COURS REDACTION DE MAILS

Le courriel ou mail est devenu aujourd’hui l’écrit le plus fréquent en entreprise. Rédigé trop rapidement, il présente souvent des incorrections de langue, des fautes de style et d’orthographe. Il est donc impératif d’appliquer-comme pour tous les documents professionnels-des règles précises.

***Choisissez un titre/objet percutant***

Le courrier électronique est direct. Il permet d’aller droit au but grâce à un échange simple, rapide. La concision et la clarté sont de rigueur dès la rédaction de l’objet. Celui-ci sert d’introduction. L’internaute doit connaître en quelques secondes le contenu du message. Ne jamais omettre l’objet du mail car celui-ci pourrait être considéré comme spam.

***Formulez un message correct, concis et direct***

Quant au texte, il doit tout dire en peu de mots. Les informations principales seront donc contenues dès les premières lignes. Il s’agit de mettre en avant l’essentiel et d’évoquer ensuite les détails, les explications. Pour capter et retenir l’attention de l’internaute-moins attentif que le lecteur d’un document « papier » - des phrases courtes et pertinentes augmentent l’efficacité du message. Prenez le temps de vous relire : veillez à corriger l’orthographe et à éliminer les impropriétés. N’abusez pas des abréviations et renoncez au style télégraphique.

***Restez courtois***

Concision et efficacité ne riment pas pour autant avec dureté ou impolitesse. N’oubliez pas les formules de politesse qui demeurent indispensables dans la rédaction professionnelle. Courtes et conviviales, elles peuvent se limiter à un mot ou un groupe de mots (« Bonjour »au début du texte ou « cordialement » « Bonne journée » avant la signature) ; elles ne sont jamais supprimées sous prétexte que l’échange est dépourvu de formalisme.

***La signature***

Même si votre nom apparaîtra automatiquement comme auteur du mail, il est préférable d’inscrire au minimum votre nom et prénom en bas du mail. Pour faciliter la communication, vous pouvez même ajouter les éléments suivants :

* Prénom + nom
* Fonction + entité
* Entreprise
* Numéro de téléphone
* Adresse électronique

***Les écrits restent***

Soyez toujours prudent dans l’envoi de vos mails. La spontanéité, l’instantanéité de l’outil peut nous pousser à des réponses réactives, dans l’élan d’un saut d’humeur. Si un message ne vous plaît guère, ne réagissez jamais à chaud, cela ne fera qu’envenimer les choses. Laissez passer un peu de temps avant de rédiger votre message.

***Formules d’appel sur messagerie***

Il est pertinent sur messagerie de ne pas débuter le texte sans formule d’appel, sauf dans le cas où il s’agit de poursuivre un échange, commencé le matin par un « Bonjour ». En effet, certaines personnes acceptent mal de recevoir ainsi des messages abrupts, dénués de tout contact humain. Ceux qui ne s’en formalisent pas doivent prendre conscience qu’ils peuvent, par leurs messages lapidaires, choquer certains, voire laisser place à la critique.

**Entrée en relation pour la première fois**

…ou dans une situation de rapport hiérarchique :

Madame,

Monsieur,

Cher confrère,

**Relations normales neutres**

Bonjour,

Bonjour à tous,

**Relations plus conviviales**

Bonjour + prénom

Prénom seul

Attention ! Contrôlez bien le ton que vous prenez en situation professionnelle sur messagerie.

***Formules de politesse sur messagerie***

Les formules de politesse utilisées dans les lettres sont apparues comme trop formelles sur messagerie. L’usage s’est donc implanté de copier les formules de politesse anglo-saxonnes.

Les plus courantes sont :

* Très/bien cordialement (très aimable, utilisé quand on a déjà rencontré le destinataire du message),
* Cordialement (plus neutre),
* Bien à vous (contact plus chaleureux),
* « Sincèrement » ou « Très sincèrement » (également contact chaleureux),
* « Sincères salutations » (pourtant interdites dans les lettres, mais utiles quand on ne connaît pas physiquement la personne).
* « Respectueusement » ou « Très respectueusement » (situations hiérarchiques).

Il n’est pas utile de mettre constamment une formule de politesse quand il s’agit de suivis de dossiers ou d’échanges effectués dans la même journée.

**Evitez « Salut » en situation professionnelle, à part cas d’amis personnels (également bisous, bises, etc.).**