HARBOR TOOLS · FORMATION NOUVEAUX EMPLOYÉS

Les bases de l'email professionnel

Comment écrire à quelqu'un en dehors de Harbor Tools pour qu'il puisse agir dès la première lecture.

SESSION 1 · 16 NOVEMBRE 2026 · ANIMÉE PAR UN FORMATEUR, 60 MINUTES

SIX PARTIES, DANS CET ORDRE

1 Objet

2 Salutation

3 Introduction

4 Corps du message

5 Clôture

6 Signature

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de l'heure, vous saurez envoyer un email externe sur lequel le destinataire peut agir.

01 **Construire un email en six parties**

Objet, salutation, introduction, corps, clôture, signature — toujours dans cet ordre.

02 **Rédiger un objet qui combine une demande et une échéance**

Pour que le destinataire sache quoi faire et avant quand, avant même d'ouvrir l'email.

03 **Structurer le corps du message et répondre à temps**

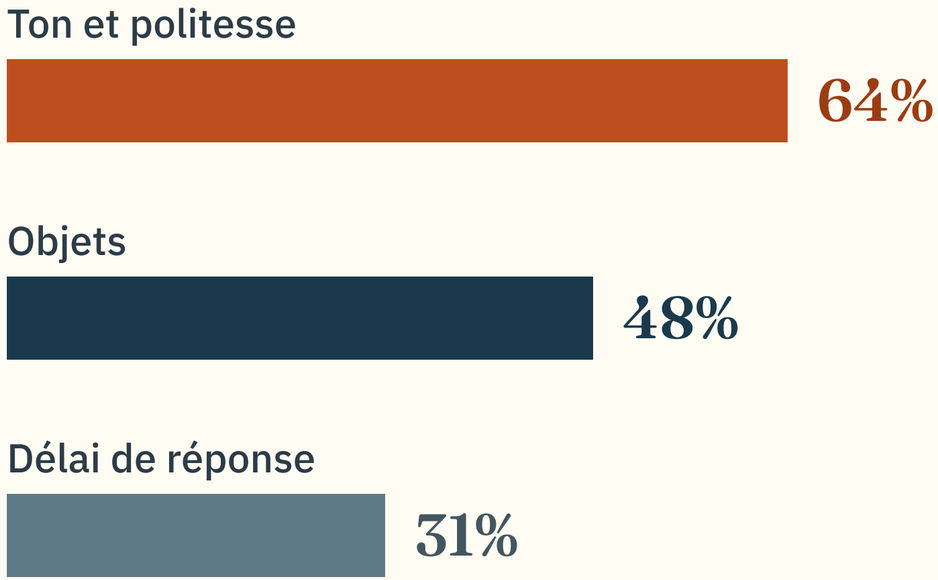
Conclusion, raison, demande, échéance — et répondre aux contacts externes dans les 24 heures.

LA SESSION EN QUATRE TEMPS

1. Les six parties, un email réel
2. À, Cc, Cci et trois erreurs courantes
3. La règle des 24 heures pour répondre
4. Cinq minutes de rédaction, puis les réponses

MISE EN ROUTE

42 nouveaux employés nous ont dit ce qui les inquiète le plus avec l'email.



Sondage Harbor Tools · 42 nouveaux employés

Levez la main : lequel des trois est le vôtre ?

COMMENT LA SESSION RÉPOND À CHACUNE

Ton et politesse

La salutation, l'introduction, la clôture et la signature font ce travail pour vous.

Objets

Une formule : la demande plus l'échéance.

Délai de réponse

Dans les 24 heures pour toute personne externe à l'entreprise — une réponse d'attente compte.

L'EMAIL COMPLET · EXEMPLE COMMENTÉ

Chaque email externe comporte les six mêmes parties, dans le même ordre.

EXEMPLE · AU CONTACT CLIENT POUR LA COMMANDE 1142

1 **À valider : devis pour la commande 1142 (avant le 20 nov.)**

2 Madame Grant,

3 Merci pour votre commande de la semaine dernière. Je vous écris au sujet du devis pour la commande 1142.

4 Le devis révisé est joint pour votre validation.
La housse de transport que vous aviez demandée est désormais incluse.
Merci de vérifier les prix unitaires et de les confirmer.
Nous pouvons expédier à temps si vous répondez avant le 20 novembre.

5 Merci de vérifier les prix.
Cordialement,

6 Votre nom complet
Votre fonction · Harbor Tools
Votre ligne directe · votre email professionnel

1 · Objet

La demande et l'échéance, en une ligne.

2 · Salutation

Son titre de civilité et son nom, suivis d'une virgule.

3 · Introduction

Remerciement, puis la raison de votre message.

4 · Corps du message

Conclusion, raison, demande, échéance.

5 · Clôture

Remerciement pour l'aide que vous venez de demander.

6 · Signature

Nom, fonction, Harbor Tools, contact.

Un objet, c'est une demande plus une échéance — rien de plus.

LA DEMANDE
À valider :

+

LE SUJET
devis pour la commande 1142

+

AVANT QUAND
(avant le 20 nov.)

= À valider : devis pour la commande 1142 (avant le 20 nov.)

OBJET FAIBLE	POURQUOI ÇA NE FONCTIONNE PAS	RÉÉCRIVEZ-LE AINSI
« Petite question »	Le destinataire ne peut pas le planifier, alors il attend derrière tout le reste.	À confirmer : date de livraison pour la commande 1142 (avant le 20 nov.)
« Commande 1142 »	Nomme le sujet mais ne demande rien et ne fixe aucune date.	À valider : devis pour la commande 1142 (avant le 20 nov.)
« Urgent !! »	De la pression plutôt que de l'information — et c'est impoli envers un contact externe.	À approuver : devis révisé pour la commande 1142 (avant le 20 nov.)

PARTIES 2, 3, 5 ET 6

La salutation, l'introduction, la clôture et la signature portent la politesse pour vous.

2 · SALUTATION

Titre de civilité et nom, suivis d'une virgule. Orthographiez-le comme ils signent leurs propres emails.

> Madame Grant,

3 · INTRODUCTION

Deux phrases courtes : remerciez pour quelque chose de concret, puis dites pourquoi vous écrivez.

> Merci pour votre commande de la semaine dernière. Je vous écris au sujet du devis pour la commande 1142.

5 · CLÔTURE

Remerciez pour l'aide précise que vous venez de demander, puis une formule de politesse.

> Merci de vérifier les prix. /
> Cordialement,

6 · SIGNATURE

Trois lignes fixes, paramétrées une fois dans votre messagerie et jamais retapées.

> Nom complet / Fonction · Harbor Tools /
> Ligne directe · email professionnel

Placez la conclusion en premier et l'échéance en dernier — jamais l'inverse.

01

Conclusion

Ce que vous avez décidé ou ce dont vous avez besoin. Une phrase.

```
Le devis révisé est joint pour votre validation.
```

02

Raison

Pourquoi cela a changé ou pourquoi vous demandez. Une phrase.

```
La housse de transport que vous aviez demandée est désormais incluse.
```

03

Ce qu'il vous faut

La seule action, formulée comme un verbe pour eux.

```
Merci de vérifier les prix unitaires et de les confirmer.
```

04

Échéance

La date écrite en entier, avec ce qu'elle permet de préserver.

```
Nous pouvons expédier à temps si vous répondez avant le 20 novembre.
```

Chaque phrase reste sous les 20 mots.

L'email entier tient sur un seul écran — sans défilement.

CHAMPS DE DESTINATAIRES

À s'adresse à ceux qui doivent agir. Cc s'adresse à ceux qui doivent être informés.

À



Les personnes qui doivent faire quelque chose. Nommez-les dans la première ligne du corps.

Tout le monde sur l'email peut voir cette liste.

Cc



Les personnes qui doivent être informées. On ne leur demande pas d'agir.

Tout le monde sur l'email peut voir cette liste.

Cci



Uniquement pour les envois en masse, où les destinataires restent invisibles entre eux.

Chaque destinataire ne voit que sa propre adresse.

Avant d'envoyer : si un nom est en Cc, vous n'attendez rien de cette personne.

TROIS ERREURS COURANTES

Trois erreurs vous obligent à envoyer un second email pour vous excuser.

Un objet vague

« Petite question » ne dit rien au destinataire, l'email reste donc fermé jusqu'à ce que l'échéance soit passée.

LA SOLUTION

Nommez la demande et la date : « À valider : devis pour la commande 1142 (avant le 20 nov.) ».

La pièce jointe manquante

L'email dit « ci-joint » et rien n'est joint. Le destinataire doit répondre et attendre.

LA SOLUTION

Joignez le fichier d'abord, écrivez l'email ensuite. Puis relisez le mot « ci-joint ».

Cc mal utilisé

Les personnes en Cc pensent que quelqu'un d'autre agira, ou se sentent mises sur la sellette devant un client.

LA SOLUTION

À = doit agir. Cc = doit être informé. N'ajoutez jamais un nom juste pour faire pression.

Les trois coûtent la même chose : un second email, parce que le premier n'a pas fait son effet.

RAPIDITÉ DE RÉPONSE

Répondez aux contacts externes dans les 24 heures, même sans réponse définitive.

24

heures

La limite pour toute personne hors de Harbor Tools — clients, fournisseurs, toute personne qui n'est pas un collègue.

QUAND VOUS NE POUVEZ PAS ENCORE RÉPONDRE, RÉPONDEZ TOUT DE MÊME

« Bien reçu — je vous réponds d'ici jeudi. »

Deux secondes de travail. Le client arrête de se demander, et vous avez fixé le jour que vous tiendrez.

Leur email arrive

Heure 0. Le compteur démarre, même un jour chargé.

Dans les 24 heures

La réponse complète, ou la réponse d'attente ci-dessus. Jamais le silence.

Le jour promis

La vraie réponse arrive jeudi, parce que vous avez dit jeudi.

À VOUS DE JOUER · 5 MINUTES, EN SOLO

Rédigez un email demandant à un client de déplacer un rendez-vous.

VOTRE TÂCHE

Vous avez un rendez-vous avec un client cette semaine et vous ne pouvez pas y assister à cette heure-là.

Rédigez l'email complet pour demander de le déplacer. Cinq minutes, sur papier ou en brouillon.

RESPECTEZ LES RÈGLES VUES AUJOURD'HUI

Inventez les détails nécessaires — le jour, la raison, le nouveau créneau souhaité.

Vous écrivez à un client, pas à un collègue, donc la règle des 24 heures s'applique aussi à sa réponse.

Une fois les cinq minutes écoulées, échangez votre brouillon avec votre voisin.

UNE BONNE RÉPONSE COMPORTE

- ☐ Objet : la demande plus une échéance
- ☐ Salutation avec titre de civilité et nom
- ☐ Introduction : remerciement, puis la raison
- ☐ Corps : conclusion, raison, demande, échéance
- ☐ Chaque phrase sous les 20 mots
- ☐ Clôture et une signature en trois lignes

Déplacer un rendez-vous, en neuf phrases courtes.

OBJET	**À confirmer : nouveau créneau pour le point de jeudi (avant le 18 nov.)**
SALUTATION	Madame Grant,
INTRODUCTION	Merci de prendre le temps cette semaine. Je vous écris au sujet de notre rendez-vous de jeudi.
CONCLUSION	Je dois déplacer notre rendez-vous à vendredi matin.
RAISON	Un audit de livraison a été programmé sur le même créneau.
CE QU'IL VOUS FAUT	Pourriez-vous confirmer vendredi à 10 h, ou proposer un meilleur horaire ?
ÉCHÉANCE	Merci de répondre avant le 18 novembre afin que je puisse réserver la salle.
CLÔTURE	Merci pour votre flexibilité. Cordialement,
SIGNATURE	Votre nom complet Votre fonction · Harbor Tools Votre ligne directe · votre email professionnel

VÉRIFIEZ VOTRE BROUILLON

- ☑ Objet : la demande plus une échéance
- ☑ Salutation avec titre de civilité et nom
- ☑ Introduction : remerciement, puis la raison
- ☑ Le corps en quatre temps, dans cet ordre
- ☑ Phrase la plus longue ici : 11 mots
- ☑ Clôture et une signature en trois lignes

RÉSUMÉ

Six parties, un écran, une échéance, une réponse dans les 24 heures.

01 Construisez chaque email externe à partir des six mêmes parties, dans l'ordre.

02 L'objet, c'est la demande plus l'échéance — jamais « Petite question ».

03 Le corps suit conclusion, raison, ce qu'il vous faut, échéance.

04 Des phrases sous les 20 mots, l'email entier sur un écran, la pièce jointe ajoutée avant d'écrire.

05 À pour ceux qui doivent agir, Cc pour ceux qui doivent être informés, Cci pour les envois en masse.

06 Répondez dans les 24 heures ; une réponse d'attente avec un jour précis compte.

À GARDER SUR VOTRE BUREAU

OBJET

```
À valider : devis pour la commande 1142 (avant le 20 nov.)
```

ORDRE DU CORPS

```
conclusion → raison → demande → échéance
```

RÉPONSE D'ATTENTE

```
« Bien reçu — je vous réponds d'ici jeudi. »
```

AVANT D'ENVOYER

Pièce jointe ajoutée ? Échéance dans l'objet ? Tout le monde en À peut-il agir ?