

Net Behav'in

La Nétiquette by Intelcia

Votre guide pour la rédaction de vos contenus électroniques



×
Votre
E-mail,
C'est
Vous!



Votre e-mail est à votre image :

Un e-mail vous représente auprès de votre interlocuteur.

S'il transmet votre message, il transmet également votre attitude, valeurs et identité : Il porte votre nom ! Il est ainsi essentiel de garder un **ton respectueux et conforme à l'environnement professionnel** dans lequel vous évoluez.

Aussi, votre e-mail requiert le plus souvent une réponse, ou véhicule une information importante. Vous devez donc être le plus **direct, clair et concis** possible.

En effet, ce sont les deux premières secondes de lecture qui sont cruciales pour attirer l'attention de votre destinataire une fois votre e-mail reçu.



Comment optimiser vos échanges ?

1 Go straight to the point

Là est le secret d'un e-mail réussi, et ça commence dès l'objet : Privilégiez un objet court, qui décrit exactement le sujet de votre e-mail.



Un objet devrait apparaître dans sa globalité sur la file de la boîte de réception. S'il est plus long, c'est déjà mauvais signe !

2 Un nouveau destinataire ne vous connaît pas !

Lorsque vous envoyez un e-mail à quelqu'un pour la première fois, vous présenter est d'usage avant d'énoncer le sujet de votre e-mail, même s'il s'agit d'une personne faisant partie de votre entreprise.

Cela lui permettra de vous situer au sein de l'organisation, et bien sûr de mieux comprendre votre requête.

3 Un message clé par phrase !

Évitez de vous étaler dans le contenu de votre e-mail en listant les messages, tous à la fois.

Pour valoriser votre e-mail et faire en sorte que vos messages soient transmis, recentrez votre contenu en une seule idée par phrase, la plus importante.

 En fin de message, si vous désirez appuyer votre demande en restant courtois, privilégiez l'usage de ces formulations : « Prière de bien vouloir .../ Je vous prie de bien vouloir... » plutôt que : « Merci de... », qui sous-entend un ton plus directif.

5 Si une PJ accompagne votre e-mail, n'oubliez pas de le mentionner !

Si ce n'est pas spécifié, le destinataire pourrait omettre de l'ouvrir et votre message n'aura pas l'impact recherché. Dans le cas inverse, faites attention à ne pas envoyer votre e-mail sans joindre le document en question.

 Si vous savez que votre e-mail doit contenir une PJ, insérez-la en premier avant la rédaction du corps du mail pour ne pas l'oublier.

4 La mise en forme est un *must* pour une meilleure lisibilité

Privilégiez les interlignes pour mieux structurer vos idées et n'hésitez pas à mettre en gras les mots clés.

 Relisez-vous et supprimez tous les mots sans quoi la phrase garde tout son sens, pour un e-mail court et fluide. Si vous avez un doute sur l'aspect de votre e-mail, envoyez-le d'abord à vous-même pour vérifier sa mise en page à la réception.

6 Ciblez vos destinataires !

Lorsque vous répondez à un e-mail, assurez-vous que votre réponse soit bien destinée à la bonne personne. Faites bien la différence entre "Répondre" et "Répondre à tous".

Ce n'est pas toujours nécessaire que tout le monde reçoive votre réponse, et cela vous permet de vous adresser directement aux interlocuteurs concernés.

7 Relisez votre e-mail avant de l'envoyer...

Pour revoir la clarté et l'accessibilité de votre message, il est indispensable de procéder à deux types de relectures; une relecture de forme, vous permettant de corriger d'éventuelles fautes d'orthographe ou de frappe, puis une relecture de fond, afin de vous assurer que le contenu émis, sera perçu de manière intelligible par votre destinataire .

Gardez en tête qu'il est impossible de rattraper un e-mail une fois que vous cliquez sur "envoyer".



Si vous pouvez vous faire relire par quelqu'un d'autre, n'hésitez pas ! Un oeil externe est la meilleure critique pour avoir un avis détaché et pouvoir améliorer votre contenu.

8 Ne négligez pas la signature !

Elle fait partie intégrante de votre e-mail et vous permet de vous présenter et partager vos coordonnées.

Vos interlocuteurs ne vous connaissent pas forcément, ou auraient besoin de vous contacter ultérieurement, donc prenez le temps de préparer une signature automatique à tous vos e-mails pour gagner du temps, et surtout ne pas l'oublier.

9 Si vous ne recevez pas de réponse à votre e-mail, pas de panique !

Vous pouvez relancer votre destinataire afin d'insister sur la nécessité de recevoir une réponse ou un retour de sa part. Il n'existe pas de délai particulier pour relancer un e-mail.

D'usage, un délai de 48h est préconisé, mais cela dépend toujours de l'urgence de votre requête.



**Vos
Hangouts
pour
rester
IN!**

Votre Chat professionnel :

Vous êtes sûrement amenés à solliciter régulièrement vos collègues par Hangout, ou chat. Un **moyen simple, rapide et efficace** pour transmettre votre message à votre destinataire et s'assurer que celui-ci a bien été "lu".

Mais ne vous y trompez pas, cet outil de communication requiert également le respect de certaines règles de comportement, au même titre que les e-mails.



Quelques points de vigilance

- 1 Pensez à garder un langage professionnel...**
- 2 Essayez de répondre aussitôt le message "vu"...**

... Même si vous vous adressez à un collègue-ami.

Le Hangout reste un outil de communication purement professionnel, à n'utiliser que dans le cadre de vos besoins au sein de l'entreprise, en employant une terminologie adaptée. Ces échanges peuvent en effet être retracés.

... Car votre interlocuteur est en effet notifié de la lecture de son message.

Au mieux, pensez à le prévenir de votre indisponibilité en attendant de lui faire part de votre retour.

3 Les Hangouts sont utiles pour les requêtes ponctuelles

Si vous devez exprimer un besoin important à votre interlocuteur, il est possible que le Hangout ne soit pas l'outil adéquat.

La traçabilité et la relance d'un message important est nettement meilleure lorsque celui-ci est envoyé par e-mail.

4 Respectez les règles d'orthographe et de syntaxe

Cela aide votre destinataire à avoir une meilleure lisibilité de votre message, et participe à valoriser votre requête.

5 Activez la notification sonore

Elle permet d'améliorer votre réactivité en cas de sollicitation urgente, et surtout limiter le temps d'attente de vos interlocuteurs.

myintelcia

**Votre
Espace
Intranet**

My intelcia, votre espace entreprise interne :

MyIntelcia vous permet d'être au courant de tout ce qui se passe dans votre entreprise : news, events, communications RH, médiathèque, et bien d'autres infos et fonctionnalités qui vous sont utiles.

Vous pouvez notamment y laisser des commentaires, ouvrir des tickets, ou entrer en discussion par "chat" avec un membre de l'équipe RH.

Dans ce sens, il apparaît indispensable de déterminer et respecter des guidelines spécifiques afin de garantir un **environnement d'échange sain et professionnel**.

Vos Guidelines sur l'Intranet

1 Les commentaires sont ouverts à tous, et lus par tous !

Il est très fréquent de laisser un commentaire sur un article que l'on a apprécié, ou pas. L'essentiel, c'est d'exprimer son opinion ou son sentiment tout en restant respectueux et professionnel, car toute critique, lorsqu'elle est constructive, est la bienvenue !

2 Les commentaires ne sont pas des discussions !

Ils ne doivent pas constituer une occasion de s'étaler dans ses propos, ou d'enclencher un débat entre deux ou plusieurs collaborateurs. Lorsque cela se produit, évitez d'y participer, ou signalez aux personnes concernées que ce n'est pas le cadre adéquat pour ce type d'échange.

3 L'ouverture des tickets sur MyIntelcia

Que ce soit pour une demande ou une réclamation, votre message doit être clair et concis pour faciliter sa compréhension par le destinataire.

Il doit également rester courtois et professionnel, même s'il s'agit d'une réclamation grave et sensible.

4 L'Outil MyAlert

Ce dispositif de traitement interne des réclamations à titre grave et exceptionnel vous permet de signaler tout comportement abusif, portant atteinte à la personne d'un collaborateur ou à l'éthique de l'entreprise.

Votre remontée est destinée directement à la Direction Générale, d'où la nécessité de garder un ton intelligible, sobre, succinct et surtout professionnel.



Avant d'envoyer une remontée via MyAlert, pensez à :

- Vous assurer du degré de gravité de votre alerte,
- Prendre du recul vis-à-vis de la situation, et ne pas vous laisser submerger par vos émotions,
- Rester sobre en adoptant un ton respectueux .

Bravo !

Vous venez de parcourir les principales règles et usages à adopter dans vos échanges électroniques professionnels.

Vous êtes désormais prêts à reprendre le contrôle de vos écrits !



Vous pouvez bien entendu nous faire part de vos propositions pour enrichir et améliorer notre NetBehav'in au sein d'Intelcia sur [MySuggestions](#).