

IV. L'e-mail

Devenu le nouveau moyen de transmission de l'information en raison de sa rapidité d'exécution, d'envoi et de réception, l'e-mail respecte cependant les normes de présentation et d'écriture de tout écrit administratif.

1. Les caractéristiques de l'e-mail

Les informations essentielles de l'e-mail

- **Le champ À : le ou les destinataires**

Dans le champ À figure l'adresse e-mail du destinataire susceptible de vous répondre. Vous pouvez faire figurer plusieurs destinataires dans ce champ si vous souhaitez qu'ils apportent également une réponse.

- **Le champ Cc : les copies**

Le champ Cc (Copie carbone) permet de mettre en copie les destinataires qui ont besoin d'avoir l'information : supérieurs hiérarchiques, personnel du service...

Ces derniers ne sont pas censés, en règle générale, répondre à l'e-mail mais seulement en prendre connaissance.

- **Le champ Cci : les copies cachées**

Vous pouvez envoyer un e-mail à un grand nombre de destinataires tout en masquant à chacun d'entre eux le nom des autres destinataires.

Le champ Cci (Copie carbone invisible) permet de respecter la vie privée de vos contacts c'est-à-dire de ne pas diffuser leurs adresses e-mails sans leur consentement.

- **Répondre ou Répondre à tous**

Il est possible de répondre en une seule fois à l'émetteur et à l'ensemble des destinataires du message. C'est particulièrement utile quand les destinataires font partie d'un même groupe de travail et ont besoin d'être informés en même temps.

Lorsque vous répondez à un e-mail envoyé à plusieurs destinataires, faites la différence entre **Répondre** et **Répondre à tous**. Ne répondez pas à tous les destinataires pour la simple confirmation d'une présence à une réunion. Répondez seulement à la personne qui vous a adressé l'e-mail.

Lorsque le message est adressé en copie cachée, si le destinataire utilise la fonction « répondre à tous », il dévoile alors à tous les destinataires qu'il y a un destinataire « caché », ce qui risque de nuire à l'émetteur du message.

- **Transférer un e-mail**

Vous pouvez transférer un e-mail à d'autres personnes sans que l'émetteur du message le sache.

A chaque transfert, la liste des différents destinataires apparaîtra dans le corps de l'e-mail diffusant ainsi leur adresse à un nombre croissant de personnes. On parle alors d'effet de « boule de neige ».

2. L'objet de l'e-mail

Observez les quatre règles suivantes pour rédiger l'objet.

<p>Règle 1 La ligne objet doit toujours être remplie.</p>	<p>N'oubliez pas le principe de base, le nombre d'e-mail reçus est en constante augmentation. Le correspondant est donc obligé de faire un tri dans la lecture des e-mails. Si votre objet n'est pas explicite, il aura peut-être tendance à le lire en dernier.</p>
<p>Règle 2 La ligne objet doit être remplie avec des mots précis</p>	<p>Pour rédiger l'objet, utilisez les titres pleins qui permettent de cerner avec précision le but de l'e-mail : Commande : titre vide, aucune information précise Commande n°125 du 23 mars 2015 : titre plein, information exhaustive qui facilitera l'action du destinataire.</p>
<p>Règle 3 La ligne objet doit toujours apporter une valeur ajoutée.</p>	<p>✓ En interne Vous répondez à un e-mail en gardant l'objet initial. Parce que dans la plupart des cas, votre réponse suivra directement le message reçu. La référence du sujet traité, la date et l'heure sont mentionnées sur le document. Les messages viennent s'inscrire les uns à la suite des autres sous les mêmes références de dossier.</p> <p>✓ En externe Vous apportez une valeur ajoutée à l'e-mail. Parce que votre lecteur reçoit de nombreux e-mails. Or, l'objet lui permet de se rappeler ou d'être informé dès le premier coup d'œil de l'intérêt à l'ouvrir. Soyez aussi précis et explicite que possible.</p> <p>Ex. Re : commande (réponse à votre e-mail du...)</p>
<p>Règle 4 Évitez toute familiarité lorsque vous rédigez dans le contexte du travail/</p>	<p>Coucou..... C'est moi.... C'est encore moi...</p>

3. La rédaction du message

<p>La formule d'appel</p>	<p>❖ En externe Le message sera toujours précédé d'une formule d'appel. Celle-ci, bien que moins déférente que celle de la lettre, restera respectueuse : Bonjour Madame, Bonjour monsieur, Monsieur le directeur, Cher Maître, Cher confrère, Cher ami...</p> <p>❖ En interne Dans l'e-mail interne, la formule d'appel est souvent supprimée. Lorsque deux agents échangent plusieurs fois par jour des e-mails, ils emploient en général au premier contact de la journée pour la supprimer dans les e-mails suivants.</p>
----------------------------------	---

<p>Le développement</p>	<p>En interne et en externe, le développement se déclinera sur une modèle identique :</p> <p>Passé : raisons qui justifient l'écrit</p> <p>Présent : exposé de la situation (historique, argumentation)</p> <p>Futur : actions, propositions, suggestions</p> <p>L'e-mail respectera les normes de présentation et de rédaction de tout écrit professionnel, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Phrases courtes (sujet + verbe + complément) ; ✓ vocabulaire simple, précis ; ✓ ponctuation à bon escient ; ✓ explication des sigles.
<p>La formule de conclusion</p>	<p>En externe</p> <p>La formule de conclusion est une phrase qui donne le ton au message et qui fait le lien entre la fin du développement et la formule de politesse.</p> <p>En interne</p> <p>La formule de conclusion permet de terminer le message de façon courtoise.</p>
<p>La formule de politesse</p>	<p>En externe</p> <p>Comme la formule d'appel, elle est plus simple et plus directe. Elle est toujours respectueuse.</p> <p>Cordialement, très cordialement, salutations distinguées, amicalement.</p> <p>Ces formules de politesse sont suivies d'une virgule.</p> <p>En interne</p> <p>Comme pour la lettre en forme administrative, vous ne mettez pas de formules de politesse.</p>
<p>La signature</p>	<p>Bien que non manuscrite, la signature est nécessaire, elle marque la politesse.</p> <p>J. Dupont</p> <p>Elle peut être suivie de la fonction</p> <p>Jacques Dupont</p> <p>Chef de service</p> <p>Pour plus de crédibilité, vous pouvez la faire suivre de votre numéro de téléphone.</p>

4. La présentation d'un e-mail

The image shows a screenshot of an email client window titled "Nouvel message" with a menu bar (Fichier, Edition, Affichage, Insertion, Format, Outils, Message ?). The email content is as follows:

Objet: demande de délai de paiement pour la facture n°...

Formule d'appel: Messieurs,

Introduction: Nous accusons réception de votre facture n°... relative à la livraison du...

Développement: Cependant, nous avons le regret de vous informer que vous avez omis d'indiquer les références. En l'absence de ces indications, il ne nous est pas possible de régler le montant de cette facture de 500 euros. Nous vous demandons de bien vouloir nous faire parvenir ces renseignements afin que nous puissions honorer votre facture.

Formule de conclusion: Nous vous remercions de votre compréhension.

Formule de politesse: Cordialement,

Signature: Jacques Dupont
Chef de service