

Rédiger un "bon" email - quelle en est la clé ?

Chaque jour, nous recevons beaucoup d'emails. Selon [une évaluation de l'utilisation d'emails](#), **55% de nos emails sont envoyés pour des raisons professionnelles**. Notre travail est facilité par l'envoi d'emails, mais si vous avez déjà fait l'erreur de cliquer sur « répondre à tous » lors de l'envoi d'un email personnel, vous serez certainement d'avis que parfois les emails peuvent également compliquer notre travail. Comment est-ce que l'on pourrait mieux profiter de ce canal de communication ?

Faites un plan de rappel

Votre email est important, facilitez donc la tâche au lecteur en lui permettant de :

- Comprendre immédiatement le sujet de l'email ;
- De pouvoir l'archiver ; et de
- Pouvoir le retrouver rapidement au besoin.

Alors, **réfléchissez bien sur l'intitulé (l'objet) de votre mail**, afin de vous assurer qu'il soit bref mais au même moment assez descriptif. N'oubliez jamais que la personne qui reçoit votre email pourrait le partager avec le monde entier ; veillez donc à utiliser un formatage standard afin d'éviter les embarras et surtout n'écrivez pas de commentaires personnels.

Les intitulés/sujets efficaces :

- ✓ Requête de Tomas Edison pour le remboursement de septembre 2015
- ✓ Annonce : Webinaire sur le changement de comportement (le 5 octobre 2015)

Les intitulés/sujets inefficaces :

- ✗ Plans
- ✗ LISEZ CET ARTICLE
- ✗ Suite de notre conversation

Attendez-vous à être mal compris de temps en temps

Même les plus grands écrivains sont parfois mal compris. Vous vivrez cette expérience aussi. Vous pouvez minimiser les malentendus : en relisant l'email avant de l'envoyer ; éviter **les**

Le formatage professionnel d'un email

- ✓ Utilisez les styles standards, ex. Arial, Times New Roman, Calibri, Helvetica, Verdana
- ✓ N'écrivez pas tout en majuscule
- ✓ Évitez les arrière-plans qui ont une couleur ou des textures
- ✓ Considérez l'application prudente des caractères **gras**, **surlignés**, ou soulignés pour mettre l'accent sur les points clés
- ✓ Séparez les longs paragraphes en points centrés
- ✓ Ne donnez que l'essentiel de l'information par email; gardez les conversations pour le téléphone, pas l'email

mots vagues, les phrases peu claires ou trop longues ; les questions ambiguës ; les divagations et l'incohérence. Cherchez à utiliser des phrases courtes et des mots simples. *Ne comptez pas sur les références culturelles*, les idiomes, les blagues, et l'argot, parce que c'est facile de mal les interpréter. Soyez très prudent quand vous écrivez dans une langue que *vous ou votre correspondant n'utilisez pas couramment*.

Quand est-ce que l'expression d'émotions devient peu professionnelle ?

Il n'y a qu'une mince ligne entre être authentique et non professionnel. Lorsque vous écrivez, *garder à l'esprit qui votre audience est*. Votre ton doit être plus amiable avec vos pairs, plus formel avec vos connaissances, le public et, selon vos relations, les collègues plus haut placés que vous. *Inspirez-vous de la personne à qui vous écrivez*. Votre correspondant utilise-t-il le langage informel ? Si oui, alors utilisez-le vous aussi.

Comment fait-on le formatage d'un email ?

Les emails les plus brefs sont les plus efficaces. Visez à contenir votre email dans un seul *un volet de lecture*. Divisez les longs textes en *points centrés*. Les caractères gras, les éléments surlignés ou soulignés mettent l'accent sur les éléments clés – mais si vous les utilisez trop, cela pourrait réduire leur impact. *Écrire en majuscules n'est jamais approprié, parce que cela pourrait s'interpréter comme des éclats de voix*. Limitez l'email à 1 ou 2 demandes. Cela facilitera l'obtention d'une réponse plus rapide et permettra à votre correspondant d'archiver plus facilement votre email.

Qui devrait recevoir votre email ?

Toujours *vérifier deux et trois fois la personne à qui vous envoyez le mail*. Avez-vous mis en copie toutes les personnes nécessaires ? N'avez-vous pas mis en copie celles qui ne sont pas nécessaires ? Microsoft Outlook vous permet de rappeler les messages qui sont envoyés par erreur, mais en général il est déjà trop tard pour éviter que votre correspondant le reçoive. Maîtrisez *les politiques de votre bureau* par rapport aux emails internes et externes et sur le protocole pour mettre en copie les autres. *Ne faites pas souvent la copie aveugle (BCC)* parce qu'il donne l'impression que vous êtes indiscret.

Quand est-ce que l'email n'est pas approprié ?

Le plus grand secret est de savoir quand est ce qu'il est mieux d'envoyer un message par email ou de le délivrer de vive voix. *Les emails ne communiquent pas bien le ton*. C'est trop facile de mal les interpréter. Si vous voulez dire quelque chose qui est sensible, c'est toujours mieux de téléphoner ou d'en parler face à face. *Nous sommes plus empathiques avec quelqu'un* plutôt qu'avec un ordinateur.

Pour plus d'information

- [Comment écrire un email formel](#)
- [Comment rédiger un e-mail parfait](#)
- [Comment écrire un email professionnel en 4 points de réussite](#)