

Comme pour une lettre traditionnelle, l'introduction se doit d'être courtoise ; elle tient compte de la qualité du destinataire et exprime avec clarté et sobriété le motif de l'e-mail.

L'introduction peut prendre deux formes selon qu'il s'agit d'un e-mail de premier contact ou d'un e-mail de réponse :

## un e-mail de demande ou de proposition (premier contact)

Dans ce cas, l'émetteur ne peut se référer à aucune correspondance. Il doit exprimer dans l'introduction le(s) motif(s), les faits qui permettront au destinataire de comprendre, dès la première ligne, le but de l'e-mail.

*Spécialistes informatiques, nous vous adressons notre catalogue en pièce jointe.*

## un e-mail de réponse ou d'accusé réception

Dans ce cas, l'émetteur fait référence dans l'introduction soit à un document, soit à un entretien téléphonique, soit à une correspondance antérieure... Il permet au destinataire, par exemple, de retrouver la chronologie d'un dossier.

*Nous vous expédions, dès ce jour, par chronopost n° ... les articles.*

## L'appellation

Par courtoisie, il est nécessaire de commencer votre e-mail par l'une des formules suivantes, suivies d'une virgule :

*Bonjour,  
Bonjour Madame,  
Bonjour Messieurs,  
Bonjour Madame Nicollet,*

*Bonjour Monsieur Braun,  
Cher Monsieur,  
Chère Madame,  
Monsieur le directeur,*

L'appellation dans l'e-mail rejoint les habitudes des lettres anglo-saxonnes. Cependant, si vous vous adressez à un étranger, il vaut mieux écrire :

*Cher Monsieur Hiroya,*

*Chère Madame Nishimata,*

et y adjoindre le titre de votre destinataire précédé de l'appellation (Cher, Chère) :

*Cher Professeur Hiroya,*

*Cher Directeur Payet,*

### ► L'appellation dans le cadre d'une entreprise en réseau

De nombreuses entreprises travaillent en réseau. Certaines personnes s'adressent, au cours d'une journée, de nombreux e-mails. Le premier e-mail doit comporter une appellation (*Bonjour, Bonjour Jacques...*) et les suivants peuvent ne plus en comporter. Toutefois, par courtoisie, on peut écrire le prénom suivi d'une virgule (*Anne,*).

## ► L'appellation avec des fournisseurs ou des clients

Si vous êtes en contact plusieurs fois par jour avec un fournisseur ou un client, vous pouvez supprimer l'appellation. Le plus simple est de s'adapter à la manière de procéder du destinataire.

### Les situations de communication de l'introduction

L'introduction correspond aux 8 situations de communication suivantes :

Accuser réception	<i>Nous accusons réception de votre documentation dont nous vous remercions.</i>
Informér	<i>Nous vous informons que notre société sera présente sur le salon de l'Entrepreneuriat.</i>
Demander	<i>Nous vous saurions gré de nous expédier la commande suivante...</i>
Accepter	<i>Il nous est agréable de vous annoncer que nous donnons une suite favorable à votre demande.</i>
Rappeler	<i>Nous sommes étonnés de n'avoir pas reçu le règlement de notre facture.</i>
Confirmer	<i>Nous vous confirmons notre rencontre du...</i>
Proposer	<i>Je me permets de vous proposer ma candidature pour le poste de...</i>
Refuser	<i>Nous avons le regret de vous informer qu'il ne nous est pas possible de vous accorder un report d'échéance.</i>

### Situation de communication : accuser réception

Nous avons bien reçu  
Nous accusons réception de  
Nous venons de recevoir

vosre catalogue  
vosre demande de documentation  
vosre commande du ...  
vosre livraison relative à ...  
vosre devis  
vosre requête  
vosre facture n° ... relative à vosre livraison du ...

et vous en remercions.  
dont nous vous remercions.

Nous avons bien reçu  
Nous accusons réception de

vos e-mails de réclamation

qui a retenu toute notre attention.  
qui a fait l'objet de toute notre attention.

Votre e-mail du ...

concernant ...  
relatif à ...  
se rapportant à ...

a retenu toute notre attention.

À la suite de notre conversation téléphonique, nous vous adressons

notre catalogue.  
une documentation relative à ...  
un devis relatif à ...

## **Situation de communication : informer**

### ► *D'un retard de livraison*

Nous avons le regret de vous informer  
Nous sommes au regret de vous informer

que nous ne pouvons pas vous livrer ces articles à la date prévue.  
qu'il ne nous est pas possible d'expédier la marchandise à la date fixée.

### ► *D'une erreur de paiement*

Nous sommes au regret de vous informer que votre règlement ne correspond pas au net à payer de la facture n° ...

### ► *De la résiliation d'un contrat*

Nous vous prions de noter la résiliation de ce contrat et ce à dater du ...

Conformément à l'article ... du contrat nous vous informons que nous mettons un terme

à la police n° ...  
au contrat n° ... en cours.

### ► *De l'impossibilité de respecter les engagements pris*

Nous regrettons de vous informer que nous ne sommes pas en mesure de régler votre traite n° ... à échéance du ...

Malgré notre désir de faire face à nos engagements, nous sommes dans l'impossibilité d'acquitter votre facture n° ... comme nous en étions convenus.

### ► *De l'intention de procéder à un licenciement*

Nous vous confirmons les termes de notre entretien du ..., et vous signifiions que nous avons décidé de mettre fin à votre contrat de travail à compter du ...

Nous regrettons d'être contraints de  
cesser notre collaboration à compter du ...  
vous confirmer les termes de notre entretien du ...

## ■ *Situation de communication : demander*

### ► *Une modification du contrat d'assurance*

Nous avons souscrit un contrat d'assurance n° ... le ... auprès de votre compagnie et nous souhaiterions modifier les termes de l'article n°...

### ► *Une demande de contrat d'assurance*

Nous souhaitons souscrire une assurance pour  
cet entrepôt  
ces marchandises  
ces personnes  
à partir du ...

### ► *Des renseignements, un catalogue, un tarif, un devis*

Nous vous demandons de nous envoyer  
Nous vous serions reconnaissants de nous adresser  
sans engagement de notre part  
votre catalogue.  
vos prix et conditions de livraison.  
vos conditions à l'exportation.  
une documentation de vos articles ainsi que vos conditions de vente.

### ► *La commande*

Nous vous prions de  
nous fournir les articles ci-dessous : ...  
nous livrer les articles ci-après : ...  
nous adresser les produits aux conditions convenues.

Nous souhaitons vous passer  
Nous avons le plaisir de vous transmettre  
la commande dont vous trouverez le détail en pièce jointe.  
la commande suivante à titre d'essai.  
une commande aux conditions habituelles.

## **Situation de communication : accepter**

### ► **Une demande d'un client**

Nous avons le plaisir de vous informer que nous sommes en mesure de répondre favorablement à votre demande.

Nous sommes disposés à vous accorder

le mode de paiement que vous proposez.  
les conditions exceptionnelles que vous souhaitez.  
le délai de paiement que vous demandez.

Conformément à votre demande, nous vous consentons

un paiement à ... jours.  
un règlement par traite.

### ► **Une candidature**

À la suite de notre entretien du ... nous avons le plaisir de vous informer que nous avons retenu votre candidature pour le poste de ...

Nous avons le plaisir de vous informer

que nous avons retenu votre candidature pour le poste de ...  
de votre engagement dans notre société en qualité de ...

## **Situation de communication : rappeler**

### ► **Des e-mails précédents restés sans réponse**

Nous sommes surpris que vous n'ayez donné aucune suite à notre réclamation du ...

Nous vous rappelons que

nos deux e-mails du ... et du ... sont restés sans réponse.  
notre réclamation du ... est restée sans réponse.

Malgré nos deux rappels du ... et du ...  
Malgré nos deux précédents e-mails de rappel

vous ne vous êtes pas acquitté du montant de notre facture n° ...

En procédant à la vérification de nos écritures,

nous constatons que votre compte reste débiteur de la somme de ... €.  
nous sommes étonnés que vous n'ayez pas donné suite à notre e-mail du ...

## **Situation de communication : confirmer**

### ► *L'envoi d'un catalogue, d'une documentation*

Nous vous adressons,  
Nous vous envoyons,  
Nous vous expédions,  
Nous vous remettons,

en pièce jointe,

le catalogue ainsi que le prix de nos fabrications.  
une documentation sur nos produits.  
les conditions de vente de nos articles.

### ► *L'expédition d'une commande*

En réponse à votre e-mail du ...

nous vous envoyons  
nous vous expédions  
nous vous adressons

ces articles  
la marchandise, les produits  
votre commande

dans les meilleurs délais.  
dans les plus brefs délais.

### ► *Le règlement*

Nous vous adressons,  
Nous vous envoyons,  
Nous vous expédions,  
Veuillez trouver,

en pièce jointe,

la facture n° ... qui s'élève à ... euros.  
une lettre de change n° ... de ... € venant à échéance le ...  
le relevé de votre compte n° ... arrêté au ...  
le règlement de la facture n° ...  
le solde de la facture n° ...

## **Situation de communication : proposer**

J'ai lu avec intérêt votre annonce, parue dans le ... du ... par laquelle vous proposez un emploi de ...

Sans connaître vos besoins réels, je me permets de vous proposer ma candidature en tant que ... En effet, je cherche actuellement un poste qui serait susceptible de développer mes capacités.

Motivé(e) par le dynamisme qu'offre le travail en équipe et attiré(e) par la réputation de votre entreprise, je souhaiterais vivement faire partie de vos collaborateurs au cours d'un stage que je dois réaliser durant les mois de ...

## Situation de communication : refuser

### ► Un délai de paiement

Nous avons le regret de vous informer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande en raison de nos propres engagements.

À notre vif regret, nous ne sommes pas en mesure de

vous faire bénéficier du délai demandé.  
vous consentir un délai supplémentaire de paiement.

### ► Une candidature

Faisant suite à notre entretien du ..., nous regrettons de vous informer que votre candidature n'a pu être retenue.

Nous avons le regret de vous informer que votre candidature n'a pu être retenue malgré un intérêt certain.

Nous regrettons de ne pouvoir prendre en considération votre candidature.



« Suite à » est considéré par l'Académie française comme une incorrection. L'expression correcte est « À la suite de » qui s'est transformé dans l'usage en « Suite à ».

Dans les e-mails, l'expression « Suite à » fait partie des usages. Elle correspond au style d'écriture qu'impose la rédaction des e-mails.