

# Le courriel efficace



- Comme nous, nos destinataires reçoivent chaque jour des dizaines d'e-mails. Les e-mails efficaces facilitent la gestion des priorités du destinataire, grâce à un objet précis. Ils contribuent à diminuer le nombre de mails en circulation parce que les destinataires ou personnes en copie sont ciblés. Ils augmentent les chances que nos mails soient traités parce qu'ils vont à l'essentiel.



# 1-Destinataires : soyez sélectif

- > Destinataires principaux : les personnes directement concernées pour action.
- > En copie : celles qui ont besoin d'être tenues informées (dites pourquoi dans le mail).
- > Avant de "répondre à tous", vérifiez que la liste des destinataires est pertinente.



## 2 - Objet : soyez précis et concis

### Objet : soyez précis et concis

- > Utilisez un "titre plein" qui révèle le contenu du mail. Remplacez "Réunion" par "Réunion pour résoudre tel problème".
- > Sur un smartphone, seuls les 5 ou 6 premiers mots sont lisibles : faites court et commencez par l'information importante.



© Can Stock Photo - csp12262634

# Début du mail : donnez envie de lire

Cinq conseils pour (mieux) gérer ses mails

- > Un bonjour personnalisé : a minima le prénom ou le nom pour un interlocuteur unique. Un ton adapté à la personne ou au groupe : professionnel ou familial ; ludique, chaleureux ou neutre.
- > Expliquez dès la première ligne en quoi vos destinataires sont concernés par votre mail : "vous m'avez fait part de..." ; "vous connaissez bien..."
- > Exception : les fils de discussion échangés dans un laps de temps court.

## 4 - Corps du mail : allez à l'essentiel.

- > Présentez les faits de manière synthétique en 4 ou 5 lignes maximum.
- > Soyez clair sur ce que vous attendez de vos lecteurs : quelles actions et pour quand précisément.
- > Donnez les informations utiles pour faciliter leur travail : liens Inter- ou Intranet, documents attachés, précisions. Mettez en gras/couleur celles qu'ils auront besoin de retrouver en un coup d'oeil quand ils traiteront le mail (date, adresse, lien, etc.).
- > Faites des phrases courtes : sujet, verbe complément.

# 5 - Fin du mail : soyez conclusif et convivial

- > **Résumez en une ligne ce que vous attendez de vos destinataires.** Exemple : "J'attends ces éléments avant de rappeler le client".
- > **Personnalisez la prise de congé.** Mettez-y du coeur et non des formules toutes faites : "bon week-end", "à lundi prochain", etc.



## 6 - Conseils supplémentaires

- > Abordez un seul sujet par mail. Une demande supplémentaire sans rapport avec l'objet risquerait de ne pas être traitée.
- > Révisez les destinataires ou l'objet lorsque vous poursuivez un fil de discussion.
- > N'abusez pas du signal "important". Vous ne seriez plus crédible.





- Évitez les fichiers attachés lourds qui peuvent bloquer la messagerie de vos destinataires. Utilisez des espaces partagés d'entreprise ou accessibles via Internet.



- Aérez votre texte. Sautez une ligne à chaque étape de votre mail.
- > Indiquez votre numéro de téléphone dans votre signature automatique.

