

# **PETIT GUIDE DE L'EMAIL PROFESSIONNEL**

## PETIT GUIDE DE L'EMAIL PROFESSIONNEL

Quelle longueur doit faire un email pour être lu ? Qui mettre en copie ? Faut-il demander un accusé de réception ? Tous les conseils pour rendre ses emails plus efficaces.

### ► Utiliser l'email avec discernement

*Une information urgente : Je téléphone*

*Une information sensible : Je me déplace*

*Une information classique : J'utilise l'email*

Avant de vous jeter sur votre boîte à lettres électronique pour transmettre l'information à votre correspondant, soyez certain que le mode écrit est le meilleur. Même si les emails nous facilitent la vie, ils sont aussi une source de perte de temps lorsqu'ils sont mal gérés. De plus, ils incitent parfois à se réfugier derrière l'écran lorsqu'il vaudrait mieux une communication en face à face.

Avant d'écrire un email, il faut donc se poser quelques questions :

*Mon message est-il sensible ?*

*Mon message peut-il être mal interprété ?*

*Quel est le degré d'urgence de mon message ?*

*A combien d'interlocuteurs je m'adresse ?*

*Est-ce que je souhaite une réponse ?*

Pour tout message délicat ou confidentiel, on préférera bien sûr une rencontre physique. C'est plus sûr car cela évite que le message soit transféré volontairement ou par inadvertance à des personnes qui ne devraient pas le recevoir. Lorsque la conversation s'annonce difficile (mauvaise nouvelle, négociations...), il en est de même. Voir et entendre la réponse de votre interlocuteur immédiatement vous permet de réajuster votre message, d'apporter des informations supplémentaires, de rassurer... L'urgence est également un point important : si vous avez besoin que votre interlocuteur ait l'information ou vous réponde rapidement, le téléphone est impératif, sauf si vous savez pertinemment qu'il est devant son smartphone et qu'il attend votre email. Enfin, le téléphone est également plus pratique si vous souhaitez caler un horaire de réunion avec plusieurs participants par exemple. Pour coordonner les différentes réponses, mieux vaut prendre les choses en main et proposer quelques créneaux à vos interlocuteurs en adaptant au fur et à mesure des réponses que l'on vous donne. Faire des propositions par écrit risque de vous faire perdre beaucoup de temps

### ► Peaufinez accroche et signature

Dans la signature j'inclus :

*Nom et prénom*

*Profession et société*

*Coordonnées* Une fois que vous avez validé la pertinence d'écrire un email, vous devez le soigner. Que ce soit une communication en interne ou en externe, votre email doit donner une bonne image de vous.

" **Faire preuve de courtoisie** La première règle à suivre est de toujours commencer vos emails par une salutation. Cela ne vous viendrait jamais à l'esprit d'entamer une conversation ou un courrier classique sans prendre la peine de dire bonjour. Observez la même politesse lorsque vous échangez par voie électronique. Il vaut mieux personnaliser

---

vos salutations, avec un 'Bonjour Monsieur' ou 'Bonjour Madame' ou, mieux encore, un 'Bonjour Monsieur Dupont' ou 'Bonjour Stéphane', selon votre degré de connaissance. Evitez les abréviations M. et Mme ou Mlle qui manquent de politesse envers votre interlocuteur. En revanche, si vous souhaitez amener de la variété à vos courriers, vous pouvez vous replacer dans le contexte avec un 'Bonsoir' par exemple ou alors marquer une sympathie particulière avec un 'Cher monsieur Dupont' (si vous connaissez M. Dupont uniquement).

**" Opter pour une signature efficace** La signature est un autre élément important de votre courrier. Veillez à signer avec votre nom complet : sauf s'il s'agit d'un collègue avec lequel vous travaillez régulièrement, bannissez les initiales. Insérez également le contact où l'on peut vous joindre (téléphone de bureau ou mobile si vous êtes en déplacement) ainsi qu'une adresse physique si la personne a besoin de vous situer. Précisez également le nom de votre société et votre fonction exacte, votre interlocuteur ne la connaissant pas nécessairement. En revanche, évitez d'encombrer l'email avec une signature de 3 kilomètres et si votre message est la suite d'un long échange, pensez à la supprimer, surtout si l'historique de la conversation apparaît dans votre courrier. Cela ne fait qu'encombrer l'écran de votre interlocuteur et est fort désagréable s'il souhaite imprimer votre conversation. Les utilisateurs d'Outlook peuvent par exemple choisir retirer leur signature lorsqu'ils répondent à un email reçu. Pour vous faciliter la vie, enregistrez votre signature pour qu'elle apparaisse à chaque nouveau message. Vous pouvez aussi vous en créer plusieurs : vous n'aurez qu'à choisir la plus appropriée selon le correspondant que vous ciblez.

► **Soignez le fond... " Aller droit au but** La rédaction professionnelle doit avoir pour objectif l'efficacité. Faites au plus court et écrivez clairement à votre interlocuteur ce que vous souhaitez. N'oubliez tout de même pas de vous présenter si le destinataire du message ne vous connaît pas. Même si vous avez déjà échangé par téléphone ou vous êtes rencontré sur un salon, rappelez votre nom, fonction ainsi que votre éventuelle dernière rencontre. Dès le premier paragraphe (3 ou 4 lignes), la personne qui vous lit doit vous situer et avoir compris l'objectif de votre message. Le reste sera des précisions ou explications qui viendront en deuxième lecture. Si votre email est à simple motif information, mentionnez-le également. Si vous attendez une réponse, précisez-le, ainsi que vos délais. Ne soyez pas trop sec ('J'attends votre réponse sous 2 jours') mais restez précis et rappelez vos contraintes si vous en avez, cela rendra votre interlocuteur plus compréhensif ('Vous seriez aimable de me donner votre réponse avant la fin de la semaine afin que j'envoie les cartons d'invitation').

**" Ne pas multiplier les idées** Une règle clé de l'email consiste à ne traiter qu'un sujet à la fois. Si vous avez plusieurs demandes à faire au même interlocuteur, mieux vaut envoyer deux emails distincts. D'abord cela rendra le classement de ses emails plus simple et il y a plus de chances que vous obteniez vos réponses. En effet, si vous posez vos deux questions dans un même email, il y a de gros risques que votre interlocuteur oublie purement et simplement la deuxième partie de votre courrier.

**" Soyez le plus clair possible** Dans un souci de clarté, comme de brièveté, faites des phrases courtes et simples. A chaque idée nouvelle, on crée un paragraphe. Pour être sûr d'être bien compris, choisissez un vocabulaire simple et évitez au maximum les termes techniques - lorsque vous pouvez leur substituer un équivalent en langage courant - et autres abréviations. De même, il est déconseillé de chercher à faire de l'humour, encore moins d'utiliser l'ironie : le discours écrit s'y prête peu. Vous devez en permanence garder à l'esprit l'objectif de clarté. Si votre email fait suite à un échange, répondez en laissant les courriers précédents afin de rappeler le contexte à votre destinataire. Si votre email est de haute importance ou si le sujet est complexe, n'hésitez pas à vous faire relire par une tierce personne.

### **Ne pas négliger l'objet**

Attention aux petits mots qui peuvent faire penser que votre message est un spam

La rédaction d'un bon objet demande de l'habileté : il doit être explicite tout en restant court. Introduisez-y les

---

mots-clés de votre message. Ainsi, lorsque son destinataire parcourra sa boîte de réception à la recherche de votre message, il l'identifiera tout de suite. De même s'il lance une recherche sur votre email : il le retrouvera beaucoup plus facilement si l'objet a été justement choisi. Faites attention à ne pas multiplier les mots qui pourraient amener votre message à être considéré comme un spam par l'outil de filtrage. C'est le cas des mots "gratuit", "100 %", "gagnant" ou encore "promo"... Et même si votre message résiste au filtrage, votre interlocuteur risque également de l'identifier comme spam s'il regarde ses courriels rapidement. De même, pour être sûr de ne pas partir direct à la corbeille, évitez les objets de message tout en majuscules et les ponctuations excessives (points d'exclamation et d'interrogation).

Si votre message est urgent, vous pouvez le mentionner dans l'objet, en l'indiquant tel quel ou bien en précisant d'emblée la date de délai ('Contrat client Machin à signer avant le 10 avril', 'Dernier rappel pour l'inscription à la formation technique de vente'...)

### ► **Utiliser les copies à bon escien**

Copies (Cc) et copies cachées (Cci) sont d'éternelles sources de gaffes. Doit-on pour autant les bannir ?

**" Oublier la copie cachée** Pour la copie cachée, la réponse est simple : oui. Valable dans un contexte personnel, elle ne l'est pas lorsqu'on écrit des messages d'ordre professionnel. Cela risque forte de se retourner contre vous car vous ne maîtrisez plus le processus une fois le mail envoyé. Le collaborateur en copie cachée pourrait ne pas être délicat ou tout simplement faire une fausse manipulation et répondre à tous, dévoilant ainsi à votre destinataire initial votre stratagème. De plus, on ne sait jamais à qui va être transféré un email ou qui est autorisé à regarder les boîtes aux lettres de votre destinataire... Pour toutes ses raisons, mieux vaut s'en passer. A une seule exception près : la diffusion d'un même message à une liste de personnes, si elles n'ont pas à connaître les adresses les unes des autres.

**" La copie simple : à utiliser à bon escient** La copie simple soulève plus de questions. Tout d'abord vous devez lister les personnes à qui vous envoyez votre message : celles qui sont directement concernées. Vous mettrez simplement en copie les personnes qui ont besoin d'être informées l'envoi de votre message, sans être directement impliquées. Ce peut être votre supérieur hiérarchique, afin qu'il sache où vous en êtes, un collègue, qui prendra le relais pendant vos congés, le supérieur du destinataire... Attention toutefois à ne pas copier à tout va. Mettre son hiérarchique en copie pour un projet sensible, c'est certainement utile. Lui faire part de tous vos emails, cela aura pour seul effet d'encombrer sa boîte à lettres. Dans le doute, validez avec lui les informations dont il a besoin. La mention de son nom ne doit pas servir à vous couvrir. Elle peut en revanche, parfois, servir à donner du poids à votre message. Gardez enfin en mémoire que le destinataire répondra certainement à l'ensemble des personnes en copie : mieux vaut être sûr que le jeu en vaut la chandelle.

**" Lorsqu'il s'agit d'une réponse** Lorsque vous répondez à un email, le Répondre à tous est bien utile. Les personnes en copie ont généralement besoin de connaître votre réponse au même titre que l'expéditeur de l'email. Pour éviter d'être relancé à tort et à travers, pensez à les inclure dans votre message. A l'inverse, si vous savez pertinemment que votre message ne concerne pas certaines de ces personnes, supprimez ces destinataires de la liste.

### ► **Accusés de réception et autres gadgets**

Accusé de réception, confirmation de lecture, importance haute, mention "confidentiel"... autant d'outils qui peuvent être utiles, à condition d'être utilisés de façon exceptionnelle. Vous perdez du temps à ajouter ces mentions et risquez d'agacer votre interlocuteur. Quel intérêt en effet d'avoir une boîte où tous les messages s'affichent avec la

---

mention important ? Autrement dit, inutile de crier au loup et utilisez ces gadgets avec discernement. De plus, votre interlocuteur saura très certainement décider tout seul de l'importance de votre message.

Les accusés de réception sont également plus encombrants qu'utiles car ils ne garantissent en rien une réponse. Mieux vaut s'en passer et s'organiser pour être à jour dans ses relances. Si vous n'avez pas obtenu de réponse dans les trois ou quatre jours, renvoyez votre email avec une petite phrase ou appelez votre interlocuteur.

### ► **Gérer sa propre boîte de courriers**

Difficile d'être efficace avec ses emails si l'on ne sait pas gérer sa boîte à lettres. Voici quelques principes simples pour maîtriser cet outil.

**1. Jeter !** Le meilleur moyen de s'y retrouver dans l'amoncellement de courriels, c'est encore de supprimer tous ceux qui sont inutiles. Les courriers indésirables mais pas seulement : les newsletters périmées, les échanges sans importance et plus généralement tous les vieux courriels. La notion de vieux dépend ensuite de chacun. Pour vous faciliter la lecture de vos emails, vous pouvez créer un dossier transitoire dans lequel vous basculerez toute votre correspondance vieille de plus de 1 an par exemple. Lorsque vous aurez réalisé que vous n'avez jamais besoin de ce dossier, vous pourrez le supprimer... l'esprit tranquille. Et si vous préférez tout conserver, créez tout de même un dossier spécial que vous archiverez. Certains gestionnaires d'emails proposent d'ailleurs des archivages automatiques. Votre boîte de réception sera comme neuve !

**2. Répondre** A l'instar de nos collègues anglo-saxons, ce devrait être un réflexe. Avant d'enterrer le message reçu sous quelques dizaines d'autres, répondez. Si cela vous demande peu de temps, faites-le immédiatement. Si cela nécessite que vous fassiez des recherches ou que vous contactiez d'autres personnes, prévenez votre interlocuteur. Vous éviterez ainsi relances électronique et téléphonique.

**3. Checker les spams** De temps à autre, pensez à vérifier vos courriers indésirables : votre outil de filtrage a pu être un peu sévère et mettre au rebut des courriers importants.