

Bien rédiger un courriel

Le courriel est une façon de communiquer d'une extraordinaire simplicité, rapidité et efficacité. Il est devenu le moyen le plus couramment employé pour les échanges professionnels en tous genres. Parce que le courriel est moins formel que la lettre, on oublie parfois qu'il doit respecter un certain nombre de règles d'usage.

Ainsi même si le style d'un courriel est plus convivial, voire plus léger, que celui d'une lettre professionnelle, il n'en reste pas moins un écrit de travail. C'est pourquoi, il doit respecter certaines règles de rédaction.

L'**objet** est le texte que lira en premier votre destinataire. Et pour cause, c'est la seule ligne qui apparaît quand on ouvre sa messagerie !

L'objet est donc à soigner. Il doit être explicite, clair et bref, en lien avec le but du courriel (informer, aviser, inviter, inciter le destinataire à agir). Il doit permettre à votre destinataire de tout de suite comprendre de quoi il s'agit.

Exemples :

« Demande d'informations »
 « Compte rendu du séminaire des cadres »
 « Candidature pour un stage »
 « Annulation de la formation sécurité du 23 mars »
 « Invitation aux Portes Ouvertes du 6 juin 2016 »
 « Demain : coupure informatique de 8h à 10h00 »

À noter :

- Les courriels sans objet sont souvent assimilés à des messages indésirables.
- Un courriel n'a qu'un seul objet.

Quelle **formule d'appel** choisir ? La formule d'appel, ce sont les premiers mots du courriel, ceux qui permettent la prise de contact avec le destinataire.

La formule dépend :

- De sa relation avec la ou les personnes l'émetteur connaît-il le/les destinataire (s) ? Si oui, un peu ? Beaucoup ? Pas du tout ?).
- De la situation de communication : celle-ci se situe dans un contexte qui pourra aller de très formel (administration, hiérarchie) à informel (collègues proches).

Exemples :

Bonjour Marie (lorsqu'on s'adresse à une collègue de travail)
Bonjour Madame (lorsqu'on s'adresse à une cliente)
Madame la Directrice (lorsqu'on s'adresse à un supérieur hiérarchique)
Madame/Monsieur (lorsqu'on s'adresse à quelqu'un dont on ne connaît ni le nom, ni le titre)

Après la formule d'appel, il y a la première phrase du courriel. Celle-ci doit avoir un lien évident avec l'objet du courriel.

Exemples :

Vous voudrez bien me faire parvenir/ communiquer ...
Vous trouverez ci-joint un CV et une lettre de motivation ...*
Je vous prie de bien vouloir ...
Je souhaite recevoir des informations ...
Je me permets de vous adresser un CV et une lettre de motivation*
Comme convenu lors de notre rencontre,
Pour faire suite à notre entretien, ...
Lors de nos derniers échanges, ...

Le **corps du courriel** doit être rédigé :

- Avec des phrases courtes.
- Avec des phrases reliées entre-elles par des mots de liaison.
- Avec des phrases rédigées dans un langage courant et professionnel : éviter le jargon et la terminologie trop technique sauf si vous êtes certain d'être « sur la même longueur d'onde » que votre destinataire.

La **formule de politesse** est-elle nécessaire dans un courriel ? Eh oui ! Il est important, tout comme pour la lettre professionnelle, d'inclure une brève formule de courtoisie à la fin du courriel. L'oublier pourrait être perçu comme un manque avéré de politesse. La formule est à adapter à la qualité de son destinataire et au contexte de l'échange. Ainsi, si « *Bonne fin de journée !* » veut finir le courriel à un collègue, un « *Sincères salutations* » ou « *Au plaisir de vous revoir* » seront plus appropriés pour un courriel destiné à un supérieur hiérarchique ou à un client. Les formules cordiales de type « *salut* », « *bises* », « *amitiés* », « *à plus* », « *à +* » ..., sont exclusivement à réserver aux personnes que l'on connaît particulièrement bien.

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>

En général, en contexte professionnel, les logiciels de courrier électronique sont paramétrés pour insérer automatiquement une **signature** personnalisée à la fin des courriels.

Si ce n'est pas le cas, votre signature doit comprendre vos prénom et nom, ainsi qu'un numéro de téléphone.