

Rédaction d'un mail

Ce document présente les règles pour envoyer un courrier électronique demandant un côté formel : pour un client, pour un patron, pour une demande d'emploi, pour un professeur... Elles sont à adapter en fonction du mail à envoyer.

Remarque préalable, pour votre vie privée et celle de vos interlocuteurs, pensez à envoyer le mail « dans les heures ouvrables ». Vous avez de plus en plus souvent la possibilité de planifier l'envoi.

Destinataires

À

Dans le champ "À" (ou "To" en anglais), il faut mettre l'adresse mail de la personne à qui est adressé directement le mail. Il est possible de mettre plusieurs destinataires en séparant les adresses mail par des virgules.

CC

Dans le champ "CC" (pour Copie Carbone), il faut mettre les adresses électroniques des personnes qu'on veut prévenir de l'envoi d'un mail mais à qui ce dernier n'est pas destiné. Exemple, envoyer à un client et prévenir son patron que l'envoi du mail est fait. Le client verra que le patron a été prévenu. Il est aussi possible de mettre plusieurs destinataires en séparant les adresses mail par des virgules.

CCI

Dans le champ "CCI" (pour Copie Carbone Invisible), il faut mettre l'adresse mail des personnes qu'on veut prévenir de l'envoi d'un mail, sans que les destinataires ("À" et "CC") soient au courant.

Bonnes pratiques

En bonne pratique pour les destinataires, si vous voulez envoyer un mail à tous les parents de vos élèves ou à tous les clients d'une entreprise, vous ne POUVEZ PAS donner les adresses d'un parent à un autre (c'est un règlement européen, le RGPD – Règlement Général sur la Protection des Données) et il est préférable que vos clients ne connaissent pas vos autres clients. Pensez donc à mettre tous les parents en CCI et à vous mettre vous dans le champ À.

Sujet

Un sujet est obligatoire pour que le mail soit correctement traité. Il doit, en 4-5 mots, permettre à celui qui reçoit le mail de savoir de quoi parle ce mail et s'il doit être lu tout de suite ou s'il peut attendre. Cela peut servir à savoir s'il faut répondre de manière urgente ou s'il peut répondre 3-4 heures après. Un mail dont le sujet est "URGENT" n'est cependant pas une bonne idée, il ressemble trop à du spam. Exemple : "Document de présentation de l'entreprise", "remise de l'examen [nom du cours]", "Demande rendez-vous", "Devis demandé"...

Le sujet résume le mail, il peut donc être nécessaire d'attendre la fin de la rédaction du message pour le rédiger.

Le sujet sert aussi à pouvoir retrouver un mail longtemps après.

Corps du message

Contrairement à une lettre papier, un mail doit être le plus direct possible. Il est néanmoins de bon ton de garder un certain formalisme. Il faut TOUJOURS mettre un message dans le mail qu'on envoie (même lorsqu'on envoie simplement une pièce jointe).

Invite

Tout message devrait commencer par une invite (aussi appelée vedette). Par exemple "Madame", ou "Bonjour, " ou encore "Bonjour Monsieur Dupont, ".

Après l'invite, il faut ajouter une ligne vide, c'est-à-dire appuyer 2 fois sur la touche « Enter ».

Message

Le message doit être le plus direct et court possible, tout en restant complet, poli et courtois. S'il y a plusieurs idées dans le mail, il faut traiter une idée par paragraphe (mettre une ligne vide entre les 2 idées).

L'orthographe est très importante. N'hésitez pas à utiliser un correcteur orthographique (traitement de texte, <http://bonpatron.com>, Antidote...).

Clôture

Le message se termine par une clôture. La clôture d'une lettre papier est très formelle et assez longue. En courrier électronique, il faut terminer de manière courte et concise. Par exemple un "Cordialement", ou un "Bien à vous", ou "En l'attente d'une réponse, " ou encore "Merci,". Après la clôture, il ne faut **pas** de ligne vide, il faut suivre directement par la signature.

Signature

La signature doit être courte mais complète. Elle peut varier selon le destinataire. N'y répétez pas d'information déjà présente comme votre adresse mail par exemple. Typiquement, il est bien de mettre son nom, son prénom, ainsi que la manière d'être contacté dans l'entreprise si c'est un mail professionnel (téléphone du bureau, adresse de la société + département...).

Une signature ne devrait jamais dépasser 5 lignes, et rarement 3 lignes.

Pièce jointe

Envoi d'une pièce jointe

Lorsque vous envoyez une pièce jointe, il faut toujours indiquer dans le corps du message ce que vous envoyez. Exemple : "Vous trouverez ci-joint le fichier demandé." ou "Vous trouverez ci-jointe la facture pour votre commande de 10 chaises".

Bonne pratique : Lorsque vous écrivez le mot "ci-joint", arrêtez la rédaction du mail et mettez tout de suite le fichier en pièce jointe, cela vous évitera de l'oublier.

Réception d'un document à modifier

Si vous recevez une pièce jointe que vous devez modifier, enregistrez-la sur le disque dur plutôt que de l'ouvrir directement. Il est difficile de savoir dans quel répertoire se trouve le document modifié si vous l'avez ouvert directement. La plupart du temps, il suffit de cliquer sur le document enregistré pour l'ouvrir, ce qui ne vous fait qu'une manœuvre en plus par rapport à l'ouverture directe.

Réponse à un mail

Lorsque l'on répond à un mail, il vaut toujours mieux utiliser la fonction "répondre" du logiciel de mail que de faire un nouveau message. Cela permet au logiciel de celui qui reçoit le mail de faire le lien.

Si, par contre, on a quelque chose de *nouveau* à dire, il faut faire un nouveau message et non répondre à un ancien mail, ce qui entrainerait un Sujet non adapté. Exemple, un mail dont le sujet est "RE: invitation au repas de fin d'année" dont le contenu est le dernier rapport sur l'évolution de l'entreprise sera assez difficile à retrouver.

Sujet

La fonction répondre ajoute aussi automatiquement un "RE: " avant le sujet qui permet de voir qu'il s'agit d'une réponse et non d'un nouveau message. Il ne faut mettre qu'un seul "RE: ", quelque soit le nombre de réponses que l'on a faite (si c'est la 6e réponse au même mail, il ne doit y avoir qu'un seul "RE: ". Ne changez pas ce sujet.

Corps

Lorsqu'on répond à un mail, il est fréquent d'avoir l'**ancien message intégré**, soit en pièce jointe, soit avec chaque ligne commençant de manière particulière (> ou une barre | en couleur).

Si on répond à une ou deux personnes, on peut répondre **au-dessus du texte précédent**, ou « **entre les lignes** » marquées (dans ce cas, il vaut mieux ajouter des lignes vides au-dessus et en dessous, pour retrouver plus facilement. La messagerie Outlook (tant le webmail que le programme installé) gère assez mal les réponses dans le texte.

Si **une partie du message n'a plus d'intérêt**, on peut la remplacer par [...] signalant que quelque chose a été enlevé.

Faire suivre un mail

Il peut arriver que vous vouliez qu'une 3e personne reçoive un mail qui ne lui était pas destiné au départ. Les logiciels de mails ont la fonction "faire suivre" ou "transférer" qui répond à ce besoin.

Exemples et contreexemple

Exemple de 2 bonnes réponses à un mauvais mail.

De : XXX XXX <XXX@mail.be>

À : XXXX XXXXXX <XXXX@touslesmeubles.be>

Objet : Commande chaise

Date : 12/11/2007 10:37

Je souhaitrai commandé les 10 chaises prévues de votre entreprise. Pourrié vous aussi me donner tré rapidement le pri pour 5 table.

Mr Dupont

Patron et responsable service en salle

Restaurant "Au bon manger", heures d'ouverture 11h-15h et 17h-22h30

La meilleure table de toute la région.

Spécialités de moule frites et grillades.

Ouvert tous les jours, sauf le lundi.

De : XXXX XXXXXX <XXXX@touslesmeubles.be>

À : XXX XXX <XXX@mail.be>

Objet : RE: Demande devis pour tables

Date : 12/11/2007 10:52

Bonjour Monsieur,

Pour répondre au mieux à vos besoins, pourriez-vous nous dire le type de table qui vous intéresse ?

Vous pouvez éventuellement vous faire une première idée sur notre site : <http://www.touslesmeubles.be>

Vous pouvez nous contacter par téléphone (numéros ci-dessous) ou nous envoyer votre numéro de téléphone, nous vous recontacterons dans les plus brefs délais.

Vous pouvez aussi nous envoyer vos coordonnées, nous nous ferons un plaisir de vous envoyer notre catalogue.

Cordialement,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a écrit :

> [...]

> Pourriez-vous aussi me donner très rapidement le prix pour 5 tables.

--

Mr Durant, responsable service des ventes

Entreprise Tous les meubles - <http://www.touslesmeubles.be>

Tél : 061/12.34.56 - Fax : 061/12.34.57

Route de Bruxelles, 13 - 6900 Bastogne

De : XXXX XXXXXX <XXXX@touslesmeubles.be>

À : XXX XXX <XXX@mail.be>

Objet : RE: Commande chaise

Date : 12/11/2007 14:50

Bonjour Monsieur,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a écrit :

> Je souhaiterais commander les 10 chaises prévues de votre entreprise.

Vos 10 chaises (réf. ZX37-42) sont commandées. Elles seront disponibles en magasin ce lundi 19.

Vous trouverez la facture en pièce jointe.

> [...]

Cordialement,

--

Mr Durant, responsable service des ventes

Entreprise Tous les meubles <http://www.touslesmeubles.be>

Tél : 061/12.34.56 - Fax : 061/12.34.57

Route de Bruxelles, 13 - 6900 Bastogne

☐ Facture-10-chaises_Tous-les-meubles.xls