

Ecrire des mails efficaces en français



A P E R Ç U

- 03 Les parties du mail**
- 04 L'objet du mail**
- 04 Le ton du mail**
- 05 L'appel**
- 06 Les pièces jointes**
- 07 Rappel de l'objet du mail**
- 07 Explication de l'objet du mail**
- 08 Conséquence d'un problème**
- 08 Nouvelle info ou demande**
- 09 Clôture du mail**
- 10 La formule finale**

Les parties du mail

Pour écrire un e-mail formel, tu dois faire attention à **cinq éléments clés**:

1. **L'objet** qui présente l'objectif du mail.
2. **La formule d'appel** qui permet la prise de contact avec le destinataire.
3. **Le contenu** organisé en paragraphes qui correspondront chacun à une idée ou thème différents.
4. **La formule de politesse finale** choisie en fonction du lien avec le destinataire.
5. **La signature** qui comprend ton nom complet et tes informations de contact.

	NOUVEAU MESSAGE
	Destinataire(s) lucferri@gmail.com
1	Demande d'informations - appartement
2	Monsieur Ferri,
3	<p>Je suis intéressé par l'achat d'un appartement, rue de la Lanterne à Metz. A la suite de votre annonce publicitaire, je me permets de vous écrire pour obtenir des informations supplémentaires sur cet appartement.</p> <p>Dans l'annonce, vous mentionnez la superficie totale de l'appartement. Serait-il possible de me communiquer la superficie exacte du salon et de la chambre?</p> <p>Pourriez-vous également me communiquer les formalités à remplir afin de procéder à la visite et à l'achat éventuel de l'appartement?</p> <p>Je vous remercie d'avance.</p>
4	Meilleures salutations,
5	Jules Caby
	+ 33 468-698.369 Rue Vernon 32, 57000 Metz

L'objet du mail

L'objet doit être **explicite, clair et bref**.

Il doit être en lien avec le but du mail et doit permettre de tout de suite comprendre de quoi il s'agit.

L'objet est une phrase:

- **sans verbe conjugué**
- **sans article** (un / une - le / la)
- **sans connecteurs** (parce que, afin de,...)
- **de 5 à 7 mots maximum** (un ou deux mots suffisent)

Exemples:

Travail de groupe

Demande d'exercices supplémentaires

Question pratique examen



Le ton du mail

Quand tu écris, il est toujours important de veiller au ton que tu utilises.

Il doit toujours être **adapté à la personne à qui tu t'adresses**.

Le ton peut être:

- **distant** (relations hiérarchiques) - **VOUS**
- **neutre** (personnes qu'on ne connaît pas bien) - **VOUS**
- **chaleureux** (amis, autres étudiants) - **TU**

Utilise aussi le conditionnel pour être plus **poli** et **moins direct** quand tu exprimes une demande / un souhait.

Exemples:

Pourrais-tu m'aider?

Serait-il possible de me répondre?

Je souhaiterais réserver...

L'appel - formel / professionnel

Pour une personne qu'on ne connaît pas (bien):	Madame, Monsieur, éventuellement suivi du nom
Pour une personne que l'on connaît:	Chère Madame, Cher Monsieur, éventuellement suivi du nom
Pour une personne qui a un titre:	Monsieur le Directeur, Monsieur le Ministre, (majuscule au titre!)



L'appel - informel / amical

E-mails courants:	Bonjour Madame, Bonjour Monsieur, Bonjour, Bonjour Roger,
E-mails familiers:	Salut Rafael, Salut, Marcus, Coucou Mouna,

Les pièces jointes



En début de phrase:

Ci-joint, vous trouverez le document...

En annexe, vous trouverez...

Devant le nom:

Vous trouverez **ci-joint** le formulaire / mon devoir / mes exercices.

Derrière le nom:

Vous trouverez la facture **en annexe**.

Vous trouverez la facture **ci-jointe**.



N'oublie pas de faire l'accord si nécessaire!



Rappel de l'objet du mail

Après la formule d'appel, il est important de commencer ton mail par une première phrase qui doit rappeler l'**objet de ton message** : problème, proposition, demande d'informations ou d'actions, candidature...

Voici quelques **formules pratiques** à utiliser :

Si tu écris pour la première fois à ton destinataire:

Je vous prie de bien vouloir ...

Je souhaiterais recevoir des informations ...

Je me permets de vous adresser un CV et une lettre de motivation ...

Vous voudrez bien me faire parvenir / communiquer ...

Si tu as déjà écrit à ton destinataire:

À la suite de notre conversation téléphonique, ...

Comme convenu lors de notre rencontre / au téléphone,...

Pour faire suite à notre entretien, ...

Lors de nos derniers échanges, ...

Explication de l'objet du mail

Après avoir rappelé l'objet de ton mail, il est nécessaire de **justifier**, d'**expliquer plus en détail le but** de ton mail :

Pour apporter des justifications à ta demande :

A ce sujet, j'aimerais quelques informations complémentaires...

Pour expliquer le problème auquel tu es confronté :

Je ne retrouve plus le document, je voulais savoir si vous pouviez me le renvoyer?

Pour informer votre destinataire de vos actions :

Je me permettrai de vous appeler d'ici quelques jours pour convenir d'un entretien.

Conséquences d'un problème

Dans un troisième paragraphe, tu peux évoquer **les conséquences** de ta demande, les conséquences d'un problème, d'une situation :

Pour mentionner les conséquences :

J'aimerais donc vous demander de m'accorder quelques jours avant de remettre mon dossier complet.

En conséquence, je vous demande le remboursement du prix du billet ainsi qu'un geste commercial pour le préjudice subi.



**Cette partie n'est pas obligatoire,
ça dépend de la situation dans laquelle tu te trouves.**

Nouvelle information ou demande

Dans un quatrième paragraphe, tu peux ajouter une **nouvelle information**, une nouvelle **demande**.

Pour apporter une nouvelle information :

Vous trouverez ci-joint les documents demandés et je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Pourriez-vous m'indiquer les justificatifs dont j'aurai besoin pour louer cet appartement ?

La clôture du mail

Tu dois terminer ton mail en fonction de la situation dans laquelle tu te trouves: remerciements, excuses, reprise de contact ultérieure...

Pour remercier :

En vous remerciant par avance de l'intérêt que vous portez à ma demande.

Je vous remercie d'avance / par avance de votre réponse.

Je vous remercie pour l'accueil que vous m'avez réservé et vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de mes cordiales salutations.

Pour reprendre le contact ultérieurement:

Au plaisir de vous revoir.

Je me permettrai de vous appeler d'ici quelques jours pour convenir d'un entretien.

Sans réponse de votre part, je me permettrai de vous appeler d'ici quelques jours.

Pour demander une réponse :

Dans l'attente d'une réponse favorable de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

J'espère obtenir rapidement une réponse de votre part.

Je vous serais reconnaissant de résoudre ce problème le plus vite possible.

La formule finale - formelle / professionnelle

plutôt dans une lettre

Très formel: Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.
Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.

Neutre: Sincères salutations,
Salutations,

plutôt dans un mail

La formule finale - informelle / amicale

Formule **la plus fréquente et la plus neutre:** Cordialement,

Formule **de plus en plus utilisée et moins neutre:** Bien à vous, Bien à toi,

Formule pour un interlocuteur relativement **familier:** Bonne journée, Belle journée,

pour un ami,
collègue proche,...

Formule très **amicale:** Amitiés, Amicalement,
Bises, Bisous, Biz

Formule si le **mail est suivi** d'autres échanges: A bientôt, A plus tard, A+