

[Prénom][NOM]

[Adresse]

[Code Postal][Ville]

Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]

[Adresse Destinataire]

[Code Postal][VILLE]

Paris, le 02/07/2026

Modèles d'e-mails pour signaler un problème technique à l'équipe IT

Objet : urgent, panne de [nom du système ou logiciel] bloquant mon travail. Bonjour [Nom du responsable IT], je rencontre depuis [heure] un problème qui m'empêche totalement de [préciser l'action bloquée, par exemple valider une commande dans l'application]. Description : [décrire le symptôme exact, par exemple la page reste figée après avoir cliqué sur Payer]. Message d'erreur affiché : [recopier le texte exact]. Vous trouverez une capture d'écran en pièce jointe. J'ai déjà essayé de redémarrer mon poste, de vider le cache du navigateur et de me connecter depuis un autre appareil, sans succès. Ce blocage est urgent car il interrompt [tâche ou service concerné]. Merci de me confirmer la prise en charge et de m'indiquer un délai estimé. Je reste joignable au [numéro de téléphone] toute la journée. Cordialement, [Prénom Nom], [Poste].

Objet : incident technique sur [nom du système] touchant plusieurs collègues. Bonjour [Nom de l'équipe IT], nous constatons depuis [date et heure] un dysfonctionnement de [nom du service, par exemple la messagerie Outlook ou le serveur de fichiers] qui affecte plusieurs personnes du service [nom du département]. Symptômes observés : [par exemple lenteurs importantes, impossibilité d'ouvrir les fichiers partagés, déconnexions répétées]. Étendue : à ce stade, [nombre] collègues sont concernés, tous situés sur [site ou réseau]. Nous avons vérifié les connexions réseau et redémarré les postes touchés, sans amélioration. Pouvez-vous nous dire si vous avez déjà identifié l'origine de l'incident et nous communiquer une estimation de remise en service ? Nous restons disponibles pour vous fournir tout complément ou tester une solution de votre côté. Vous pouvez nous joindre au [numéro] ou à [adresse e-mail]. Cordialement, [Prénom Nom], [Poste].

Objet : problème intermittent sur [nom du logiciel], besoin d'un diagnostic. Bonjour [Nom du responsable IT], je signale un comportement anormal de [nom du logiciel ou de l'application] qui se produit de façon intermittente depuis [date]. Concrètement, [décrire, par exemple l'application se ferme seule après quelques minutes d'utilisation, ou affiche par moments le message [texte exact]]. Le problème survient surtout lorsque [contexte, par exemple j'ouvre plusieurs documents en même temps]. Je n'ai pas réussi à le reproduire de manière systématique, c'est pourquoi je préfère vous le remonter avant qu'il ne s'aggrave. J'ai noté les heures d'apparition dans le fichier joint et ajouté deux captures d'écran. Pouvez-vous me dire si une mise à jour ou une vérification est possible ? Je reste à votre disposition pour une prise en main à distance quand cela vous arrange. Merci d'avance. Cordialement, [Prénom Nom], [Poste].

Objet : panne réseau complète sur [site ou étage], intervention demandée. Bonjour [Nom de l'équipe IT], le réseau est totalement inaccessible sur [site, étage ou zone] depuis environ [heure]. Plus aucun poste de [service concerné] ne

parvient à se connecter à Internet ni aux applications internes, ce qui interrompt l'ensemble de notre activité. Nous avons contrôlé les câbles, redémarré les box et les commutateurs accessibles, et vérifié que le problème touche aussi le Wi-Fi. Rien n'a rétabli la connexion. Compte tenu de l'arrêt complet du travail pour [nombre] personnes, je vous remercie de traiter ce signalement en priorité absolue et de nous indiquer si une intervention sur place est nécessaire. Je vous appelle en parallèle au [numéro du support]. Vous pouvez me joindre en retour au [numéro de téléphone mobile]. Cordialement, [Prénom Nom], [Poste], [Nom de l'entreprise].

Objet : relance, suivi du ticket [numéro de référence]. Bonjour [Nom du responsable IT], je reviens vers vous au sujet du problème de [nom du système] que je vous ai signalé le [date], enregistré sous le ticket [numéro de référence]. À ce jour, le dysfonctionnement persiste : [préciser, par exemple je ne peux toujours pas accéder à [application]]. Je comprends que vos équipes sont sollicitées, et je ne cherche pas à brusquer le traitement. Je souhaite simplement savoir où en est la prise en charge et si un délai de résolution peut m'être communiqué, afin d'organiser mon travail en conséquence. Si des informations complémentaires vous sont utiles, indiquez-le-moi et je vous les transmets aussitôt. Je reste joignable au [numéro] et par e-mail. Merci pour votre suivi. Cordialement, [Prénom Nom], [Poste].

Adaptez l'objet et le niveau d'urgence à votre situation, et doublez l'e-mail d'un appel pour tout incident bloquant.

[Prénom][NOM]

Signature