

Écrire un mail en français pour s'excuser, demander quelque chose...

LA FICHE

Comment écrire un mail pour s'excuser, demander ou refuser quelque chose ? C'est une tâche qui n'est pas toujours facile pour les personnes qui [apprennent le français](#) ! Voici des conseils et des exemples concrets pour apprendre à rédiger un mail formel en français.

Écrire un mail formel : structure générale

En général, un mail formel est composé de 3 parties : la **formule d'ouverture**, le **corps du mail** et la **formule pour prendre congé**. Il ne faut pas non plus oublier, avant tout, d'écrire l'**objet du mail**.

Comment écrire l'objet d'un mail

L'objet d'un mail est très important : c'est la première chose que ton interlocuteur voit quand il reçoit ton message !

L'objet est comme le **titre** de ton mail. Il faut qu'il soit **clair et concis**, qu'il résume le sujet de ton message afin que ton destinataire comprenne tout de suite ce que tu veux.

Voici quelques exemples :

Pour un **mail d'excuses** : *Mes excuses*

Pour **demander quelque chose** : *Demande importante*

Pour **refuser quelque chose** : *Réponse à votre proposition*

Pour **prendre rendez-vous** : *Rendez-vous*

Pour **s'informer** : *Date de l'examen*

Comme on le voit, l'objet est très court : quelques mots suffisent. Il faut absolument éviter...

- **de laisser l'objet vide** : un mail sans objet a des chances de finir directement à la corbeille, sans avoir été ouvert !
- **d'écrire un roman** : si ton objet est trop long, le destinataire ne pourra pas le lire en entier. Ce n'est pas le but !
- **de mettre une formule de politesse dans l'objet** : ce n'est pas sa place !

Formules de politesse pour commencer un mail

Pour commencer un mail formel, il est impératif d'utiliser une **formule de politesse**. Ces formules sont figées, il faut les connaître et les adapter selon le destinataire du mail.

- Si tu écris à une personne qui a un **titre** ou une **fonction**, cela doit apparaître dans la formule de politesse :

Monsieur le Maire,

Madame la Directrice,

- Si le destinataire n'a pas de titre particulier, tu peux t'adresser à lui par son **nom de famille** :

Monsieur Laroche,

Madame Dupont,

- Et si tu ne connais pas ton destinataire (si tu écris à une administration par exemple), tu peux commencer ton mail ainsi :

Madame, Monsieur,

- Dans le cas d'un **mail adressé à un collègue**, tu peux utiliser une formule moins formelle :

Cher François,

Chère Françoise,

Ou, plus simplement :

François,

Françoise,

Dans tous les cas, quand on rédige une formule d'appel, **il faut faire attention aux majuscules et à la ponctuation** : majuscules à Madame et Monsieur, aux titres et aux noms de famille, et, toujours, une virgule à la fin !

Le corps du message

Une fois que tu as écrit la formule de politesse, tu peux commencer de rédiger ton mail à proprement parler. Il s'agit du **corps du mail**, dans lequel tu évoques le sujet principal de ton message.

Nous verrons plus loin trois exemples : un **mail pour s'excuser**, un **mail pour demander** quelque chose, et un **mail pour refuser** quelque chose.

Dans tous les cas, il faudra faire attention au [niveau de langue](#) que tu emploies. Pour écrire un mail formel, tu devras sans doute utiliser un [registre soutenu](#).

Formules de politesse pour finir un mail

Pour conclure un mail, il est nécessaire d'utiliser là aussi une **formule de politesse**. Ces formules de prise de congé varient selon le destinataire.

- Si **ton mail est très formel**, tu peux par exemple utiliser une de ces deux formules :

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, l'expression de mes sentiments distingués.

Paul Latour

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Paul Latour

Évidemment, il faut adapter la formule au nom et au titre de ton destinataire. Et ne pas oublier de **signer** en écrivant ton prénom et ton nom !

- Tu peux aussi utiliser ces deux formules de politesse, un peu moins formelles :

Respectueusement, / Salutations respectueuses,

Paul Latour

- Dans la correspondance professionnelle ou administrative, on rencontre très souvent les formules suivantes :

Bien à vous, / Cordialement, / Bonne journée,

Paul Latour

S'excuser par mail en français

Si tu veux savoir comment s'excuser en français en général, tu peux regarder [cette vidéo](#). Ici, nous allons découvrir comment s'excuser poliment par mail.

Phrases pour demander pardon par mail

Voici différentes formules pour s'excuser avec politesse :

Je vous prie de bien vouloir m'excuser de m'être comporté de cette manière hier soir.

Je vous prie de bien vouloir m'excuser pour mon comportement hier soir.

Je vous présente mes plus sincères excuses par rapport à l'incident d'hier soir.

Je vous prie de m'excuser pour mon retard.

Je tiens à vous présenter mes excuses pour ce retard.

Excusez-moi de vous répondre avec autant de retard.

Je voudrais vous demander pardon d'avoir négligé ce problème.

Je voudrais vous demander pardon pour ma négligence.

Je suis désolé d'avoir été blessant.

Je suis navré de vous avoir déçu.

Attention, il vaut mieux **éviter de dire *Je m'excuse***. Quoique fréquente, cette formulation est critiquée par les puristes qui la trouvent impolie. En effet, dire *Je m'excuse* reviendrait à s'excuser soi-même...

De même, il est **déconseillé de se justifier** quand on présente ses excuses. On évitera donc les formules du genre :

Je suis désolé d'avoir fait cette erreur, mais les consignes que j'ai reçues n'étaient pas claires...

En revanche, une fois qu'on a présenté poliment ses excuses, on peut **poursuivre le message avec des phrases de ce type** :

En effet, je reconnais mon erreur.

En effet, je me suis trompé.

Je reconnais mes torts.

Je comprends que vous puissiez être déçu.

Je comprends tout à fait votre déception.

Votre déception est absolument justifiée.

J'espère que vous ne m'en voudrez pas.

J'espère que vous ne m'en tiendrez pas trop rigueur.

J'espère cependant que nous pourrons encore collaborer ensemble.

S'excuser poliment par mail : un exemple concret

Situation : J'écris à la directrice de mon entreprise pour m'excuser d'avoir rendu un dossier en retard.

Objet : Mes excuses

Madame la Directrice,

Je vous prie de bien vouloir m'excuser d'avoir rendu le dossier Rongier en retard. Je porte l'entière responsabilité de cette faute. J'espère qu'elle ne portera pas préjudice à notre entreprise et que je parviendrai à regagner rapidement votre confiance.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, mes salutations distinguées.

Gérard Lebreton

Demander quelque chose poliment par mail

Pour savoir comment demander quelque chose par mail, voici des phrases-clés et un exemple concret.

Phrases pour demander poliment quelque chose

Ces débuts de phrases te serviront à commencer ton mail. À toi de les adapter ensuite à ta demande.

J'aimerais connaître...

J'aurais aimé savoir comment...

Je voudrais savoir si...

Pourriez-vous me dire...

Pourrais-je avoir...

Si cela ne vous dérange pas, je voudrais vous demander...

Cela ne vous ennuerait pas de...

Comme tu peux le voir, et comme nous l'avions rappelé dans une vidéo sur les [expressions de politesse en français](#), le **conditionnel** est vraiment le mode de la politesse ! Il est indispensable de le connaître pour demander quelque chose en français !

Et n'oublie pas non plus d'utiliser le mot magique : *s'il vous plait* !

Enfin, pour terminer ton mail, tu peux aussi remercier par avance le destinataire :

Par avance, merci.

Merci d'avance pour votre réponse.

Je vous remercie d'avance de votre réponse.

Demander poliment par mail : un exemple concret

Situation : J'écris au centre d'examen de français de ma ville pour avoir des informations sur le DELF B2.

Objet : Examen DELF B2

Madame, Monsieur,

Pourriez-vous me dire s'il vous plait la date du prochain examen du DELF B2 ? J'aimerais savoir également si le prix est le même que pour le B1.

Je vous remercie d'avance.

Cordialement,

Lucie Fort

Refuser poliment une proposition

Pas toujours facile de dire non ! Voici quelques idées pour savoir comment refuser quelque chose poliment par mail.

Phrases pour refuser poliment par mail

En général, il est de bon ton de commencer "gentiment" le mail, pour adoucir le refus :

Je comprends parfaitement votre demande.

Je vous remercie de l'intérêt que...

Merci beaucoup pour votre message...

Votre proposition est très alléchante...

Je suis ravi que vous ayez pensé à moi pour...

Ensuite, il faut signifier clairement et poliment son refus :

Cependant, il m'est impossible de...

Malheureusement, il n'est pas possible pour moi de...

Je suis désolé, mais je ne peux pas accepter votre proposition...

Je ne voudrais pas vous décevoir, mais...

Je préfère toutefois être honnête avec vous : je dois...

Comme on le voit, les **mots de liaison** (*cependant, malheureusement, mais, toutefois...*) sont ici très utiles.

Pour conclure, tu peux utiliser ce genre de formule :

J'espère que vous comprendrez mon point de vue.

J'espère que vous ne m'en tiendrez pas rigueur.

Je vous remercie de votre compréhension.

Je suis sûr que nous pourrons nous entendre sur d'autres points.

Refuser quelque chose par mail : un exemple concret

Situation : Mon chef m'a invité à une réception dans sa nouvelle maison.

Objet : Re: Invitation

Monsieur Tobe,

Je vous remercie de votre invitation. C'est très gentil de votre part d'avoir pensé à moi. Malheureusement, je ne serai pas disponible le 24 et ne pourrai donc pas me rendre à votre réception. J'espère que vous ne m'en tiendrez pas rigueur.

Bien à vous,

Juliette Auguste

Voilà ! J'espère que tous ces exemples te seront utiles ! Et si tu as besoin de conseils plus généraux pour écrire en français, je t'invite à [regarder cette vidéo](#).

TRANSCRIPTION

- Bonjour !
- Bonjour !
- Est-ce que vous avez déjà dû écrire un e-mail un peu formel en français ? Eh bah, justement aujourd'hui on va voir comment s'excuser ou demander quelque chose ou même refuser quelque chose poliment par e-mail.
- Merci de vous abonner à notre chaîne, et n'oubliez pas de cliquer sur la petite cloche. Allez, on commence. Alors, quand on écrit un e-mail dans un cadre formel, bah forcément, on va utiliser donc un langage formel et un registre soutenu.
- Donc si vous êtes intéressé par le registre soutenu d'une manière globale, on a fait une vidéo spécialement sur ce thème. On vous laisse le lien.
- Tout d'abord, on va commencer par voir la structure générale d'un e-mail formel. Et bien évidemment, on va commencer par écrire l'objet ou le sujet de l'e-mail.
- Oui, l'objet de l'e-mail, c'est un petit peu comme le titre de l'e-mail, et donc il faut qu'il soit bien clair. Donc voyons cela. Donc juste pour mettre deux exemples, donc si c'est un mail pour s'excuser, bah, on peut par exemple mettre comme titre, comme objet : « mes excuses ».
- Oui ou si c'est pour demander quelque chose, on peut mettre « une demande importante ». Ensuite dans l'e-mail, on peut distinguer trois grandes parties : le début, le milieu et la fin. Le début de l'e-mail ou formule d'appel c'est la prise de contact avec le destinataire.
- Oui alors là, attention à l'écrit dans un langage formel, il s'agit de formules vraiment figées, donc vous ne pouvez pas les inventer. Il faut vraiment bien les connaître sur le bout des doigts.
- Pour commencer votre e-mail, vous pouvez donc écrire selon le cas, par exemple...
- « Monsieur » ou « Monsieur Laroche », c'est encore mieux si on connaît le nom, bien sûr.
- On peut aussi s'adresser avec le titre de la personne si on le connaît : « Monsieur le Directeur », « Madame la Présidente ».
- Oui, et dans ce cas-là, on met une majuscule à directeur et présidente. Alors, dans le cas où on ne s'adresse pas forcément à un supérieur, on va pouvoir dire « cher collègue ». Ou tout simplement avec le prénom « cher François », « chère Françoise ». Ou directement « François », donc dans ce cas-là c'est évidemment un petit peu moins formel.
- Et lorsqu'on s'adresse à quelqu'un dont on ne connaît ni le nom ni le titre, on peut tout simplement mettre « Madame », « Monsieur ». Ensuite, dans le corps de l'e-mail, eh bien, on va parler du sujet principal, mais ça, on le verra plus tard, c'est-à-dire on va voir les trois cas, comment s'excuser, comment demander quelque chose ou comment refuser quelque chose.
- Et donc maintenant on va voir comment terminer notre e-mail formel. Donc là aussi attention, il y a des formules de politesse. Ce sont des formules figées et puis la signature ou le nom. Donc voyons plusieurs exemples, du plus formel au moins formel.

- Une formule qu'on peut utiliser, donc si on a commencé le mail par « Madame », « Monsieur », ce serait par exemple « je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués. Paul Latour ».
- Si on a commencé par... je ne sais pas « Madame la Directrice », « je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, etc. »
- Ou on peut tout simplement mettre « respectueusement » ou « salutations respectueuses, Paul Latour ».
- Alors, un petit peu moins formel, mais dans les e-mails c'est très courant, même des e-mails professionnels, on peut par exemple mettre « bien à vous » ou « cordialement », c'est à peu près similaire. Et puis vraiment un petit peu moins formel : « bonne journée ».
- Alors, ici on va vous mettre quelques formules, d'accord, on ne peut pas rédiger tout un e-mail, ce serait trop long. Donc on vous laisse ceux-là dans l'article qui accompagne cette vidéo. Comme toujours, vous retrouverez le lien dans la description.
- Alors, voyons maintenant comment s'excuser poliment par e-mail. Alors, si vous voulez savoir comment s'excuser en Général en français, on a fait une vidéo, vous pouvez cliquer sur le lien.
- Oui, dans la fiche ou dans la description, enfin, vous la trouverez. En tout cas dans un e-mail professionnel, eh bien, on est beaucoup plus limité. D'abord c'est à l'écrit, c'est formel, donc voyons quels outils nous pouvons utiliser.
- Alors, une formule très classique, c'est bien que vous l'appreniez c'est : « je vous prie de bien vouloir m'excuser de m'être comportée de cette manière hier soir ».
- Oui, donc après « m'excuser » on va utiliser donc la préposition « de » plus infinitif. Alors, on aurait pu écrire aussi par exemple « je tiens à m'excuser d'avoir fait cela ». Mais attention, ici, il y a certains grammairiens un petit peu très classiques, on va dire, qui condamnent et ils disent qu'il ne faut pas dire « je m'excuse », mais « excusez-moi », ce qui est un peu plus logique. Donc comme on est ici dans un registre vraiment très formel, je vous conseille d'éviter la formule « je m'excuse » et plutôt utiliser « excusez-moi ».
- Voyons aussi d'autres expressions possibles qu'on peut utiliser.
- Alors, par exemple « je vous prie de m'excuser d'avoir fait cela ».
- Ou bien « je voudrais vous demander pardon de... »
- « Je vous présente mes plus sincères excuses par rapport à l'incident d'hier soir ».
- On peut tout simplement dire « je suis navré(e) » ou « je suis désolé(e) ».
- Alors, attention à quelque chose : quand on demande à quelqu'un de nous excuser, il faut éviter en même temps de se justifier. Il faut vraiment donner la sensation que, bah voilà, on reconnaît nos torts et pas la peine d'essayer de se justifier. D'accord ? Ça, c'est très important.
- Oui, ça donne un mauvais effet.
- Donc on pourrait continuer par, par exemple « en effet »... Alors, ce « en effet » c'est vraiment très pratique, surtout à l'écrit ça s'utilise beaucoup. Donc « en effet » virgule « je reconnais la situation », « je reconnais mon erreur ». Et puis « je comprends que vous puissiez être déçu(e) ».
- Vous pouvez aussi ajouter « j'espère cependant que nous pourrions à nouveau travailler ensemble » par exemple. Maintenant, voyons comment demander quelque chose poliment par e-mail. Cela est très utile n'est-ce pas ?

- Donc voyons quelques exemples, et je vous rappelle que si vous voulez quelque chose de plus complet, on a le PDF. Alors, on peut dire par exemple « si cela ne vous dérange pas, je voudrais vous demander », etc.
- Ou sinon « pourriez-vous me prêter... » ou bien « cela ne vous ennuerait pas de m'amener demain à l'aéroport ? »
- Et finalement « pourrais-je avoir le dossier 430, s'il vous plaît ? »
- Et finalement on va voir comment refuser quelque chose poliment par e-mail.
- Oui, alors cela est bien pratique, parce que ce n'est pas toujours facile...
- De dire non.
- De refuser quelque chose, surtout dans un cadre professionnel et très formel.
- Donc voyons quelques expressions pour que ça se passe le mieux possible.
- Donc on peut commencer par exemple en disant « je comprends parfaitement, et cependant il m'est malheureusement impossible de faire cela. »
- Ou bien on peut dire « merci beaucoup, pourtant je ne peux pas accepter votre offre. »
- Ou encore « je suis désolé(e)/je suis navré(e), mais je ne peux pas accepter cela. »
- Et à la fin pour adoucir encore plus, vous pouvez ajouter « je vous remercie par avance de votre compréhension ».
- Oh là là.
- Et si vous voulez avoir des exemples d'e-mails rédigés, complets pour chaque cas, allez voir notre article.
- Eh bien voilà, nous on vous demande poliment et sincèrement de bien vouloir mettre un like si vous avez aimé la vidéo. Et surtout, pensez à vous abonner et à cliquer sur la petite cloche. On vous embrasse très fort et on se retrouve dans une prochaine vidéo.
- Au revoir !
- Au revoir !