

Rédacteur : Bruno Thomasset

Avril 2020

## Formation à l'écriture des e-mails

### Fiche n°1 : les destinataires

#### 1. Le destinataire principal ou destinataire « pour action »

On se place ici dans le cas général où l'on a quelque chose à demander à quelqu'un. Il est important de bien choisir le destinataire car c'est lui qui va se sentir concerné et devoir répondre. La question à se poser est : de qui est-ce que j'attends une réponse ?

Si l'on se trompe de destinataire, on prend le risque de fâcher notre interlocuteur (Pourquoi m'écrit-il à moi ?) et de vexer celui qui aurait dû être le destinataire principal (S'il ne veut pas m'écrire tant pis pour lui !)

On a souvent tendance à multiplier les destinataires en espérant que l'un d'entre eux réagira. C'est une erreur car par facilité chacun renverra alors la balle en pensant que c'est à l'autre de répondre...

Au contraire, pour avoir un maximum d'efficacité, mieux vaut avoir un destinataire unique. Celui-ci est obligé de se sentir concerné et peut être flatté de la responsabilité qui lui est donnée.

Si le destinataire est connu de soi, on s'adresse à lui naturellement. Si le destinataire n'est pas connu, on prendra soin tout de suite d'expliquer pourquoi on s'adresse à lui : Madame, (Monsieur,) Vos coordonnées m'ont été données par..., Vous êtes responsable de..., je me permets de m'adresser directement à vous pour... Votre action est reconnue dans le domaine de...

Si l'on ne sait pas à qui s'adresser. Mieux vaut écrire un mail individuel à chaque personne susceptible de répondre, plutôt qu'un mail collectif qui va tomber dans les oubliettes.

#### 2. Les destinataires en copie ou « pour information » (Cc :)

Là encore il faut être attentif à qui l'on met en copie car cela conditionne la bonne réception du message, y compris pour le destinataire principal. On distingue les interlocuteurs « externes », en lien avec le destinataire principal, et les destinataires « internes » en lien avec soi :

##### 2.1. Les destinataires externes

C'est en principe au destinataire principal de décider à qui il veut communiquer. On ne doit pas prendre le risque de le faire à sa place. Toutefois on peut choisir de le faire pour lui rendre service parce que l'on sait qu'il va devoir informer telle ou telle personne de son entourage mais non dépendante.

En particulier, il ne faut pas mettre en copie un subordonné dépendant du destinataire principal. On ne met pas en copie le Premier Ministre d'une lettre adressée au Président de la République.

Inversement mettre en copie un supérieur est possible mais cela met une pression sur le destinataire principal. Mettre en copie le Président, c'est signifier au Premier Ministre « attention je le tiens au courant ». Ce peut être opportun ou non.

Souvent on a tendance à vouloir mettre un maximum de personnes en copie mais cela peut être très improductif, voire indisposer l'interlocuteur principal.

## 2.2. Les destinataires internes

Ayant été mobilisé sur le choix du destinataire principal et des destinataires externes pour information, on néglige souvent les destinataires internes ou on veut croire qu'il est inutile de les mettre au courant. C'est très dommage.

Au contraire les destinataires internes pour information ont beaucoup d'avantages :

- Ils sont le plus souvent totalement neutres pour le destinataire principal
- C'est un moyen simple et efficace de communiquer en interne
- Ils permettent de préparer une introduction future
- Ils se sentent valorisés et sont mobilisés pour intervenir si besoin
- Ils peuvent éventuellement intervenir dans l'échange
- Le destinataire principal pourra ou non les mettre en copie de sa réponse

Les destinataires internes peuvent être des subordonnés ou des supérieurs. Cela est sans conséquence sur le destinataire principal.

Evidemment tout ceci est à considérer avec prudence si le mail comporte des éléments de confidentialité.

## 2.3. Les destinataires en copie cachée (Cci :)

Cette possibilité ne doit être utilisée que pour alléger le mail d'un trop grand nombre de destinataires en copie. On prendra alors soin de préciser au destinataire que le présent mail est envoyé à telle catégorie de personne pour que ce soit bien transparent. Les copies cachées pour être cachées sont à proscrire absolument, sauf cas très particulier.

## 2.4. Le cas des mails en réponse

Vous êtes dans ce cas le destinataire principal du mail précédent. Tout ce qui est dit plus haut vous concerne. Le plus souvent il convient de répondre dans la forme souhaitée par l'interlocuteur. La question de répondre à lui ou à tous ou à certains nécessite une attention systématique.