



Tout d'abord, quelques précisions concernant les termes à employer. En français, et plus généralement dans les pays francophones, un courrier électronique est aussi dénommé **courriel**. Ce

terme a vu le jour sous l'impulsion de nos cousins Québécois qui ont été les premiers à adapter le terme «

email

» (abréviation de «

electronic mail

»). Par ressemblance, le terme

mel

est aussi employé. Sans pour autant constituer une traduction littérale, ces nouveaux termes ont pu être intégrés à notre vocabulaire officiel (Académie Française et dictionnaires). En règle générale, il reste préférable d'utiliser des termes français, qui peu à peu s'installent dans les usages quotidiens, plutôt que des termes anglo-saxons, et cela, même s'ils restent justes.

Introduction

Ce petit guide a pour objectif d'exposer quelques règles simples et facilement applicables pour que les courriels atteignent leur objectif : faire passer un message et s'assurer de recevoir une réponse.

Avant toute chose, il est important de distinguer le style de rédaction à employer et la manière de s'identifier en tenant compte de l'interlocuteur auquel est adressé le message :

- Pour un **courriel envoyé à un correspondant qui vous connaît bien** et à qui vous adressez un message personnel, il va reconnaître votre nom et donnera immédiatement suite. Même si ce n'est pas ce cas qui nous intéresse car il ressort du domaine privé, il faut toutefois prendre garde et faire en sorte que l'interlocuteur comprenne parfaitement que ce courriel vient bien de vous et qu'il ne s'agit pas d'un message non désiré ou porteur d'un virus ou autre cochonnerie. Ces courriels plutôt nuisibles sont appelés

pourriels

(contraction de « courriel pourri »), adaptation du terme anglo-saxon «

spam

».

- Pour un **courriel adressé à un correspondant inconnu** (mais c'est valable aussi pour quelqu'un qui n'est pas un familier), l'essentiel est d'attirer son attention pour entrer le plus efficacement possible en relation avec lui. Par exemple : un enseignant, le service de la

scolarité, la direction, un membre du personnel ou un responsable d'entreprise, de laboratoire ou d'université et même un fournisseur (etc.). C'est ce cas qui sera particulièrement développé dans ce document.

Pour s'approcher d'un mode de rédaction standard, les indications présentées ci-après suivent à peu près l'ordre des étapes de rédaction à franchir. Quelques exemples termineront ce document.

L'objet, ou sujet du message

Avant de s'engager dans la rédaction du message (Cf. infra), s'efforcer de **compléter champ « sujet » du message**

. Cette mention de quelques mots reflète le contenu du message et se doit d'être la plus synthétique et accrocheuse possible.

Il est donc important de ne pas le laisser vide

. La meilleure solution consiste souvent à utiliser des mots clés. Ceux-ci résument votre message et permettent à votre correspondant de retrouver ce courriel plus tard. Des outils de recherche sont disponibles dans la plupart des logiciels de messagerie, mais aussi dans les messageries en ligne, souvent dénommées « webmail ».

Le contenu, ou corps du message

Première étape avant de rédiger son texte, il est important de saluer la personne contactée par un « bonjour » ou un « Madame » ou « Monsieur » si l'on est sûr. Si le correspondant est parfaitement identifié, utiliser son nom. Si c'est un service, utiliser une formule valable quelque soit le genre de celui ou celle (secrétaire, assistante ou assistant, etc.) qui va prendre connaissance du message, par exemple en utilisant la formule « Madame, Monsieur ».

Il est ensuite essentiel de s'identifier par son prénom suivi de son nom en évitant la forme scolaire « NOM Prénom » (pré-nom veut bien dire « avant le nom »). Penser à

respecter les majuscules

là où elles sont nécessaires (noms propres, débuts de phases, etc.). Indiquer aussi sa fonction ou son activité. Détailler ensuite la raison du courriel en formulant simplement (et clairement) la demande. Il est aussi important d'éviter des phrases creuses ou vides de sens. Si la demande

fait suite à la consultation du site web de la société ou la page personnel du destinataire, le préciser pour montrer qu'une démarche a déjà été engagée. Ceci permet de situer le contexte et de faire comprendre que certains éléments sont connus du demandeur. Dans tout le texte,

surveiller son style

et

éviter les fautes d'orthographe

. Si la demande est truffée de fautes et d'incohérences, la demande sera probablement rejetée et l'attente risque d'être bien longue avant d'obtenir une réponse...

Pour un premier contact, **rédigier un courriel assez concis** en **évitant les détails excessifs** pour

rester clair

. Exposer rapidement votre demande : une dizaine de lignes sont souvent suffisantes. En effet, il est important de garder à l'esprit que, malheureusement, ce qui a une chance d'être compris de travers... le sera inévitablement. Le mieux est donc de ne pas en dire trop car cela nuit tout autant que d'être vague ou obscur. Si un doute sur la rédaction d'une phrase subsiste, il est préférable de la reformuler, car une fois le courriel parti, il sera trop tard. Pour fixer les idées, un courriel de plus d'une page est à proscrire. Il faut en effet envisager que votre interlocuteur peut être très occupé ou en déplacement ; son temps est alors limité. Éviter aussi de lui infliger un texte démesuré et/ou de nombreuses images haute définition.

Si cela permet d'appuyer sa demande, il est possible d'**associer une pièce jointe** définissant le contexte. Par exemple, en

TIPE

pour les prépas, pour son

TPE

en terminale et même un

projet

en STS,

rappeler le cadre général de l'épreuve et des travaux à mener

(s'aider dans ce cas des règles définies par SCEI-concours ou le Ministère de l'Éducation Nationale). Il est aussi possible de

fournir un lien web

qui renvoie à ces descriptions (veiller dans ce cas à s'assurer que la page visée par le lien existe bien et qu'elle est plutôt claire et concise). Ce lien peut aussi renvoyer à un site Internet personnel, préparé pour l'occasion, et qui contient les détails et les illustrations nécessaires à la compréhension du contexte de la demande. De cette manière l'interlocuteur a la possibilité d'obtenir les détails sans avoir à les demander (ce qui nécessiterait un échange de courriels supplémentaire).

C'est seulement dans une communication ultérieure que des informations plus détaillées, plus « lourdes » en termes de contenu et documentées peuvent être transmises.

Enfin, si des informations de natures différentes ou des thèmes variés sont abordés, il est préférable de **rédiger un courriel séparé par sujet**. Ceci évite à son interlocuteur de répondre à plusieurs demandes dans le même courriel ce qui peut conduire à des oublis. C'est aussi plus facile pour archiver son courrier électronique et retrouver facilement tel ou tel sujet par rapport aux nombreux autres.

La mise en page

La plupart du temps le message sera consulté par vos correspondants sur leur ordinateur, leur tablette de travail, ou même leur smartphone. Les tailles d'écran et les réglages sont donc très différents. Deux solutions sont envisageables :

- Écrire en texte simple, sans enrichissement. C'est austère, mais sûr. Cette solution est de moins en moins retenue car les logiciels de courriers prennent pratiquement tous en compte les enrichissements typographiques ;
- Rédiger son texte au format HTML (Hypertext Markup Language), ce qui permet des mises en formes riches : polices, tailles et couleurs des caractères. C'est une solution à privilégier à l'heure actuelle.

Mais dans le cas de la seconde solution, éviter :

- Les fonds de pages (et les signatures, Cf. infra) comportant une ou plusieurs images : cela pourrait être de mauvais goût dans un cadre professionnel ;
- Les polices de caractères exotiques et/ou peu lisibles. Utiliser des polices standard comme Arial, Helvetica, Verdana, Times, Courier, etc. L'ordinateur du destinataire n'a peut-être pas votre police préférée et la substitution automatique par une autre police peut prendre un tour désastreux sur son ordinateur, allant même jusqu'à rendre votre texte illisible
- Une taille de police trop grande ou trop petite (10 à 12, c'est bien, 14 au plus) ;
- Les tableaux larges qui ne se redimensionnent pas automatiquement (tous les écrans n'ont pas 27 pouces de diagonale et même les meilleurs smartphones ont leurs limites).

Les pièces jointes

Quand l'attention se porte sur la rédaction du message, **il arrive souvent que la ou les fichiers devant constituer les pièces jointes soient oubliés**

. Pour éviter un autre envoi qui complèterait le précédent et dans lequel il est nécessaire de présenter des excuses, la meilleure solution consiste à placer les pièces jointes avant de rédiger le contenu du message. Grâce à un « clic droit » sur l'icône du (des) fichier(s) à transmettre, il est aussi possible de lancer l'édition du courriel avec les fichiers associés. Plus de risque d'oubli dans ce cas...

Si **le format de fichier de la pièce jointe est très particulier** (logiciel spécifique, peu répandu ou spécialisé), le mentionner car le destinataire ne dispose peut-être pas de l'application nécessaire pour le lire. Ou alors, le guider vers une application gratuite de lecture en indiquant son lien, ce qui lui facilitera la tâche. Pour les fichiers mis en forme, sauf activités particulières de travail collectif, transmettez un document au format PDF (

Portable Document File

) pour s'affranchir de l'application qui a créé le document d'origine. Les lecteurs de documents PDF sont aujourd'hui très répandus.

Il y a aussi **la particularité de l'extension du fichier**. Les systèmes d'exploitation MacOS (Apple) ou Linux peuvent lire les fichiers sans extension, mais ce n'est pas le cas de Windows. Dans ce cas, à la réception, l'utilisateur peut ajouter l'extension qui lui semble être la bonne, s'il s'en rend compte... Dans tous les cas,

mentionner clairement l'existence de pièces jointes

(ou attachées) au courriel. C'est un moyen d'indiquer au correspondant que les fichiers joints sont clairement identifiés et qu'il n'a pas affaire à un fichier contenant un virus transmis à l'insu du rédacteur et des lecteurs.

Si les **pièces jointes** sont **nombreuses** ou **très lourdes** en taille (supérieures à 1 Mo), préférer un lien vers le ou les fichiers stockés en ligne. Ce peut être sur un site web, un stockage FTP (

ou alors dans le nuage (

cloud)
) . Des solutions gratuites sont possibles (avec parfois des extensions payantes) : Dropbox,

Google Drive (Google), Skydrive (Microsoft), iCloud (Apple), Hubic (OVH, mais en fin de vie) ou les fournisseurs d'accès à l'Internet (Orange, Free, SFR, etc.).

La fin du message

Quelque soit l'interlocuteur, et surtout s'il n'est pas connu, le message doit se terminer par des remerciements et une formule de politesse simple et pas trop alambiquée ou excessivement déférente. Et toujours penser à **signer son courriel** (Cf. ci-après).

La signature

À l'**issue du message**, après les salutations, un petit texte peut être ajouté automatiquement : c'est la **signature**. Ce texte comporte le plus souvent le nom du rédacteur, des informations sur sa fonction et son établissement d'exercice ou de rattachement. Il est aussi possible d'ajouter des images, fixes ou animées. Mais il faut y prendre garde à cette pratique car des illustrations trop nombreuses, nuisent à la clarté et l'objectivité du message. Il est préférable aussi d'éviter les signatures (nom, prénom, etc) dans une image, car de nombreux logiciels de surveillance (anti pourriels ou anti-spam) éliminent les images des courriels et enlèvent par la même occasion l'identification. Pire, **certains vont même jusqu'à bloquer le message ou le placer dans la zone des courriers indésirables**. Ainsi, même s'il parvient au destinataire, le message n'est pas toujours pris en compte.

Les dernières vérifications avant de cliquer sur « envoi »

- Vérifier l'objet ;
- Revoir l'introduction et la politesse d'approche ;
- Relire son message, reprendre certaines phrases, éviter les fautes de langue et de syntaxe, les doublons, les répétitions, etc.
- Remercier et saluer ;
- Vérifier si les pièces jointes sont bien là ;
- Introduire les destinataires, en principal (À) ou en copie (Cc pour *Carbon copy*) et éventuellement en copie invisible (Cci) ou Bcc (

Blink carbon copy

) pour les gens informés sans en faire mention au(x) destinataire(s).

Quelques exemples de pratiques à éviter

S'il faut respecter le principe de fixer le sujet du courriel en accord avec les propos, éviter absolument de recycler un ancien message avec un objet discordant. C'est souvent le cas si on initie un nouveau message par un « répondre » sur la base d'un ancien courriel en provenance du destinataire visé sans modifier l'objet. Ce n'est pas très élégant et montre surtout que l'on ne prend pas la peine de soigner sa communication. Cela donne une mauvaise impression : **il est toujours préférable de l'éviter**

...

Sur le plan pratique, il est vrai que c'est un gain de temps pour ne pas avoir à rechercher l'adresse du correspondant. Alors, un bon principe à appliquer : **enlever toutes les traces du courriel précédent** ! Et repartir sur une bonne base.

D'autres à suivre...

Références, compléments et liens

- [Les bonnes pratiques de la communication par mël](#) ;
- [Des e-mails rapides à lire et à traiter - Rédaction claire](#) ;
- [Interview sur les bonnes pratiques pour la rédaction d'un email](#) .

Quelques exemples

Exemple 1 : demande de documentation

De bonnes pratiques dans la communication par courrier électronique

Mis à jour Mercredi, 11 Juillet 2018 21:18

À : Renseigner ici l'adresse électronique du correspondant
Cc : ou ici pour les personnes informées de l'envoi
Cci : ou ceux qui peuvent savoir sans l'indiquer aux autres
Objet : Remplir le champ en premier (exemple 1)
De : Victor Delalande <vdelalande@lycee-hainaut.net> Signature : Victor Delalande

Madame, Monsieur,

Je m'appelle Victor Delalande, étudiant en section de technicien supérieur (STS) « conception et réalisation de carrosseries » (CRC) au lycée du Hainaut à Valenciennes.

En visitant votre site web (rappeler éventuellement l'URL du site), j'ai noté plusieurs informations qui ont attiré mon attention et je souhaiterais obtenir des détails. Vous proposez en particulier de mettre à disposition, et sur demande, votre brochure « L'Esprit Design Industriel de 1945 à nos jours ». Les informations qu'elle contient m'aideront beaucoup pour la préparation d'un travail collectif dans notre cours de design.

Pour l'envoi postal, merci de l'adresser à :

Victor Delalande
Étudiant en classe de STS CRC1
Lycée du Hainaut
1 avenue Villars - BP475
59322 Valenciennes Cedex

Si toutefois, ce document n'était pas disponible au format papier, pouvez-vous me le faire parvenir sous la forme d'un fichier PDF si vous en disposez.

Dans l'attente de votre réponse, recevez mes meilleures salutations.
Victor Delalande

Exemple 2 : contacter un enseignant

À : Renseigner ici l'adresse électronique du correspondant
Cc : ou ici pour les personnes informées de l'envoi
Cci : ou ceux qui peuvent savoir sans l'indiquer aux autres
Objet : Remplir le champ en premier (exemple 2)
De : Pierre Lecouvreur <plecouvreur@lycee-hainaut.net> Signature : Pierre Lecouvreur

Monsieur Dubonnet,

Je me permets tout d'abord de me présenter, Pierre Lecouvreur, élève dans la classe de Terminale TS3 au lycée des Hauts Fonds.

Je m'adresse à vous pour m'aider à résoudre plusieurs détails relatifs à votre cours portant sur l'étude de Nietzsche que nous traitons en ce moment.

... Suite du texte : questions, détails décrits avec le plus de précision possible, etc.

...

Dans l'attente de votre réponse, je vous présente mes meilleures salutations.
Cordialement,

Pierre Lecouvreur

Texte de la signature avec par exemple un lien ci-dessous.

Visitez le site pédagogique du lycée <http://pedagogie.lycee-hainaut.net>

Exemple 3 : reprise de contact avec une personne déjà rencontrée (ou avec qui des courriels ont été échangés), éventuellement il y a longtemps

À : Renseigner ici l'adresse électronique du correspondant
Cc : ou ici pour les personnes informées de l'envoi
Cci : ou ceux qui peuvent savoir sans l'indiquer aux autres
Objet : Remplir le champ en premier
De : Benjamin Lescuyer <blescuyer@lycee-hainaut.net> Signature : Benjamin Lescuyer

Bonjour Monsieur Lefur,

Après notre entretien de ce jeudi 12 mai, je vous transmets les premières notes que j'ai rédigées pour ma présentation de la fin de ce mois. Elles sont rédigées dans le fichier « présentation de mai » (format Libre Office, extension ODT) joint à ce courriel.

Dans ma réflexion sur le sujet, je distingue plusieurs pistes et je rencontre plusieurs doutes.

Je vous demande... suite du texte...

Merci de m'aider à avancer sur la préparation cette présentation
Très respectueusement,

Benjamin Lescuyer

