****

1er avril 2020

Étiquette d’email[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Envoi d’email** | | |
| À | CC | CCI[[2]](#footnote-2) |
| Soyez bref. Demandez-vous, cet e-mail est-il nécessaire ? | Mettez toujours en copie carbone (CC) une personne si vous la mentionnez. | Mettez en copie carbone invisible (CCI – ou copie cachée) tous les destinataires lors de l'envoi d'emails en masse, par exemple, à tous les membres du cluster, des newsletters à un public plus large, etc. |
| Une personne reçoit en moyenne 121 e-mails par jour. Passer juste 5 minutes par email équivaut à une journée de dix heures. | N'utilisez pas la copie carbone comme une arme. | N’UTILISEZ PAS la fonction copie cachée dans les emails individuels. |
| Est-ce que toutes ces personnes doivent être impliquées dans la conversation ? | Si vous mentionnez des informations qu'une personne vous a transmises, pensez à la mettre en CC pour leur information, et ainsi vous ne parlerez donc pas à leur insu. | Utilisez seulement si vous avez déclaré que vous déplacez quelqu'un de l’historique du message vers CCI |
| L’email est-il le meilleur moyen de communiquer ce que je dois dire ? | Est-ce que tout le monde dans cet échange d'emails doit savoir cela ? | Pensez à utiliser des logiciels ou des services dédiés comme Mailchimp plutôt que des e-mails de masse. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Répondre à tous ?** | | |
| Oui | Parfois | Non |
| Lorsque vous répondez à un sujet lié au travail et que cela ajoute quelque chose d'important à la discussion pour les autres. | Lorsque vous ajoutez à une salutation pour un nouveau membre de l'équipe, ou un membre de l’équipe qui part à la retraire, ou que vous félicitez quelqu'un pour sa réussite. | Lorsque l'auteur de l'email d'origine a posé une question et que tout le monde n'a pas besoin de connaître la réponse |
| + Nom, pour faire savoir aux autres que vous avez ajouté des personnes à la discussion |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Contenu de vos emails** | | |
| L’objet | La longueur | Venez-en au fait, poliment. |
| C'est le titre. Travaillez-le. | Suivez les conseils donnés aux journalistes: ne noyez pas le poisson. | [Lisez ceci](https://www.nytimes.com/2019/07/13/opinion/sunday/i-hope-youre-well.html) |
| Si une action spécifique est nécessaire, essayez de l'indiquer dans l'objet. (Par ex. « Votre approbation du budget est nécessaire ») | Visez la concision. Éditer le texte avant d'envoyer. | Ne faites pas de déduction. Indiquez exactement ce que le destinataire doit faire. |
|  | Si votre e-mail est long par nécessité, incluez un synopsis de 1 à 2 phrases au début. | Toute action/demande nécessite un délai. Ce n'est pas discourtois. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prenez en compte** | | |
| Pièces jointes | Absent du bureau | Relecture |
| Si vous dites que quelque chose est attaché, assurez-vous qu'il l'est. | Écrivez toujours une note lorsque vous serez absent du bureau, et même si vous participez à des réunions d'une journée ou de longue durée. | Avant de cliquer sur «envoyer», vérifiez l’orthographe et la clarté. |
| S'il s'agit d'un gros fichier, faites-en plutôt un lien téléchargeable. | Dites aux destinataires:   * Pendant combien de temps vous serez absent * Qui contacter en votre absence? * Et comment vous joindre en cas d'urgence | Essayez de limiter votre utilisation des points d'exclamation. Entre collègues, le visage souriant occasionnel est acceptable pour montrer le ton. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Il est temps** | | |
| Zones horaires | Réponses opportunes | Il est temps d'arrêter |
| Si vous recevez un e-mail tard dans la nuit, il est parfaitement acceptable de répondre au cours de votre journée de travail. | Si vous recevez un e-mail et que vous savez que vous aurez besoin de temps pour rechercher la réponse, il serait plus courtois d'écrire à l'expéditeur une courte note lui disant que vous répondrez sous peu. | C'est le droit des employés de pouvoir se déconnecter. Vous n'êtes pas obligé d'être contacté en permanence pour des raisons liées au travail. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N'oubliez pas que vous êtes ambassadeur de marque du GNC** | | |
| Respectez la marque | Éditez soigneusement | Soyez courtois |
| Utilisez la [signature d’email standard du GNC](https://www.nutritioncluster.net/node/5671). | Éditez les messages transférés, en les examinant attentivement pour vous assurer que le contenu précédent est pertinent et approprié pour le transfert. | Les salutations (cher, bonjour) et les formules de clôture (sincèrement, chaleureusement, cordialement) sont de bons moyens de démarrer et de terminer un email. Dire « merci » aide à établir des relations. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vous n'êtes pas censé être connecté tout le temps** | | |
| Est-ce une urgence ? | Répondez-vous simplement pour montrer aux autres que vous travaillez ? | Cela peut-il être traité pendant les heures ouvrables? |
| L'UNICEF est une organisation humanitaire où nous répondons légitimement aux crises dans le monde. Ne vous attendez pas à une réponse de niveau 3 pour un sujet de niveau 1. | La mesure de votre efficacité et de votre efficience ne doit pas être l'envoi ou la réponse d'emails au-delà des heures ouvrables ou le week-end. Si vous devez envoyer un message, commencez-le par : « Pour lundi » ou « J'ai besoin de noter pendant que j'y pense ». | Parfait. Alors faites-le. N'oubliez pas que les responsables, en particulier, doivent montrer le bon exemple au reste de leur personnel. |

1. Adapté de l'étiquette d’email de l'UNICEF disponible [ici](https://unicef.sharepoint.com/sites/ICON/SitePages/Email-Etiquette.aspx?from=SendByEmail&e=dX4yR0z0C0i-wX9in71f-Q&at=9). [↑](#footnote-ref-1)
2. BCC (blind carbon copy) en anglais [↑](#footnote-ref-2)