains, , nous en sommes sûrs,	, nous en sommes persuadés, , nous en sommes convaincus,

La pensée et les informations ne peuvent s'articuler sans les mots de liaison. Leur mauvais emploi ou leur suppression peuvent conduire à des contresens.

Les rédacteurs des e-mails sont soumis à la double contrainte de l'imédiateté et de la concision. Ils ont donc tendance à supprimer les mots de liaison. Or, la lisibilité des textes est étroitement liée aux mots de liaison. Ces derniers facilitent la lecture car ils sont porteurs :

- de sens,
- d'une démarche logique,
- du raisonnement du rédacteur.

Comment appliquer les règles d'usage ?

- **les conjonctions de coordination** (*mais, ou, et, donc, ni, car*) ne débutent jamais une phrase ou un paragraphe. Elles ne sont utilisées que pour relier deux propositions.

*Nous avons fait une réclamation **mais** il est peu probable que nous ayons une réponse rapide.*

- **la conjonction de coordination** *or* marque une progression dans le raisonnement. De ce fait, elle se situe parfois au début d'une phrase ou d'un paragraphe suivie d'une virgule.

*Vous nous avez accordé une remise. **Or**, vous n'en avez pas tenu compte dans la facture.*

- **un mot de liaison**, placé en tête de phrase, est toujours suivi d'une virgule.

En effet, il vous proposera de venir le rencontrer.

SUPPRIMER LES PLÉONASMES LIÉS AUX MOTS DE LIAISON

Le pléonasme est la répétition inutile de mots différents mais de sens proche.

Très souvent utilisé à l'oral pour souligner la pensée, il n'ajoute cependant rien à la force de l'expression. Il est donc superflu et doit être supprimé.

<i>puis ensuite</i>	Choisissez	<i>puis ou ensuite</i>
<i>car en effet</i>		<i>car ou en effet</i>
<i>mais cependant</i>		<i>mais ou cependant</i>
<i>mais toutefois</i>		<i>mais ou toutefois</i>
<i>mais pourtant</i>		<i>mais ou pourtant</i>
<i>voire même</i>		<i>voire ou même</i>

■ LES MOTS DE LIAISON POUR INTRODUIRE UNE EXPLICATION, UNE INFORMATION, UNE DEMANDE

Hierarchiser les idées	<i>en premier lieu en second lieu en dernier lieu premièrement deuxièmement d'une part ... d'autre part enfin</i>
Préciser ou éclairer un argument, souligner une idée, attirer l'attention sur un fait, un exemple	<i>ainsi notamment par exemple en particulier quant à à propos de au sujet de en ce qui concerne à ce propos (à propos) à cet égard</i>
Ajouter un argument, un fait ou un exemple	<i>également d'ailleurs de plus de surcroît en outre ensuite en second lieu mais encore par ailleurs quant à surtout en fait en réalité</i>
Étayer une idée à l'aide d'un texte, d'une loi, d'un fait...	<i>conformément selon suivant ainsi que</i>
Opposer deux faits, deux idées ou deux arguments afin de mettre en valeur l'un d'entre eux	<i>à l'opposé à l'inverse au contraire mais en réalité</i>
Établir un rapprochement entre deux idées	<i>ainsi c'est-à-dire en effet comme</i>
Exprimer des restrictions	<i>excepté sauf mis à part hormis</i>

■ LES MOTS DE LIAISON POUR INTRODUIRE UNE ARGUMENTATION

Apporter des informations pour expliciter ou préciser ses arguments Exposer l'origine, la raison d'un fait	<i>car en effet parce que puisque comme</i>
Présenter le but d'une argumentation	<i>c'est pourquoi dans ce but afin de en vue de</i>
Énoncer le résultat d'un fait ou d'une idée	<i>ainsi aussi c'est pourquoi dès lors donc en conséquence par conséquent</i>
Limitier la portée des idées, propos ou des arguments avancés, émettre des réserves	<i>mais or toutefois pourtant cependant néanmoins d'ailleurs</i>
Accepter des faits opposés à son opinion tout en maintenant son opinion	<i>bien sûr ... mais certes ... mais</i>
Émettre des hypothèses	<i>dans l'hypothèse en cas de moyennant supposant</i>
Proposer un choix, une alternative	<i>ou au contraire ou, ou ... ou tantôt ... tantôt soit ... soit</i>

■ LES MOTS DE LIAISON POUR INTRODUIRE UNE CONCLUSION

Terminer une argumentation, une démonstration	<i>ainsi en conclusion en dernier lieu en définitive enfin finalement en somme</i>
--	--

Les signes de ponctuation servent à marquer la progression des faits, des idées, des arguments. La maîtrise des règles de ponctuation permet une lecture plus aisée de vos écrits.

■ LE POINT EST SUIVI D'UNE MAJUSCULE

Le point marque la fin d'une phrase déclarative.

Associé à la phrase courte, il est par excellence le signe de ponctuation qui permet la lisibilité des e-mails.

■ LA VIRGULE EST SUIVIE D'UNE MINUSCULE

■ La virgule

- **sépare les termes** d'une énumération. Dans les e-mails, l'énumération se présente sous forme de liste. À la fin de chaque alinéa de l'énumération, on place une virgule et à la fin de l'énumération, on met un point.
Vous me livrerez :
 - 10 chemises référence 212,
 - 15 chemises référence 213,
 - 14 pantalons référence 789.
- **sépare le complément circonstanciel** mis en tête de phrase.
Afin de vous présenter ce projet, nous organiserons une réunion.
- **suit l'appellation**.
Messieurs, Madame, Chère Madame, Cher Monsieur,
- **encadre l'appellation** dans la formule de politesse.
, Monsieur,
, Monsieur le directeur,
- **suit un mot de liaison** placé en tête de phrase, soulignant ainsi son importance dans l'enchaînement des idées.
En effet, il viendra vous rencontrer lors du salon.
- **met en valeur une idée**.
Ce retard, nous en sommes certains, est indépendant de votre volonté.
Dans cette phrase, l'incidente mise entre virgules, permet de souligner le lien de confiance qui existe entre le client et son fournisseur ; elle est donc porteuse de sens.

■ La virgule et la conjonction de coordination « et »

- **deux propositions reliées par « et »** : il n'y a pas de virgule.
Vous serez chargé d'accueillir les clients et de contrôler les entrées.

- **deux propositions juxtaposées et une proposition introduite par « et »** : une virgule au début de la proposition introduite par « et ».
Vous serez chargé d'accueillir les clients, de contrôler les entrées, et de remettre des badges.
- **« et », suivi d'une incidente** : une virgule au début et à la fin de l'incidente.
Vous serez chargé d'accueillir les clients et, selon les consignes données, vous contrôlerez les entrées.
- **« , et, » introduit une proposition précédée d'une incidente** : deux propositions juxtaposées et une proposition introduite par « et » avec une incidente qui s'intercale.
Vous serez chargé d'accueillir les clients, vous contrôlerez les entrées, et, ce point est primordial, vous remettrez des badges.

Mettez :

- une virgule au début de la proposition introduite par « et » ;
- une virgule au début de l'incidente.

■ LE POINT VIRGULE EST SUIVI D'UNE MINUSCULE

Après un point virgule, il n'est pas indispensable de mettre un verbe conjugué. Le point virgule, de même valeur que la virgule, marque une pause plus importante :

- **il sépare deux idées**, deux faits et marque la fin d'une proposition.
Le rédacteur en chef se consacre à la rédaction ; le directeur commercial recherche des investisseurs.
- **il ponctue les alinéas** d'une énumération (on peut utiliser indifféremment la virgule ou le point virgule).
La vitamine C joue plusieurs rôles dans l'organisme :
 - *elle intervient dans le métabolisme énergétique ;*
 - *elle conditionne l'absorption du fer ;*
 - *elle participe également à la lutte contre les infections.*

■ LES DEUX POINTS SONT SUIVIS D'UNE MINUSCULE

Les deux points :

- **introduisent une explication**, une énumération, une conclusion.
Les principaux journaux sont concernés par cette rumeur : Le Monde, Libération, Le Figaro...
- **introduisent la justification** de la première partie de la phrase.
Le doublage va augmenter les frais des films : les publics étrangers veulent entendre le film dans leur langue.
- **marquent une relation logique** comme la cause ou la conséquence.
Il est parti : vous ne pourrez pas lui expliquer votre difficulté.
- **remplacent les mots de liaison** : en effet, car, parce que, donc, en conséquence...
Il est parti : il avait un autre rendez-vous.

■ LE POINT D'INTERROGATION EST SUIVI D'UNE MAJUSCULE

Le point d'interrogation *est très utilisé dans les e-mails* :

- *il s'emploie* après une phrase exprimant une interrogation directe.
Pourriez-vous transférer ce document ?
- *il permet* au rédacteur d'un e-mail professionnel de s'exprimer dans un style plus direct.
Pourriez-vous me faire parvenir un duplicata de la facture n° 128 ?

■ LES POINTS DE SUSPENSION SONT SUIVIS D'UNE MAJUSCULE

Les points de suspension soulignent des sentiments sous-entendus. À la fin d'une phrase ou d'un segment de phrase, ils indiquent que la phrase est inachevée.

Dans les e-mails, il est préférable d'utiliser *etc.*

Après *etc.*, ne mettez jamais de points de suspension mais un point.

Dans une énumération *etc.* est toujours précédé d'une virgule.

Vous trouverez ci-joint un devis, un bon de commande, *etc.*



De nombreux rédacteurs varient le nombre de points de suspension : soit deux, soit trois, soit cinq. Or, la règle grammaticale fixe le nombre de points de suspension à trois (...).

Aussi, il ne faut pas mettre de point après les «...» en fin de phrase.

■ LE POINT D'EXCLAMATION EST SUIVI D'UNE MAJUSCULE

Le point d'exclamation n'est pas utilisé dans les écrits professionnels car il appartient au registre familier, à la langue des sentiments.

Il exprime notamment l'étonnement, la colère, la joie...

■ LES PARENTHÈSES, LES TIRES ET LES GUILLEMENTS SONT SUIVIS D'UNE MINUSCULE

Les parenthèses, les tirets et les guillemets :

- *isolent une expression.*
Le chèque (n° 417) vous a été adressé aujourd'hui.
- *introduisent une information, une précision ou un commentaire.*
Vous nous avez affirmé que nous recevrons le produit « dans les huit jours ».
- *encadrent une citation, un mot ou un groupe de mots.*
Je vous confirmerai – après lecture du contrat – la date d'envoi de la commande.



N'oubliez pas de refermer les parenthèses et les guillemets.

LES MOTS QUI PRÊTENT À CONFUSION DANS L'E-MAIL

Certains mots courants possèdent plusieurs significations selon leur contexte d'utilisation. Pour établir des relations harmonieuses avec vos correspondants, il est souhaitable de les maîtriser en connaissant certains de leurs synonymes. Les mots que nous avons choisis dans les tableaux ci-dessous vous aideront à mieux nuancer le sens et le ton de votre e-mail.

■ LES MOTS ESSENTIELS À MAÎTRISER

■ Aide

aide	• action d'aider. • action d'intervenir en faveur d'une personne en joignant ses efforts aux siens.
appui	• soutien moral ou aide matérielle.
assistance	• action de venir en aide à quelqu'un ; appui, secours donné ou reçu.
collaboration	• travail en commun, action de coopérer avec quelqu'un.
concours	• fait d'aider, de participer à une action, une œuvre.
contribution	• collaboration à une œuvre commune.
coopération	• action de participer à une œuvre.
intervention	• action d'intervenir (par la parole ou par l'action) dans l'intention d'influencer.
participation	• action de participer à quelque chose.
soutien	• action ou moyen de soutenir (dans l'ordre financier, politique, militaire, moral, spirituel, social).

■ Demande

demande	• action de demander, de faire connaître à quelqu'un ce qu'on désire obtenir de lui. - Plus précisément : – <i>une demande impérative</i> : commandement, exigence, injonction, ordre, sommation ; – <i>une demande faite avec insistance</i> : réclamation, revendication ; – <i>une demande d'emploi</i> : candidature.
requête	• Demande instantane, verbale ou écrite.

■ Anomalie

anomalie	• bizarrerie, irrégularité, singularité.
difficulté	• caractère de ce qui est difficile ; ce qui rend quelque chose difficile.
dysfonctionnement	• difficulté, trouble (dans un fonctionnement). On écrit aussi disfonctionnement.
erreur	• action regrettable, maladroite, déraisonnable. • contresens, non-sens. • chose fausse, erronée, action non prévue par rapport à une norme.
inadvertance	• défaut d'attention, d'application à une chose déterminée.
maladresse	• manque d'habileté, de savoir-faire, de tact.
malentendu	• divergence d'interprétation entre personnes qui croyaient se comprendre.
méprise	• erreur d'une personne qui se méprend.
quiproquo	• méprise qui fait qu'on prend une personne ou une chose pour une autre.

■ Accident

accident	• événement imprévu et soudain qui entraîne des dégâts, des dangers (blessure, mort).
avarie	• dommage survenu à un navire ou aux marchandises qu'il transporte. • dommage survenu au cours d'un transport terrestre ou aérien.
dégât	• dommage résultant d'une cause violente.
dégradation	• détérioration volontaire d'édifices ou de monuments publics ou d'objets d'utilité publique. Plus précisément : – détérioration des marchandises = avaries – détérioration volontaire = sabotage – détérioration des conditions de travail = dégradation, pourrissement
dommage	• préjudice subi par quelqu'un ou quelque chose.
incident	• petit événement qui survient. • petite difficulté imprévue qui survient au cours d'une action.
préjudice	• perte d'un bien, d'un avantage par le fait d'autrui. • acte ou événement nuisible aux intérêts de quelqu'un et le plus souvent contraire au droit, à la justice.

■ Compensation

compensation	• avantage qui compense un désavantage.
contrepartie	• chose qui s'oppose à une autre en la complétant ou en l'équilibrant.
dédommagement	• réparation d'un dommage.

■ Désaccord

désaccord	• fait de n'être pas d'accord ; état de personnes qui s'opposent.
divergence	• situation de ce qui diverge, de ce qui va en s'écartant.
plainte	• action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.
réclamation	• action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.
revendication	• action de réclamer ce que l'on considère comme un droit, comme un dû.

■ Ajournement

ajournement	• renvoi à une date ultérieure ou indéterminée. • fait de remettre à plus tard des décisions, d'atermoyer.
atermolement	• délai accordé à un débiteur pour l'exécution de ses engagements. • action de différer, de remettre à un autre temps.
contretemps	• événement, circonstance imprévue qui s'oppose à ce que l'on avait projeté.
retard	• fait d'arriver trop tard, de se manifester, de se produire après le moment fixé, attendu. • fait d'agir trop tard, de n'avoir pas encore fait ce qu'on aurait dû faire. • action de retarder, de remettre à plus tard.
délai	• temps accordé pour faire quelque chose. • prolongation de temps accordée pour faire quelque chose. • délai de carence, durant lequel un salarié en arrêt de travail ne perçoit pas les indemnités de la Sécurité sociale.

■ Conséquence

conséquence	• suite qu'une action, un fait entraîne. • ce qui découle d'un principe.
corollaire	• conséquence, suite naturelle.
effet	• ce qui est produit par une cause.
incidence	• ce qui arrive, survient ; circonstance, incident. • conséquence, effet, influence.
répercussion	• effet indirect ou effet en retour.
retombées	• conséquences, répercussions ; effets secondaires.

■ Important

important (ante)	• qui importe ; qui a beaucoup d'intérêt, de grandes conséquences. • ce qui importe. • qui est grand ; dont la mesure est grande. • qui a de l'importance par sa situation. Synonymes : – considérable, grand, majeur, capital, crucial, essentiel, vital ; – intéressant, grave, sérieux ; – clé, principal, essentiel.
-------------------------	---

■ ÉVITER LES FAUTES DE VOCABULAIRE

■ Emploi des prépositions inutile (verbes transitifs, verbes qui ne possèdent pas de complément d'objet direct)

Ne pas écrire : *Il a pallié aux difficultés.*
 Mais : *Il a pallié les difficultés.* } *pallier* est un verbe transitif direct

■ Emploi du verbe être à la place du mot savoir

Ne pas écrire : *Je vous serais gré.*
 Mais : *Je vous saurais gré.*

■ Emploi à mauvais escient de soi-disant

N'écrivez pas : le soi-disant problème, écrivez : le prétendu problème. **Soi-disant** ne s'emploie que pour les êtres vivants qui peuvent porter un jugement sur eux-mêmes :
Le soi-disant journaliste.

■ CHOISIR LE MOT JUSTE !

Savoir	Connaître
est utilisé pour des faits, des choses connues par cœur ou des capacités, des informations reçues. <i>Je sais <u>ma</u> leçon</i> <i>Je l'ai apprise par cœur</i>	est utilisé pour les gens et les lieux et représente une connaissance personnelle ou familière. <i>Je connais mes collaborateurs.</i> <i>Je connais Tokyo.</i>
peut être suivi d'un infinitif. Dans ce cas, il indique le savoir, comment faire quelque chose. <i>Je sais chanter.</i>	n'est jamais suivi d'un verbe. <i>Je connais la chanson.</i>
Voici	Voilà
se rapporte à des choses, des événements proches ou à ce qui va être dit ou dont il va être question. Voici les premiers dessins qu'il a réalisés pour notre projet.	se rapporte à des choses, à des événements éloignés ou présente les choses dont il vient d'être question. Voilà les dernières informations de l'AFP.
Ceci	Cela
désigne la chose la plus proche. Ceci mis à part, nous pouvons commencer à regarder le film.	désigne la chose la plus éloignée. N'évoquez pas cela lors de votre réunion.
Celui-ci	Celui-là
désigne le nom le plus proche. De ces deux livres celui-ci est le plus intéressant.	désigne le nom le plus éloigné. De ces deux livres celui-ci est plus intéressant, celui-là est le plus amusant.
Pire	Pis
est le comparatif de supériorité de mauvais et le contraire de meilleur. La pire des situations vient d'arriver dans ce pays.	est le comparatif de supériorité de mal et le contraire de mieux. Elles allaient de mal en pis.

Source : le dictionnaire de l'Académie française (9^e édition).



11 fiches sur les points clés de la Rédaction de vos e-mails professionnels

- La présentation de l'e-mail
- L'e-mail en pratique
- Le plan de l'e-mail
- L'introduction
- Le développement
- La conclusion
- Les formules de politesse
- La lisibilité et le style de l'e-mail
- Les mots de liaison
- La ponctuation
- Les mots qui prêtent à confusion dans l'e-mail

Aline Nishimata est Professeur des grandes écoles et experte en communication auprès du magazine *Dynamique entrepreneuriale*.



Prix : 4,80 €

ISBN : 978-2-297-04841-5

www.lextenso-editions.fr