Le mail est une façon de communiquer d'une extraordinaire simplicité, rapidité et efficacité. Il est devenu le moyen le couramment employé dans les échanges professionnels en tous genres. Parce que le mail (email ou 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 mail 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.

La règle la plus importante est toujours le même en termes d'écrits de travail : c'est le « profil » du destinataire qui détermine les choix rédactionnels.

## I- L'objet du mail : de 5 à 7 mots maximum

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

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

Idéalement, l'objet du mail est :

- Une phrase nominale ;
- Une phrase sans article ;
- Une phrase sans mots de liaison ;
- Une phrase de 5 à 7 mots

Exemples :

- « Demande d'informations »
- « Compte rendu du séminaire des cadres »
- « Candidature pour stage »
- « Invitation aux portes ouvertes »

Remarque :

- Les mails sans objet sont souvent assimilés à des messageries indésirables
- Un mail n'a qu'un seul objet

## II- Comment commence-t-on un mail ?

En d'autres termes, quelle formule d'appel choisir ? la formule d'appel, ce sont les premiers mots du courriel, ce qui permettent la prise de contact avec le destinataire.

La formule dépend :

- De sa relation avec la ou les personnes : l'émetteur connait-il le ou les destinataires ? 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)

Exemple :

*Bonjour Ahmed (lorsqu'on s'adresse à une collègue de travail)

*Bonjour Madame (lorsqu'on s'adresse à une clientèle)

*Madame Directrice (lorsqu'on s'adresse à un supérieur hiérarchique)

*Madame ou Monsieur (lorsqu'on s'adresse à quelqu'un dont on ne connait ni le nom, ni la lettre)

Evidement avec un collègue ami, le style du mail sera souvent proche de celui de l'expression orale : « salut, toi ! »

Après la formule d'appel, il y a la première phrase du mail, celui -ci doit avoir un lien évident avec l'objet du mail :

** si le mail est un premier contact avec le destinataire

- Vous devez bien me faire parvenir/ communiquer
- Vous trouvez ci -joint un CV et une lettre de motivation

Si vous pensez que ce n'est pas possible, commencer simplement par « je + verbe au présent »

- Je vous prie de bien vouloir

- Je souhaite recevoir des informations
- Je me permets de vous adresser un CV et une lettre de motivation

** le mail s'inscrit dans une relation déjà existante avec le destinataire

- Comme convenu lors de votre rencontre
- Pour faire suite à votre entretien
- Lors de vos derniers échanges

III- Le corps du mail : une pyramide inversée

Un plan en pyramide consiste à commencer son texte par l'information principale du message. L'information principale est souvent une reprise de l'objet du courriel. Les autres informations apparaissent en suite par ordre décroissant d'importance. Pourquoi ?

Parce que la première partie d'une phrase est mieux lire ce qui suit.

Pour ce qui concerne la rédaction, le principe à retenir est un paragraphe par idée secondaire, avec maximum 4 paragraphes pour une même mail. Un paragraphe compte 3 à 4 lignes.

Le mail 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

IV- Comment finit-on un mail ?

La formule de politesse est-il nécessaire dans un mail ?

Il est important dont comme pour la lettre professionnelle d'inclure une brève formule de courtoisie à la fin du mail.

La formule est à adapter à la qualité de son destinataire et au contexte d'échange.

Ainsi,

Si « bon fin de journée veut finir le mail à un collègue

Un « sincères salutations » ou « plaisir de vous revoir » seront plus appropriés par un mail destiné à un supérieur hiérarchique ou un client

V- La signature

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, la signature doit comprendre le nom et prénom ainsi qu'un numéro de téléphone

Et pour finir

On ne dira jamais assez :

** attention à l’orthographe et à la syntaxe de mails ;

** évitez les mails rédigés en majuscules

** les points d’exclamation, d’interrogation et de suspension doivent utilisés selon les règles traditionnelles de la ponctuation ;

** oublier le soulignement

** oublier le CDLT pour cordialement ou SLT pour salutations

** et enfin (surtout) relire le message et vérifier le ou les destinataires avant de cliquer sur envoyer

Remarque

Cordialement

Bien cordialement

Très cordialement

Salutations distinguées

Sincères salutations

Cordiales salutations

Respectueusement*

Salutations respectueuses