

# **COURRIEL : LA REGLE DES 3 C**

## **« COURT »**

- **RÉDIGER UN MESSAGE CONCIS ET STRUCTURÉ :**
- **SE LIMITER À DIX OU QUINZE LIGNES ET À QUELQUES PARAGRAPHES : UNE PAGE ÉCRAN MAXIMUM,**
- **AU-DELÀ, RÉDIGER UNE NOTE ET LA JOINDRE AU COURRIEL.**

## **« CONCRET »**

- **PRÉCISER DÈS LA PREMIÈRE PHRASE CE QUE L'ON ATTEND DU DESTINATAIRE,**
- **PRÉCISER LES DÉLAIS DE RÉPONSE SOUHAITÉS : « RÉPONSE ATTENDUE LE ... »,**
- **UTILISER UN VOCABULAIRE SIMPLE ET COURANT.**

## **« CORRECT »**

- **SOIGNER LES FORMULES DE POLITESSE EN DÉBUT ET FIN DE MESSAGE : IL EST CONSEILLÉ DE NE PAS INCLURE DE FORMULE DE POLITESSE DANS LA SIGNATURE AFIN DE LA PERSONNALISER SELON LE DESTINATAIRE,**
  - **EN DÉBUT DE MESSAGE, J'ADAPTE LA FORMULE SUIVANT LA OU LES PERSONNES DESTINATAIRES ET SANS UTILISER D'ABRÉVIATION,  
« BONJOUR / MADAME Y / MONSIEUR X / MESDAMES ET MESSIEURS LES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ... »,**
  - **EN FIN DE MESSAGE, JE SALUE LE DESTINATAIRE PAR UNE MARQUE DE CONSIDÉRATION ADAPTÉE :  
« CORDIALEMENT / RESPECTUEUSEMENT / BIEN À VOUS / SINCÈRES SALUTATIONS ... »**
- PENSER À METTRE UNE SIGNATURE .**

**D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, VEILLER À TOUJOURS ADOPTER UN TON COURTOIS ET RESPECTUEUX. GARDER À L'ESPRIT QU'IL S'AGIT D'UN ÉCHANGE PROFESSIONNEL : UNE FORMULE DE SALUTATION OU DE POLITESSE EST TOUJOURS REQUISE, QUELS QUE SOIENT LA PROXIMITÉ OU LE LIEN HIÉRARCHIQUE AVEC LA PERSONNE DESTINATAIRE.**

# **COURRIEL : CC OU CCI ?**

**JE DÉFINIS DES RÈGLES DE MISE EN COPIE AU SEIN DE MON ÉQUIPE ET AVEC MES COLLABORATEURS RÉGULIERS.**

**JE LIMITE LES DESTINATAIRES EN COPIE OU "CC"**

**CHAQUE PERSONNE EN COPIE DOIT L'ÊTRE POUR UNE RAISON BIEN DÉFINIE.**

- **TOUS LES COURRIELS INTÉRESSANT MES COLLÈGUES DANS LE BON DÉROULEMENT DE LEUR TRAVAIL DOIVENT LEUR ÊTRE COMMUNIQUÉS EN COPIE : CETTE FONCTION CONCERNE LES DESTINATAIRES À INFORMER.**
- **LA MISE EN COPIE DE LA HIÉRARCHIE DOIT ÊTRE RÉFLÉCHIE POUR NE PAS CRÉER DE PRESSION SUPPLÉMENTAIRE. LA COPIE AU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE DOIT ÊTRE UNE RÈGLE LAISSÉE À LA DISCRÉTION DU CHEF DE SERVICE MAIS DOIT ÊTRE CLAIREMENT DÉFINIE ET CONNUE AU SEIN DE L'ÉQUIPE.**

**FONCTION « COPIE CACHÉE À » OU « CCI »**

**J'UTILISE LA FONCTION « COPIE CACHÉE À » (CCI) À BON ESCIENT. LES COPIES CACHÉES PERMETTENT DE NE PAS DIVULGUER DES ADRESSES PERSONNELLES**

**CETTE FONCTION EST **CONSEILLÉE POUR** :**

- **RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ DES ADRESSES DE TOUS LES DESTINATAIRES ET ÉVITER DANS CE CAS LE « RÉPONDRE À TOUS »,**
- **ÉVITER DE POLLUER L'ENTÊTE DES MESSAGES AVEC DES LISTES DE DIFFUSION CONSTRUITES MANUELLEMENT AVEC DE NOMBREUX DESTINATAIRES,**
- **INFORMER UNE TIERCE PERSONNE D'UNE RÉPONSE DONNÉE.**

**CETTE FONCTION EST **DÉCONSEILLÉE POUR** :**

- **MASQUER VOLONTAIREMENT DES DESTINATAIRES À L'INSU DES AUTRES,**
- **ÉVITER LE « RÉPONDRE À TOUS » CAR RIEN N'EMPÊCHE UN DESTINATAIRE EN COPIE CACHÉE DE TRANSFÉRER LE COURRIEL À TOUS LES DESTINATAIRES NON CACHÉS,**
- **POUR SE PRÉMUNIR DU RISQUE DE « RÉPONSE À TOUS », UNE ALTERNATIVE EST DE PRIVILÉGIER LE TRANSFERT DU MESSAGE PRÉCÉDEMMENT ENVOYÉ PLUTÔT QUE D'AJOUTER UN DESTINATAIRE EN COPIE CACHÉE.**

# **COURRIEL : TU OU TTU?**

« **SIGNALÉ** » SIGNIFIE : IMPORTANT OU MAJEUR OU D'UN GRAND INTÉRÊT :

« **TRÈS SIGNALÉ** » SIGNIFIE : IMPORTANT ET URGENT OU AVEC UNE NÉCESSITÉ D'AGIR RAPIDEMENT :

« **TTU** » SIGNIFIE : « TRÈS TRÈS URGENT » SYNONYME DE PRIORITÉ ABSOLUE DANS LE CADRE DE SITUATIONS IMPRÉVISIBLES.