

## Les avantages et inconvénients de l'e-mail

Avantages de l'e-mail	Inconvénients de l'e-mail
<p><b>Pour l'émetteur</b> Les e-mails peuvent être rédigés lorsque l'émetteur est disponible.</p> <p><b>Pour le destinataire</b> Les e-mails seront lus : – au moment où le destinataire le souhaite ; – au moment où le destinataire est disponible (décalage horaire).</p>	<p><b>Pour l'émetteur et le destinataire</b> La messagerie ne permet pas de mettre beaucoup « d'humain » dans l'information. Elle déshumanise les relations. La messagerie crée une obligation de regarder ses e-mails en dehors des heures habituelles de travail.</p>

## Réfléchir avant d'envoyer un e-mail

Il faut faire particulièrement attention à ne pas s'enflammer dans la rédaction et l'expédition d'un e-mail.

L'e-mail n'est pas le media idéal pour régler un problème relationnel car on perçoit difficilement le ton qu'utilise l'émetteur.

Certains e-mails professionnels demandent parfois un temps de réflexion afin de peaufiner une réponse adéquate.

Le destinataire aura le pouvoir de transférer un message sans que l'émetteur le sache. Il arrive que certains e-mails « fassent le tour » d'une entreprise et nuisent de façon irréversible à l'image de l'émetteur. On voit malheureusement ainsi circuler des e-mails, reflets de l'émotion et de la colère. Les paroles s'envolent mais les e-mails sont des écrits qui restent. Soyez prudent !

## Précautions à prendre dans l'envoi d'un e-mail

### Éviter les abréviations

Si nous avons l'habitude de les utiliser pour un SMS (ou texto), il faut les proscrire des e-mails :

*Rdv, ns, vs, cdt, bjr, qqch, cad...* et bien d'autres.

Elles sont le reflet certes d'une vie à cent à l'heure mais elles ne sont guère respectueuses des destinataires.

### Éviter le langage familier

Ne commencez pas un e-mail ou ne mettez pas en objet des expressions familières telles que :

*Coucou...*

*C'est moi...*

*Encore moi...*

*Toujours la même...*

## ■ **Utiliser à bon escient le vocabulaire**

Trop d'e-mails de réclamation, entre autres, contiennent des mots qui expriment la colère, les sentiments qui n'ont pas leur place dans un contexte professionnel.

Évitez d'écrire pour évoquer un retard de livraison :

*Nous sommes victimes...*

*Nous sommes déçus de votre retard de livraison...*

*Je prendrai les sanctions qui s'imposent...*

*Les conséquences néfastes...*

## ■ **Contrôler l'orthographe de l'e-mail**

Par principe, relisez votre e-mail avant d'appuyer sur la touche « Envoyer ». Ainsi, vous éviterez des fautes qui nuisent à la qualité de la transmission du message.

Certains logiciels ou sites disposent d'un vérificateur orthographique qui compare les mots du message à un dictionnaire permettant de retrouver surtout les fautes de frappe, les coquilles...

Si vous avez des difficultés en orthographe, il est préférable de taper le corps du texte dans un logiciel de traitement de texte (par exemple Word) qui possède un vérificateur orthographique et grammatical capable de détecter les fautes mais aussi de proposer des solutions d'accords grammaticaux. Vous copiez et collez ensuite le texte dans le corps de l'e-mail.

## ■ **Vérifier l'e-mail avant de l'envoyer**

Avant d'appuyer sur la touche « Envoyer », vérifier :

- ▶ le texte de l'e-mail
- ▶ la qualité de l'objet
- ▶ la présence des éventuelles pièces jointes souhaitées
- ▶ la totalité des destinataires
- ▶ l'orthographe
- ▶ le vocabulaire
- ▶ les abréviations

Quand le message est réellement prêt, cliquez alors sur « Envoyer ».