

Le courriel : votre meilleur ennemi

Le courriel est un outil formidable... qui peut se retourner contre nous. Voici quelques trucs de correspondance électronique pour éviter de se mettre dans le pétrin.

Le courriel, avouez-le, on ne s'en passerait plus. Mais souvent, on oublie qu'on peut ruiner sa crédibilité en un seul clic sur le bouton « Envoyer ». La majorité d'entre nous ignorent en partie le protocole qui encadre l'utilisation du courrier électronique et sous-estiment l'impact que peut avoir ce type de communication. Vous devez respecter certaines règles pour optimiser votre communication virtuelle et éviter les impairs. Voici le minimum vital requis :

Un courriel laisse des traces. Vous avez donc intérêt à y réfléchir à deux fois avant de rédiger et d'envoyer vos messages électroniques. Certains se cachent derrière pour donner une directive, réprimander, féliciter ou demander des renseignements. C'est si facile d'envoyer une note bien à l'abri derrière son bureau, sans devoir faire face à la réaction de l'autre !

Soignez vos textes et relisez-vous ! Un mot oublié, des fautes d'orthographe ou de grammaire peuvent nuire à votre image. N'écrivez jamais en langage « texto » (au son), à moins de vouloir passer pour un ado ! Sauvegardez au besoin vos messages dans votre répertoire de brouillons (*drafts*) et faites un contrôle qualité avant l'envoi. Mieux : rédigez « hors connexion ».

Utilisez avec jugement les fonctions « cc », « bcc », « prioritaire », etc. Il ne sert à rien de mettre en copie conforme systématiquement tous les membres d'une équipe ou d'un service, ni d'envoyer toujours vos messages en mode « Urgent ». Beaucoup en abusent. À la longue, vous irriterez vos correspondants et perdrez leur attention. Vu le nombre de courriers électroniques que l'on reçoit chaque jour, il vaut mieux cibler ses sujets et limiter les destinataires multiples.

Restez vigilants ! Ces fonctions, au premier abord si pratiques, peuvent être des armes redoutables. Tout le monde n'apprécie pas de se retrouver dans un envoi groupé. J'ai déjà reçu un courriel d'un concurrent m'annonçant son déménagement avec en copie conforme, toute sa base de données, clients et candidats. Imaginez la réaction de votre patron s'il se ren-

duit compte que vous êtes à la recherche d'un emploi ! Privilégier l'envoi individuel et personnalisé ou la copie conforme blanche (« bcc ») permet de garantir la confidentialité et d'éviter de fournir gratuitement vos données. Car l'information est chère !

Vérifiez vos documents « Pièce jointe » (*attachment*). Assurez-vous que vous avez joint le bon fichier et que la personne pourra le lire, en fonction du format utilisé et de la taille du dossier. Bloquer le logiciel du destinataire avec un document trop lourd ou comportant des macros (ou, pire, des virus) risque de le mettre en furie. Au-dessus de cinq mégaoctets (megs), vous prenez le risque de voir vos courriels rejetés. Récemment, j'ai reçu le curriculum vitae d'un candidat qui avait inclus sa photo dans son document Word et dont le courriel pesait 40 megs. Mon système (y compris tous les autres courriels que j'attendais) est resté bloqué pendant deux heures... Ça commence mal !

Répondez toujours à vos courriels. La règle dit qu'un courriel doit être traité (entendez ici qu'il faut y répondre) dans les 72 heures. Même si vous dépassez ce délai, ne négligez pas vos réponses. Un simple accusé de réception suffit parfois, et si vous partez en vacances, n'oubliez pas de programmer un avis automatique de réponse pour prévenir de votre absence (vous penserez à le désactiver à votre retour).

N'inondez pas vos collègues de courriels comportant des blagues, des pourriels ou tout autre document peu pertinent à l'exercice de vos fonctions. Votre patron pourrait vous reprocher d'utiliser les outils fournis par l'entreprise à des fins personnelles (ce qui est aussi valable pour l'envoi de vos CV et demandes d'emploi). Tout peut être contrôlé par Internet, y compris vos courriels (même si l'accès à votre système vous est réservé). Tenez-vous-en à une utilisation à caractère professionnel. Se créer une adresse Hotmail ou Yahoo ne prend que quelques minutes et garantit une totale confidentialité.

Enfin, le courriel ne peut se substituer au téléphone et ne remplacera jamais un échange verbal. En effet, l'intonation, le silence et toutes les formes de communication orale en disent parfois beaucoup plus long que l'écrit électronique (parfois rédigé trop vite), et ce, malgré l'introduction des fameuses « binettes » (signes permettant d'introduire des expressions faciales comme :) ou ;-). Sachez aussi que près de 12 % des courriels ne parviennent jamais à leurs destinataires et se perdent dans l'univers sidéral du Web. +

* Présidente, Vénatus Conseil (www.venatus.com)

