

COMMUNIQUER PAR MAIL : DE L'ART DE LA (IN)COMPRÉHENSION ÉCRITE

Description de la ressource

Qui n'a jamais connu de tensions générées uniquement par des communications écrites ? L'absence d'intonation, le non-verbal et toute interprétation qu'on en fait sont autant de biais, humains certes mais inutiles voire néfastes : un mail ne sera jamais qu'une information, jamais une "relation".

La Netiquette regroupe l'ensemble des règles de "savoir-vivre" dans la communication écrite sur le web. Nous vous proposons de la découvrir via **l'article dédié sur Wikipédia**.

"TRUCS ET ASTUCES" POUR UNE COMMUNICATION ÉCRITE APAISÉE ET EFFICACE

Un objet clair. Soyez explicites dans l'objet de vos mails, il est important pour vos destinataires de pouvoir se faire une idée du contenu de votre message. Vous facilitez ainsi à chacun la gestion de ses mails. Évitez donc les objets tels que « une question », « un truc chouette », « urgent ». Vous pouvez en revanche mettre entre crochet la nature du mail suivi de son objet précis comme ceci par exemple « [Urgent] Décision concernant l'avenir du collectif ».

Je prends le temps avant de répondre. Répondre de manière épidermique par courriel peut-être source de conflits (qui n'a jamais vécu la chose ?...). Sur une liste de discussion cela peut s'avérer destructeur pour le groupe, et votre projet...

Éviter l'usage des majuscules. Utiliser les majuscules est souvent assimilé au fait de CRIER même si vous CHUCHOTEZ ! Ce code de lecture est d'ailleurs utilisé dans la bande dessinée, manga !

Un mail = un sujet. Si votre mail contient plusieurs sujets, préférez plusieurs mails distincts qui favoriseront les échanges et la capacité des destinataires à s'y retrouver. Il est aussi plus simple de faire en sorte que l'objet de son mail soit explicite s'il ne concerne qu'un sujet.

Un sujet en rapport avec le Schmilblick. Avant d'envoyer un mail, assurez vous qu'il est en lien direct avec le sujet qui intéresse la liste de discussion. Vous pourriez être tenté d'y communiquer vos newsletter ou autres informations... mais retenez-vous !

Le contenu doit être concis et cadencé par des titres. Plutôt qu'un long mail, préférez un court paragraphe, si l'information ne tient pas

en quelques lignes, préférez les pièces jointes ou les liens vers des documents en ligne. Vous pouvez par exemple joindre un article, faire un lien vers un espace d'écriture partagé comme un pad ou tout autre support cohérent. Si besoin cadencez votre texte avec des titres. Les mails longs sont fastidieux à lire, les titres permettent de clarifier l'ensemble des points abordés. Ils structurent votre propos et permettront sûrement une réponse structurée.

Évitez les destinataires multiples. Lorsque vous envoyez un mail, vous pouvez être tenté de mettre en copie une personne qui n'y est pas abonnée ou une autre liste de discussion, il faut absolument vous l'interdire et effectuer des envois séparés. D'une part il se peut que ceux qui répondront oublieront de le mettre en copie, et d'autre part les personnes non-inscrites ne pourront pas répondre ; et même si c'est le cas elle ne sauront pas à qui elles s'adressent.

Externalisez les débats. Souvent, un sujet de discussion va provoquer des débats assez rapides, mais s'ils s'éternisent, n'hésitez pas à y couper court en proposant d'autres supports plus constructifs. Vous pouvez par exemple utiliser des outils de prise de décision comme Loomio, envoyer un sondage pour provoquer un temps d'échange spécifique (à distance ou en présence) avec Framadate, ou créez un document d'écriture collaborative et inviter chacun à y contribuer avec les Pads.

Si le sujet change, faites un nouveau mail. Souvent quand le sujet d'un message évolue au fil de la discussion on a tendance à laisser faire ou à simplement modifier l'objet, ce qui n'est pas une bonne solution. En effet, mieux vaut créer un nouveau mail et un nouvel objet en synthétisant les précédents éléments de la discussion. Vous contenter de modifier l'objet rendra complexe à vos destinataires de s'y retrouver en particulier s'ils trient leurs mails par discussion groupée (ou fil de discussion).

Utilisez les pièces jointes avec parcimonie. Les pièces jointes légères ne posent pas de soucis, mais préservez l'espace de stockage des messageries de vos destinataires en limitant la taille de vos pièces jointes. C'est également un geste pour la planète : avec une liste de discussion l'espace de stockage utilisé par vos pièces jointes est multiplié par le nombre de destinataires. Vous pouvez par exemple envoyer des pièces jointes volumineuses par des services comme wetransfer.

Vide de sens = Rempli de désagréments. N'envoyer pas de mail à la liste qui n'ai pas de vrai contenus ou qui ne concerne pas tout le monde (« merci didier ») : vous seriez assimilé à un Troll, et en plus tout le monde s'en fiche ! Si vous vous sentez un besoin irrésistible de faire une blague ou de remercier, contentez vous de répondre uniquement à votre destinataire.

Type de ressource

Truc et astuce

Thématique de la ressource

- L'outil au service du projet
- Autre

Auteur.trice(s) de la ressource

Romain Lalande, Nicolas Geiger

Licence d'utilisation la ressource

CC BY SA

Contributeur.trice.s connaissant cette ressource

- Nicolas Geiger
- Romain Lalande

Cette fiche est elle un brouillon ?

- Non