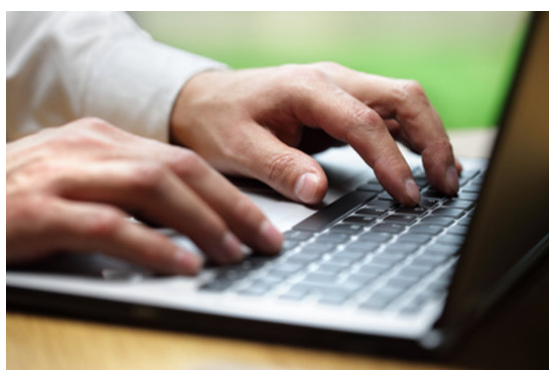


9 erreurs fréquentes à ne pas commettre dans la ligne d'objet d'un e-mail | Denis JACOPINI

Notre métier en RGPD et en CYBER : Auditer, Expertiser, Accompagner, Former et Informer



9 erreurs fréquentes à ne pas commettre dans la ligne d'objet d'un e-mail

Voici les écueils à éviter lors de la rédaction de l'intitulé de votre message électronique. Que vous postuliez pour un emploi, que vous présentiez votre business ou que vous communiquiez avec un collègue, la ligne d'objet de votre e-mail est l'un des meilleurs outils à votre disposition pour attirer l'attention de votre interlocuteur. C'est aussi l'un des outils les plus mal-compris. Écrire une ligne d'objet trop verbeuse, vague ou qui semble trop insistante est le meilleur moyen de ne jamais obtenir de réponse.

Nous avons interrogé des spécialistes sur la question de la ligne d'objet. Voici les écueils à éviter:

1. Ne pas en écrire une

Ne pas inclure une ligne d'objet à un e-mail est l'une des pires erreurs que vous pouvez commettre. Amanda Augustine, experte au cabinet de recrutement, TheLadders, souligne le fait qu'il n'y a rien de plus important dans un e-mail que la ligne d'objet. Un e-mail sans ligne d'objet sera probablement supprimé ou perdu. De plus, cela agacera immédiatement le destinataire, qui se voit forcé de l'ouvrir pour en comprendre le sujet.

2. Trop écrire

« Une messagerie de bureau montre environ 60 caractères dans la ligne d'objet d'un e-mail. Un téléphone mobile n'en révèle quant à lui que 25 ou 30 », précise Amanda Augustine. D'après Dimitri Leonov, Vice Président de SaneBox, spécialiste du tri d'e-mail, 50% des e-mails sont désormais lus sur téléphone mobile. Si vous écrivez plus de six à huit mots en oubliant de placer les plus importants en tête de la ligne d'objet, vous risquez de perdre l'attention du destinataire.

3. Être trop vague

La ligne d'objet doit faire comprendre le contenu exact de l'e-mail afin que son destinataire puisse en déterminer l'importance sans avoir à l'ouvrir. Amandine Augustine précise qu'écrire « As-tu une minute ? » est, par exemple, trop vague parce que cela force son destinataire à ouvrir l'e-mail ou à y répondre pour savoir ce dont il s'agit. Ne forcez pas votre lecteur à jouer aux devinettes. Soyez direct et précis. Utilisez des mots-clés logiques qui rendront votre e-mail facilement retrouvable par la suite.

4. Utiliser des mots inutiles

Comme vous ne disposez que d'un espace restreint, ne le gâchez pas avec des mots inutiles tels que « bonjour », « enchanté » ou « merci », qui peuvent très simplement être inclus dans le corps de l'e-mail.

Si vous postulez pour un emploi:

N'écrivez pas: Bonjour, puis-je en savoir plus sur une ouverture de poste ?

Ecrivez plutôt: Recommandé par Jane Brown, pour poste de rédacteur technique.

5. Mettre tous les mots en majuscules

Écrire la ligne d'objet en majuscules peut attirer l'attention de quelqu'un, mais de la mauvaise manière puisqu'il s'agit de l'équivalent digital de crier. « Votre but est de rendre la lecture de votre e-mail aussi facile que possible, et non de provoquer de l'angoisse chez votre correspondant », rappelle Dimitri Leonov. A la place, utilisez de la ponctuation comme un tiret pour séparer vos idées, mais tâchez d'éviter les caractères spéciaux comme le point d'exclamation.

6. Commencer une phrase dans la ligne d'objet et la terminer dans le corps de l'e-mail

Si vous introduisez une idée ou une question dans la ligne d'objet pour la conclure dans le corps de l'e-mail, le lecteur sera obligé d'ouvrir celui-ci pour comprendre ce dont il s'agit. C'est un procédé agaçant, et puisque la clarté et le respect du temps du destinataire sont des priorités, cela n'apporte pas grand-chose. Demandez vous si, dans ce cas là, une messagerie instantanée ou un appel ne conviendrait pas mieux.

7. Se tromper de nom

Amandine Augustine rapporte que les erreurs de copier-coller sont bien trop fréquentes. Il est fréquent que quelqu'un qui envoie un e-mail similaire à plusieurs personnes oublie d'adapter son message à chaque lecteur, et se trompe ainsi de nom ou de titre dans la ligne d'objet. Le meilleur moyen de s'épargner cette erreur est de relire la ligne d'objet avant d'envoyer l'e-mail.

8. Ne pas préciser l'importance

« Les gens veulent savoir ce qu'ils ont réellement besoin de lire et s'ils doivent répondre », résume Amandine Augustine. Si vous avez besoin d'une réponse, faites le savoir clairement dans la ligne d'objet et fixez une deadline. Vous pourriez par exemple dire: « Répondez d'ici à vendredi svp ».

9. Ne pas mentionner la personne qui vous a recommandé

Si quelqu'un que vous connaissez tous les deux vous a recommandé au destinataire de l'e-mail, n'attendez pas le corps dudit e-mail pour le préciser, ou vous risquez que celui-ci soit jeté à la corbeille sans avoir été ouvert, rappelle Amandine Augustine. Elle suggère d'écrire le nom complet de la personne qui vous a recommandé en tête de la ligne d'objet, dans le but d'attirer l'attention de votre lecteur.

Réagissez à cet article

Quelques articles sélectionnés par notre Expert qui pourraient aussi vous intéresser :

Les 10 conseils pour ne pas se faire «hacker» pendant l'été

Les meilleurs conseils pour choisir vos mots de passe

Victime d'un piratage informatique, quelles sont les bonnes pratiques ?

Victime d'usurpation d'identité sur facebook, tweeter ? Portez plainte mais d'après quel article de loi ?

Attaques informatiques : comment les repérer ?

Quel est notre métier ?

Former et accompagner les organismes à **se mettre en conformité avec la réglementation numérique (dont le RGPD)** et à **se protéger des pirates informatiques.**

Quel sont nos principales activités ?

▪ RGPD

- FORMATION AU RGPD
- FORMATION DE DPO
- AUDITS RGPD
- MISE EN CONFORMITÉ RGPD
- ANALYSES DE RISQUES (PIA / DPIA)

▪ CYBERCRIMINALITÉ

- FORMATIONS / SENSIBILISATION D'UTILISATEURS
- RECHERCHE DE PREUVES

▪ EXPERTISES

- EXPERTISES PRIVÉES
- EXPERTISES DE VOTES ÉLECTRONIQUES
- EXPERTISES JUDICIAIRES
- RECHERCHE DE PREUVES
- RÉCUPÉRATION DE DONNÉES PERDUES (SMS, Photos, Contacts...)



Notre Expert, Denis JACOPINI, est Expert en Informatique assermenté, spécialisé en **Cybercriminalité**, **Recherche de preuves** et en **Protection des données personnelles**. Diplômé en Cybercriminalité (Droit, Sécurité de l'information & Informatique légale), en Droit de l'Expertise Judiciaire et certifié en gestion des risques en Sécurité des Systèmes d'Information (ISO 27005), Denis JACOPINI est aussi formateur inscrit auprès de la DDRTEFP (Numéro formateur n°93 84 03041 84).

« Mon métier consiste à mettre à votre disposition l'expérience que j'ai acquise pendant des dizaines d'années et les connaissances que je maintiens continuellement à jour par des formations, certification et diplômes permanentes car le savoir c'est comme une mise en conformité, c'est une démarche quotidienne qui permet une amélioration sur le long terme.

Denis JACOPINI »

Besoin d'un Expert ? contactez-nous

Denis JACOPINI est Expert Judiciaire en Informatique spécialisé en « Sécurité »
« Cybercriminalité » et en RGPD (Protection des Données à Caractère Personnel).



- Mises en conformité RGPD ;
- Accompagnement à la mise en place de DPO ;
- Formations (et sensibilisations) à la cybercriminalité (Autorisation n°93 84 03041 84) ;
- Audits Sécurité (ISO 27005) ;
- Expertises techniques et judiciaires ;
- Recherche de preuves téléphones, disques durs, e-mails, contentieux, détournements de clientèle... ;
- Expertises de systèmes de vote électronique ;



[Contactez-nous](#)



Source :
<http://www.journaldunet.com/management/efficacite-personnelle/1150433-erreurs-objet-mail>
Article de Jenna Goudreau. Traduction par Shane Knudson, JDN. Voir l'original: The 9 Worst Mistakes People Make In Email Subject Lines