

Mails envoyés à des professeurs ou à des professionnels

Sommaire

1 Constat.....	1
2 La forme.....	1
2.1 Adresse.....	1
2.2 Objet.....	1
2.3 Politesse.....	2
2.3.1 Formules de politesse.....	2
2.3.2 Remerciements.....	3
2.3.3 Signature professionnelle.....	3
2.3.4 Quand envoyer un mail.....	4
2.4 Correction de l'expression.....	4
3 Le contenu.....	4
3.1 Constat : mails envahissants.....	4
3.2 Mail concis et complet.....	5
3.3 Pièce(s) jointe(s) bien nommées.....	5
4 Du bon usage du mail.....	6
4.1 Lire sa messagerie régulièrement.....	6
4.2 Proscrire les polémiques.....	6
4.3 Se méfier d'un certain type d'humour.....	6
4.4 Savoir si son mail a été reçu.....	6
4.5 Communiquer avec discernement les informations.....	6
4.6 Ne pas s'engager à la légère par mail.....	7
4.7 Utiliser avec prudence sa messagerie professionnelle à des fins privées.....	7

1 Constat

Un témoignage de maître de stage insiste sur la maîtrise des mails que tout stagiaire est amené à produire lors de son stage : « nous avons remarqué que les stagiaires ne savent plus trop écrire un mail professionnel. Le titre n'est pas forcément bien choisi. Le contenu est trop succinct, souvent sous forme de liste, sans phrase d'introduction, sans signature, sans formule de politesse. À la lecture, on peut avoir l'impression d'un message SMS ».

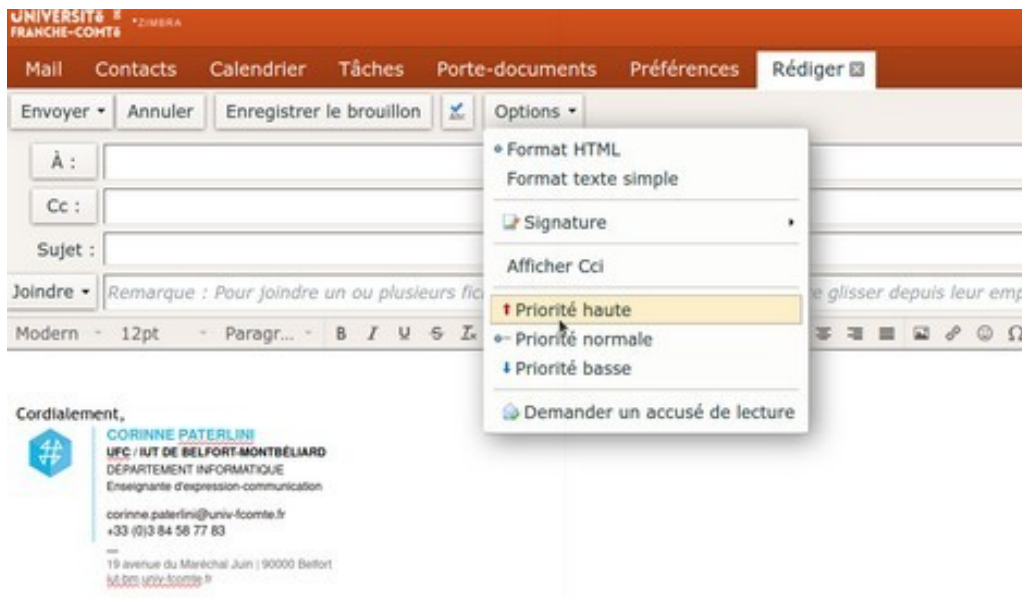
2 La forme

2.1 Adresse

Il faut **une adresse officielle** et non fantaisiste (du type « Marcdu70 »). Le plus simple est prénom.nom (si l'ensemble est trop répandu, style « Marc. Martin », ajoutez un nombre après). Tant que vous êtes à l'IUT, utilisez votre adresse mail de l'IUT.

2.2 Objet

Il faut un **objet clair et concis** (30 caractères est souvent le maximum) qui permette à votre destinataire de savoir de quoi parle votre mail et s'il est urgent qu'il le lise – pour lui ou pour vous-même.



Remarque : si c'est urgent pour vous, vous avez la possibilité d'ajouter un symbole « priorité haute ». (Dans la messagerie de l'IUT, il est dans l'onglet « Options »).

2.3 Politesse

2.3.1 Formules de politesse

Lors d'un premier échange de mails, **commencez par « Bonjour » ou « Bonsoir » et ajoutez « Monsieur, » ou « Madame, »**. Vous pouvez conclure par « Cordialement, » (sauf si vous écrivez à une personne inconnue de vous, située plus haut dans la hiérarchie : en ce cas, préférez « Respectueusement » ou « Salutations respectueuses ») suivi la ligne suivante de vos prénom et nom.

Si un échange de mails se prolonge, ne saluez votre interlocuteur qu'une seule fois, lors de votre première intervention.

Où s'arrêter dans la cascade descendante de politesse ?

(Xavier de La Porte, 2014)

Par cascade descendante de politesse, j'entends cette règle implicite de la communication numérique qui veut qu'en l'espace de quelques échanges, on passe de « Chère Madame et patati et patata, bien cordialement » à « Super. À tout à l'heure ».

Si cette cascade descendante de politesse est un implicite accepté, ne serait-ce que pour la rapidité de l'échange, il faut savoir la pratiquer avec subtilité. Par exemple, laisser au supérieur hiérarchique l'initiative de la dégradation, accompagner cette dégradation, mais tout en gardant un niveau de politesse un peu supérieur à celui du chef (ou de toute personne qu'on est censé respecter plus que soi), de manière à peine perceptible.

Par exemple, le supérieur peut dire « OK », vous allez écrire « entendu ». Quant au supérieur hiérarchique, il veille à ce que la descente soit graduelle, car à chaque degré, il affirme un peu son autorité.

Enfin, très important, la familiarité atteinte en fin d'échange par e-mail n'est pas transférable immédiatement dans la rencontre physique.

➤ Quelques formules pour le début d'un mail :

Courant	Entre courant et formel	Formel
Bonjour + Prénom,	Bonjour Madame, OU Bonjour Monsieur,	<i>Vous ne connaissez pas l'identité :</i> Madame, Monsieur,
		<i>Vous connaissez l'identité mais pas le titre :</i> Madame, OU Monsieur,
		<i>Sinon, précisez le titre, la fonction :</i> Monsieur le Directeur, OU Madame la Présidente,

➤ Quelques formules pour la fin d'un mail :

Courant	Formel
Bien à vous,	<i>Vous connaissez un peu la personne :</i> Sincères salutations,
Cordialement,	<i>À un-e subordonné-e :</i> Salutations distinguées,
Bien cordialement,	<i>À un supérieur :</i> Respectueusement, OU Salutations respectueuses,
<i>Si vous envoyez un document</i> Bonne réception,	

2.3.2 Remerciements

N'oubliez pas d'envoyer un mail de remerciements quand vous avez demandé quelque chose à votre interlocuteur et que ce dernier vous a fourni ce que vous lui demandiez – ou alors, si vous connaissez (assez) bien votre interlocutrice ou interlocuteur, écrivez dans le mail de demande « Je vous remercie d'avance de... » ou « Merci de votre réponse ».

2.3.3 Signature professionnelle

Une signature professionnelle¹ se doit d'être **informative et brève**. Mettez :

- votre prénom suivi de votre NOM ;
- éventuellement votre fonction ;
- le nom de votre société, l'adresse de son site Web ;
- votre numéro de téléphone et votre numéro de fax (éventuellement un lien vers votre profil LinkedIn ou Viadeo).



CORINNE PATERLINI
 UFC / IUT DE BELFORT-MONTBÉLIARD
 DÉPARTEMENT INFORMATIQUE
 Enseignante d'expression-communication
 corinne.paterlini@univ-fcomte.fr
 +33 (0)3 84 58 77 83
 19 avenue du Maréchal Juin | 90000 Belfort
 iut-bm.univ-fcomte.fr

1 Une [application a été créée pour générer les signatures de mail sur la messagerie de l'IUT](#). Elle permet d'être guidé-e pour l'installer dans le logiciel de client mail.

2.3.4 Quand envoyer un mail

A priori on n'envoie pas un mail en dehors des heures de travail.

Si néanmoins vous envoyez un mail le soir ou lors des vacances ou d'un weekend alors qu'on ne vous a rien demandé, pensez à trouver une formule montrant que vous êtes conscient·e de **déranger votre interlocuteur·trice pendant son temps de repos**. De plus, si votre mail demande quelque chose, **précisez pour quand vous avez en avez besoin** : inutile de faire travailler quelqu'un le soir ou le weekend alors que ce n'est pas urgent !

C'est d'autant plus important dans le monde professionnel que maintenant la frontière entre périodes de travail et périodes de repos est plus ténue du fait des nouveaux outils de communication et d'un management différent. Ainsi selon une étude réalisée en 2017, 61 % des salarié·e·s ayant accès à leurs mails en dehors de l'entreprise les consultent le soir, 47 % les consultent le week-end et 43 % en vacances.

C'est d'ailleurs pour cela qu'en 2016, une loi a été votée pour entre autres accorder un **droit à la déconnexion**. Dans chaque entreprise, il doit donc y avoir une charte pour définir les modalités d'exercice du droit à la déconnexion.

Remarque : dans nombre de messageries, il existe la possibilité de **différer l'envoi du mail** qu'on vient de rédiger, ce qui peut être pratique pour être sûr·e de ne pas oublier de l'expédier tout en l'envoyant à un moment opportun pour son interlocutrice ou interlocuteur. (*Dans la messagerie de l'IUT, cette option n'est malheureusement pas accessible aux étudiant·e·s...*)

2.4 Correction de l'expression

Il faut évidemment éviter autant que faire se peut les erreurs d'orthographe, de syntaxe, de vocabulaire, de ponctuation. **Un mail plein d'erreurs d'expression dénote soit un expéditeur incapable de maîtriser la langue qu'il apprend depuis le CP (autant dire que dans le monde professionnel c'est ravageur), soit un expéditeur qui ne fait pas attention à son lecteur, ce qui n'est pas mieux**. Il est donc indispensable d'**activer le correcteur orthographique** et **de se relire**. Un conseil pour la relecture : **relire phrase par phrase en commençant par la fin**. En effet, en relisant du début à la fin, on fait davantage attention à ce qui est dit qu'à l'orthographe. En revanche, en commençant par la fin, on visualise les mots hors de leur contexte et on voit mieux les erreurs d'orthographe.

3 Le contenu

3.1 Constat : mails envahissants

Un mail professionnel doit être efficace, d'autant plus que leur nombre est exponentiel et que **leur lecture prend de plus en plus de temps** :

- 56 % des utilisateurs consacrent plus de 2 heures par jour à la gestion des mails ;
- 38 % des salariés reçoivent plus de cent mails par jour² ;
- la plupart de ces personnes consultent leur boîte mails toutes les heures, mais certaines le font toutes les 5 minutes, par crainte de laisser passer un message important ;

2 En 2019, chaque jour un salarié reçoit en moyenne 88 courriels et en envoie 34.
Les cadres estiment passer plus de 5 heures par jour en moyenne à consulter leur messagerie.

- alerté·e·s immédiatement de l'arrivée d'un nouveau courrier électronique, les trois quarts des salarié·e·s avouent interrompre toute tâche pour lire leur nouveau message³
- 61 % des salarié·e·s ayant accès à leurs mails en dehors de l'entreprise les consultent le soir, 47 % les consultent le week-end et 43 % en vacances⁴.

3.2 Mail concis et complet

De ce fait, **il ne faut envoyer un mail que lorsque c'est utile** (que de mails sont envoyés à x destinataires inutilement, juste parce qu'il est aussi aisé d'envoyer un mail à x personnes qu'à une seule personne ! Or trop d'informations brouillent la communication : **70 % des managers parlent de « surcharge informationnelle ».**)

En outre, il faut **structurer son mail et ses phrases pour qu'il soit clair et bref. Il est hors de question d'envoyer un mail trop long, qui noie l'information essentielle dans un flot de détails inutiles** :

- mettre une seule idée par paragraphe ;
- mettre l'idée principale en début de paragraphe ;
- penser, si l'on fait une énumération, à la ligne et à mettre des tirets (ou 1°...) ;
- faire des phrases simples et courtes : sujet-verbe-complément en évitant les subordonnées.

Il faut également **vérifier que toutes les informations indispensables à la compréhension sont présentes** (date, heure, lieu, contexte... et bien évidemment la/les pièce(s)-jointe(s) si besoin est). Cela évite de devoir envoyer un deuxième mail complétant le premier...

3.3 Pièce(s) jointe(s) bien nommées

Il est indispensable que vous **nommiez clairement les documents que vous envoyez par mail**. Ainsi, votre interlocutrice ou interlocuteur peut aisément savoir le contenu principal et le créateur de chaque document et/ou les archiver.

Par exemple,

- si vous envoyez un devoir à un enseignant, il se nommera : *Nom_Prénom_S1x_titre du devoir ou de la matière* (exemple : *Dupont_Pierre_S1C2_résumé*) ;
- si vous envoyez un CV à une entreprise, il se nommera *CV_offre n°..._Prénom_NOM* OU *CV_stage....._Prénom_NOM* (exemple : *CV_offre n°5246_Pierre_DUPONT* OU *CV_stage-développement-web_Pierre_DUPONT*).

3 En 2019, 43 % des salariés français sont interrompus au moins toutes les dix minutes et 31 % avouent être distraits dans leur travail. En effet, **l'attention permanente accordée à ses courriels provoque une baisse de 4 à 5 % de ses capacités quotidiennes de travail**. Si la réception – et donc la lecture – se fait par lot et à heure fixe, cette chute n'est plus que de 1 %. Le constat a été dressé dès 2009 par des chercheurs américains. La consultation du client de messagerie fait perdre du temps aux salariés confrontés à la hiérarchisation et au classement de l'information. Sans compter les pertes de données ou les interruptions de connexion qui suscitent des pertes d'attention. **La possibilité de fractionner les moments de réception et de ne permettre la consultation des messages qu'à heures fixes empêche du coup toute distraction**. Elle enlève aussi un poids au salarié : celui de répondre en permanence aux messages reçus, sous peine d'être considéré comme peu impliqué.

4 D'après Aline Nishimata, *Savoir rédiger vos e-mails professionnels*, 2017

4 Du bon usage du mail

4.1 Lire sa messagerie régulièrement

Il est **indispensable que vous consultiez votre messagerie de l'IUT deux-trois fois par jour ouvré** – ou que vous la rediriez vers une adresse privée. Dans ce dernier cas, attention à répondre avec votre mail de l'IUT.

4.2 Proscrire les polémiques

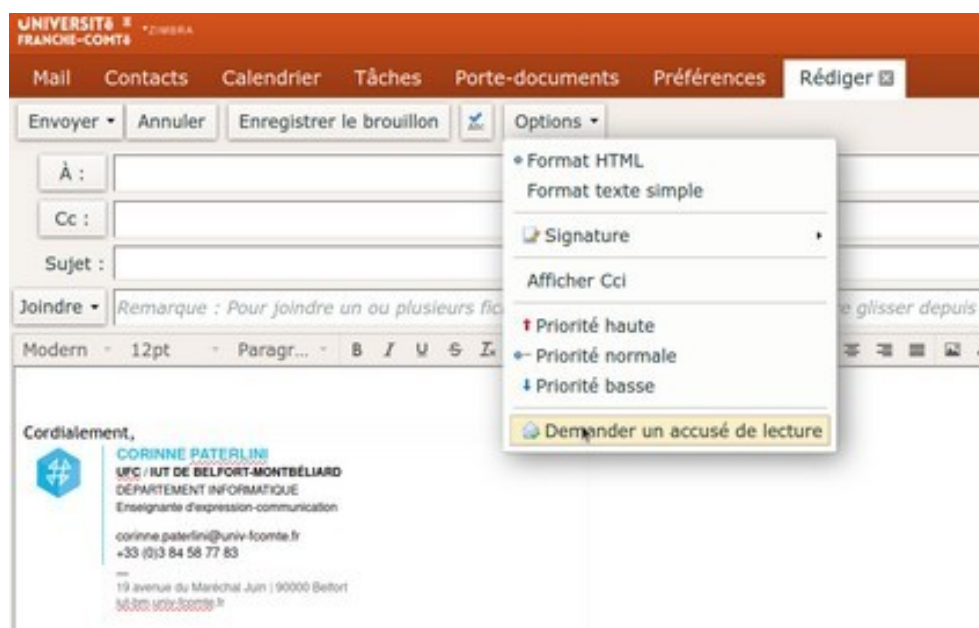
Un mail s'écrit vite, part vite, arrive vite, et... peut faire beaucoup de dégâts. Relisez les courriers sensibles plutôt deux fois qu'une. **Ne répondez pas immédiatement aux messages qui vous énervent et quoi qu'il en soit, évitez les attaques personnelles.** En effet, les propos écrits demeurent plus longtemps en mémoire que les paroles dites. En cas de conflit, évitez les longs échanges de mails, souvent stériles, voire aggravant la situation. Il vaut mieux rencontrer directement la/les personne(s) concernée(s) et discuter, calmement, avec elle(s).

4.3 Se méfier d'un certain type d'humour

Attention aux phrases du style « Un type intelligent comme toi devrait y arriver ! » qui peuvent être prises pour de l'ironie ou du cynisme – utiliser les émoticônes ou les smileys-ponctuation suffit rarement à déminer le terrain.

4.4 Savoir si son mail a été reçu

Si vous voulez savoir si votre mail a été reçu, pensez à cocher la case « **accusé de réception** » ou « **accusé de lecture** » (*dans la messagerie de l'IUT, il est dans l'onglet « Options »*). Il est mal vu d'envoyer un mail demandant si le précédent a bien été reçu, car cela sous-entend qu'on ne vous répond pas assez vite...



4.5 Communiquer avec discernement les informations

Avant de faire suivre un mail professionnel, demandez-vous si vous avez la permission de l'expéditeur du message. En effet, divulguer à un tiers le contenu d'une conversation privée

peut être dommageable dans le domaine professionnel. En outre, chaque salarié·e est responsable pour ce qui le concerne du respect du secret professionnel et de la confidentialité des informations qu'il est amené à détenir, consulter ou utiliser.

4.6 Ne pas s'engager à la légère par mail

Selon le Code Civil un message électronique peut avoir la même valeur juridique qu'un courrier manuscrit s'il est certifié, c'est-à-dire qu'il comporte une signature électronique. Pour être conforme, elle doit être réalisée par un organisme agréé et être sécurisée. Dans ce cas-là, le mail fait foi. Toutefois, comme la preuve d'un engagement ne passe pas forcément par la présence d'une signature, même un mail simple (non certifié) peut être utilisé comme preuve. Cela est possible dans les domaines du droit où l'on admet que la preuve est « libre », en matière commerciale ou aux prud'hommes⁵ par exemple⁶.

De ce fait, il est **indispensable que vous conserviez les mails qui sont importants professionnellement** – ainsi que l'accusé de réception/lecture s'il s'agit d'un contrat ou autre.

4.7 Utiliser avec prudence sa messagerie professionnelle à des fins privées

« L'ordinateur n'est plus un sanctuaire dont l'accès est refusé à l'employeur », explique un avocat. Il est donc possible qu'un employeur demande le licenciement d'un de ses salariés en « s'appuyant [...] sur le contenu des messages trouvés par l'employeur dans la messagerie professionnelle » de celui-ci. En effet, « la liberté d'expression du salarié est [...] limitée au sein de l'entreprise » : « ce droit d'expression est jugé abusif lorsque les propos du salarié sont "injurieusement, diffamatoires ou excessifs" ».⁷

5 Les litiges portés devant le conseil de prud'hommes concernent un problème individuel régi par le code du travail, comme la rupture d'un contrat d'apprentissage, etc. Le conseil de prud'hommes est également compétent pour statuer sur un litige opposant deux salariés.

6 Pour plus d'informations, lisez l'article « [Un mail a-t-il valeur juridique ?](#) ».

7 Pour plus d'informations, lisez l'article « [L'ordinateur du salarié n'est pas un sanctuaire interdit à l'employeur !](#) », la [charte informatique applicable aux usagers de l'UFC](#) – en particulier la section 4.01 concernant la messagerie électronique et « [Les salariés peuvent-ils encore avoir des fichiers personnels au travail ?](#) » (2018)