

Manuel de savoir-vivre

à l'usage des utilisateurs de courrier électronique

Le courrier électronique est l'un des moyens de communication les plus utilisés dans le monde du travail (ainsi que dans les autres activités de la vie quotidienne). Sa facilité d'utilisation et son côté (faussement) instantané peuvent inciter à en avoir une utilisation informelle, inspirée de la communication orale, de la messagerie instantanée ou des SMS. Néanmoins, dans le cadre professionnel comme dans nombre d'autres contextes, on s'attend *par défaut* à un usage plus proche de celui de la communication écrite traditionnelle. Il convient donc de s'attacher à respecter une certaine forme de « nétiquette », un ensemble de règles non écrites mais procédant d'une culture collective et perçues comme relevant de la politesse.

Bien évidemment, la nature du message et le type de rapports que l'on entretient avec son interlocuteur amène ensuite chacun à composer avec ces règles pour « doser » le caractère formel de la communication : que ce soit à l'oral ou à l'écrit, on ne s'adresse pas de la même manière à son chef de service et à son collègue de pause café.

- **Un courrier électronique doit toujours avoir un sujet**, qui devrait être court, intelligible, explicite et pertinent. C'est une règle qui ne devrait souffrir aucune exception. Le sujet contient les informations servant à filtrer et classer (automatiquement ou manuellement) le courrier reçu, à évaluer l'urgence d'un message, à lui affecter une priorité, à en choisir le moment de la lecture. Un message sans sujet finira beaucoup plus facilement dans une corbeille ou un filtre à indésirables ;
- **Un courrier électronique est un message rédigé** dans la langue appropriée, avec des phrases orthographiquement, syntaxiquement et grammaticalement correctes, sagement ponctuées et typographiées ;
- **Utilisez un minimum de formules de politesse** pour ouvrir et clore votre message, en utilisant votre bon sens pour vous adapter au contexte. Un « bonjour » est par exemple souvent bienvenu ;
- **Évitez les listes de destinataires trop longues**, pour plusieurs raisons : elles peuvent vous valoir un refus de certains serveurs (prévention du *spam*), elles alourdissent la lecture (sur certains clients) et enfin elles divulguent à tous des adresses électroniques sans que leurs propriétaires ne puissent s'y opposer. Usez avec bon sens de la copie carbone invisible (qui ne résout toutefois pas le premier problème) et des listes de diffusion lorsqu'elles existent ;
- **Ne polluez pas les alias et listes de diffusion à votre disposition**. Prenez le temps de définir l'audience appropriée pour votre message. Pour qui a-t-il *vraiment* de l'intérêt ?
- **N'ignorez pas un message qui requiert une réponse de votre part**. Si votre correspondant s'attend à ce que vous lui répondiez, c'est une simple question de politesse. Si vous n'avez pas de réponse à lui donner, dites-le-lui simplement plutôt que de le laisser attendre indéfiniment.

Et les « petits plus » :

- Gardez à l'esprit que certaines personnes reçoivent *énormément* de courrier électronique. Les messages qui vous intéressent ou vous amusent peuvent s'avérer simplement agaçants pour eux. Cela peut également expliquer des réponses tardives ;
- Évitez de commencer un échange sur un nouveau sujet en répondant à un autre message (destiné aux mêmes personnes) et en changeant simplement l'intitulé du sujet : créez plutôt un nouveau message. Le lien entre messages et réponses est représenté par des identifiants uniques, pas par les sujets. En procédant de la sorte, vous empêcheriez les logiciels clients d'afficher les fils de discussion correctement. Les deux conversations s'entremêlèrent et la reformulation du sujet n'y changerait rien.
- N'envoyez pas de courrier électronique sous le coup de la mauvaise humeur. Écrivez-le si vous le souhaitez – mais ne l'envoyez pas. Les moyens de communication électronique ont tendance à laisser les situations conflictuelles s'envenimer facilement. Soyez-en conscient.