

Rédacteur : Bruno Thomasset

Avril 2020

Formation à l'écriture des e-mails

Fiche n°3 : corps du texte

Les maîtres mots pour l'écriture d'un mail sont :

1. Etre efficace et court
2. Positiver
3. Privilégier le point de vue du destinataire

Nous allons étudier successivement ces trois points :

1. Etre efficace et court

La plupart du temps les mails reçus sont parcourus à toute vitesse. Il y a très peu de place pour attirer l'attention de votre interlocuteur. Il faut donc « aller droit au but », faire court pour être efficace.

Seule exception, si vous ne connaissez pas, ou pas bien, le destinataire de votre mail, il peut être utile de commencer par lui dire pourquoi vous vous adressez à lui, comme nous l'avons vu précédemment.

Après cela, il est souhaitable de rentrer sans attendre dans le vif du sujet, en utilisant un style simple et direct.

Un très bon moyen est de s'imposer des phrases limitées à « sujet – verbe – complément ». Quand on est soi-même empêtré dans une phrase interminable, il n'y a aucune chance que le lecteur vous suive.

Prenons un exemple :

« Si vous aimez les carottes, j'ai d'excellentes carottes bio qui viennent d'un producteur local qui me livre chaque jour. Je vous les recommande spécialement et je pourrai vous faire un bon prix si vous en prenez plusieurs kilos pour la semaine. »

Dans un mail on écrira :

« Vous aimez les carottes. J'ai d'excellentes carottes. Elles sont bio. Elles viennent d'un producteur local. Il me livre chaque jour. Je vous les recommande. Vous en prenez plusieurs kilos. Je pourrai vous faire un bon prix. »

Relisez ces deux façons de formuler et choisissez celle que vous préféreriez recevoir, ou qui vous semble la plus claire.

Rester efficace et court nécessite souvent de ne traiter qu'un seul sujet. Si vous avez un deuxième thème à aborder, n'hésitez pas à utiliser un deuxième mail, votre interlocuteur vous en sera souvent reconnaissant car il s'y retrouvera lui aussi plus facilement.

2. Positiver

Les formulations négatives, les justifications, les excuses sont des obstacles à la lecture. Elles sont à éviter la plupart du temps. A l'inverse les formulations positives incitent le lecteur à poursuivre.

Mieux vaut commencer un mail par : « Vous faites partie de mes interlocuteurs privilégiés pour... » plutôt que : « Je m'adresse à vous avec retard mais mon ordinateur était en panne... »

Mieux vaut écrire : « Je suis disponible le 3 et le 4 » plutôt que « Je ne peux pas le 1^{er} et le 2 ».

De même on doit éviter dans la mesure du possible les formulations à tiroir, les questionnements vagues, les doutes. Ce que vous avez à dire dites-le, dans un sens constructif.

3. Privilégier le point de vue du destinataire

Bien des problèmes de formulation trouvent leur solution en adoptant le point de vue du destinataire. Si vous êtes dans un pays chaud et écrivez à un destinataire qui est lui dans un pays froid, parlez plutôt du froid, vous serez plus écouté.

Chaque fois que l'on peut, il est bien d'utiliser le « vous » plutôt que le « je ». En introduction c'est presque une nécessité. Mieux vaut écrire « Votre mail m'est bien parvenu » plutôt que « J'ai bien reçu votre mail », « Votre nom m'a été donné par... » plutôt que « J'ai eu votre nom par... », « Vous trouverez ci-joint... » plutôt que « Je vous adresse ci-joint... ».

Vous serez toujours plus à l'écoute si je vous parle de vous plutôt que si je vous parle de moi !