



Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Propos

Nul besoin de consulter un manuel de savoir-vivre avant d'entamer une conversation orale, avant de décrocher le téléphone ou avant d'écrire une lettre papier : nous avons tous assimilé les règles tacites de ces moyens de communication bien installés.

Les règles de la communication par e-mail restent en revanche largement ignorées

Les 10 commandements de l'E-mail

Les règles de base de la communication par e-mail.

1. Utilisez le mail avec parcimonie

Ne noyez pas vos correspondants sous les e-mails. Limitez autant que possible le nombre de messages que vous envoyez. En particulier, évitez de participer à la circulation des chaînes.

2. Tournez 7 fois la langue dans votre bouche

Un e-mail, ça s'écrit vite, ça part vite, ça arrive vite, et ça peut faire beaucoup de dégâts. Relisez les courriers sensibles plutôt deux fois qu'une. Une règle voudrait que vous n'écriviez pas dans un mail ce que vous ne pourriez pas dire en face à la personne concernée.

3. Identifiez-vous

Vous avez tout intérêt à ce que vos courriels soient identifiables pour que vos destinataires les ouvrent et les lisent. A cet effet, n'hésitez pas, lors du paramétrage de votre logiciel de messagerie, à mentionner vos prénom et nom dans le champ *Expéditeur*. N'oubliez pas non plus que la signature du courriel peut contenir vos nom et coordonnées (voir Concevoir la signature d'un e-mail).

4. Sélectionnez les bons destinataires

Le courriel doit être adressé à la ou aux personne(s) concernée(s). Placez les personnes devant seulement être tenues informées en copie conforme (Cc:). Si cette pratique est bien mise en œuvre, les destinataires en copie ne devront pas avoir à répondre au courriel mais seulement en faire la lecture.

5. Prenez garde aux envois en nombre

Si vous devez envoyer un e-mail à un nombre important de destinataires, placez les adresses dans le champ *copie cachée* (Bcc: ou Cci:).

**CookBook****Outils informatiques et bureautiques**

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

De cette façon, chaque destinataire recevra ne n'aura pas connaissance de la liste des destinataires.

Exemple à ne pas suivre

----- Original Message -----

From: Cynthia Simpson

To: cynthia.simpson@skynet.be ; Luc Deketelaere ; Alain bienvenu ; Guy Liénard ; beno2011@skynet.be ; Anne De Grootte ; h.angot@skynet.be ; christianecaussin27@gmail.com ; jrizkallah@skynet.be ; pierre.lempereur@skynet.be ; jp.vaes@marvel.be ; jacques.zenner@telenet.be ; roland.de.paepe@c3a.be ; richard.paris@skynet.be ; hugo.delbeke@mankemerrie.be ; pia.dierick@telenet.be ; Georges Bauwens ; chrisdhaeyer@gmail.com ; ambroise.hamaide@lionsclubdebinche.be ; armand.van.caenegem@telenet.be ; georges.hopff@skynet.be ; luc.debois@jedi.be ; GERARD ; guyschalenbourg@yahoo.com ; guido.vyncke@skynet.be ; Michel AMAND ; Corinne Bloemendal ; pierrebracaval@msn.com ; roycourtois@gmail.com ; roycourtois@gmail.com ; luc.schoeters@skynet.be ; joris.de.meester@oakinvest.eu ; luccalbertson@yahoo.com ; ericdorpman@gmail.com ; Patrick.Hannecart@ab-inbev.com ; peter.dudal@dudal.be ; ludo@suy.be ; carla.jacobs@ahs.be ; Luc Steenhaut ; joelle.charlier ; stevens.lefima@skynet.be ; Paul@machon.be ; jacquesgraux@netcourrier.com ; Elien Van Dille ; delphine_vanlancker@hotmail.com ; Stefaan Willems ; yagopeligroso@gmail.com ; bram@juweliertimmermans.be ; jf_hebrant@hotmail.com ; n.lorent@hotmail.com ; danie.verbruggen@telenet.be ; gpossemiers@skynet.be ; h.nagels@skynet.be ; cools.kristel@base.be ; nancy@agiver.be ; ricky.debeuckeleer@gmail.com ; rigo.yves@gmail.com ; francis.borgnet@skynet.be ; caroline.vanwynsberghe@advocaat.be ; guy.dethier@skynet.be ; arnaud.anseel@gmail.com ; axel.kittel@kittel-moor.be ; jan.homans@skynet.be ; staff@sicricdo.be ; marc_standaert@yahoo.co.uk ; Philippe Gerondal ; michel@guercon.com ; ag@vlasimmo.be ; henrijean.vanbriel@skynet.be

Cc: Walter Buelens ; Georges Loix

Sent: Tuesday, March 12, 2013 1:43 PM

Subject: Hambourg - Soirée Pré Convention - Pre Conventie Dinner

Chers Participants à la Convention d'Hambourg, ..etc etc

Geachte deelnemers aan de Internationale Conventie te Hamburg, ...enz, enz

6. Définissez des priorités aux messages

Si nécessaire, attribuez une priorité (importance) au message que vous envoyez. Les personnes à qui vous adressez votre courriel porteront alors une attention particulière à

**CookBook****Outils informatiques et bureautiques**

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

vos messages. Attention: si vous envoyez tous vos courriels en "haute priorité", vous risquez de ne plus être crédible. Indiquez la priorité uniquement aux messages urgents. (voir Affecter une priorité à un e-mail)

7. Soignez vos messages

Même si le ton d'un e-mail est moins formel que celui d'une lettre écrite, efforcez-vous de respecter les règles d'orthographe et de grammaire. N'hésitez pas à cet effet à utiliser les outils de correction orthographique des logiciels de messagerie. N'oubliez pas non plus la politesse, tout en évitant les formules alambiquées ou ampoulées (du style "veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs").

Les expressions simples, du type "Bien à vous" ou "Cordialement" ou « Amitiés Lions » ont la cote.

8. Evitez les mots tout en majuscules

L'utilisation des majuscules dans les courriels équivaut à CRIER. Mieux vaut donc éviter d'écrire des mots complets en majuscules.

9. Réfléchissez à deux fois avant de faire suivre (forwarder) un e-mail

Vous vous apprêtez à faire suivre un e-mail. Mais avez-vous la permission de l'auteur ? Car divulguer à un tiers le contenu d'une conversation privée peut être dommageable...

10. Evitez les informations confidentielles

N'envoyez jamais d'information confidentielle par e-mail, en particulier votre numéro de carte bancaire, vos codes secrets et mots de passe, sauf s'il s'agit d'un e-mail sécurisé (pour en savoir plus consultez la section la confidentialité des e-mails).



Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Bien formuler le sujet d'un e-mail

Soignez le champ SUJET, le plus important de votre message !

Il indique à vos correspondants la teneur de votre courrier : efforcez-vous de rédiger correctement le champ SUJET (ou OBJET) de votre message électronique. Nous vous avons défini 5 règles à respecter. Mais n'oubliez pas la première de toute : **ne laissez pas le champ SUJET vide !**

1. Rédiger des sujets explicites

Adaptez le champ SUJET aux propos que vous tenez dans le corps du message. C'est un moyen pour votre correspondant de se faire une idée de la teneur de votre message. Cela lui permettra de le distinguer par exemple des courriers publicitaires et de le mettre de côté pour le lire plus tard, s'il a quelque chose de plus urgent à faire.

2. Privilégier les sujets courts

Le sujet doit être bref car de nombreux logiciels tronquent les sujets trop longs. On considère que 30 caractères est à peu près le maximum pour la longueur d'un sujet. C'est largement suffisant.

3. Faire référence au message auquel on répond

Si vous répondez à un e-mail, votre sujet est généralement tout trouvé : vous devez reprendre le sujet du message auquel vous répondez et le faire précéder de "**Re:**" ou "**RE:**" (pour *Regarding*, dans la langue de Shakespeare, ou *Réponse*, par chez nous). Généralement, cela se fait automatiquement en utilisant la fonction *Reply*. Si votre programme de courrier ne le fait pas automatiquement, faites-le à la main.

Subject: Re: Invitation pour mercredi

Désolé, je ne suis pas libre.

4. Si besoin, mentionner l'importance du courrier

Si votre courrier n'est pas urgent et n'exige pas de réponse, faites précéder le sujet de "**FYI:**" (For Your Information : pour votre information).

Subject: FYI: y'a des gâteaux dans mon bureau

Pour les messages importants, vous pouvez faire précéder le sujet de la mention "**URGENT:**". C'est assez efficace, en particulier si votre correspondant reçoit beaucoup d'e-mail.

Subject: URGENT: demande en mariage

5. Rédiger des sujets significatifs !

J'ai déjà vu un message posté dans le forum de discussion fr.network.internet dont le sujet était "network-internet" !.

Ca ne fait pas beaucoup avancer le schmilblick. Soyez précis ! Et surtout évitez aussi les sujets tarte à la crème, genre "question" ou "information".



CookBook

Outils informatiques et bureautiques

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Au lieu de

Subject : question

Raymonde, voulez-vous m'épouser ?

préférez donc

Subject : demande en mariage

Raymonde, voulez-vous m'épouser ?



Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Les formules de politesse des e-mails

Par quelles expressions commencer et terminer un courrier électronique ?

Si le courrier électronique est un support moins formel que le courrier postal, il est néanmoins soumis aux mêmes règles de politesse. Pour ne pas passer pour un(e) malotrus(e), vous devez donc saluer vos correspondants au début et à la fin de vos e-mails.

Les formules de salutation et de politesse des e-mails s'inspirent directement de celles du courrier traditionnel. Elles sont simplement **plus courtes et moins ampoulées**.

1. En début d'e-mail, un simple bonjour

Evitez le *Cher / Chère* un peu guindé et réservez-le au courrier traditionnel. La plupart du temps, vous débuterez votre e-mail avec un simple *Bonjour* suivi du prénom de la personne à laquelle vous vous adressez. S'il s'agit d'un proche, vous pouvez vous contenter d'un *Salut*. Si en revanche vous ne connaissez pas (ou peu) votre interlocuteur, utilisez *Monsieur* ou *Madame* suivi du titre de la personne.

Familier	Courant	Formel
Salut, Hello, Coucou,	Bonjour + prénom,	Vous ne connaissez pas l'identité : Madame, Monsieur, Vous ne connaissez pas le titre : Monsieur, Madame, Sinon précisez le titre ou la fonction : Monsieur le Président, Mon Cher Gouverneur,

En anglais, utilisez (du familier au formel) *Hello, Dear + prénom, Dear Sir*.

2. En fin d'e-mail, une courte formule de salutation

A la fin de l'e-mail, la formule de salutation devra être brève. Les expressions *Cordialement* et *Bien à vous* se sont aujourd'hui généralisées. Même si certains puristes peuvent les trouver trop familières, elles sont assez neutres et passe-partout. Si vous vous adressez à un supérieur hiérarchique, à un recruteur ou à une personne que vous ne connaissez pas, utilisez en revanche des formules plus soutenues, directement inspirées de celles des lettres traditionnelles mais réduites à leur plus simple expression : un adjectif et un mot (*Sincères salutations, Salutations respectueuses*).



CookBook

Outils informatiques et bureautiques

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Familier	Courant	Formel
A+ Ciao Bises	Bien à toi Bien à vous, Cordialement, Bien cordialement, Amitiés Amitiés Lions Si vous envoyez un document : Bonne réception Bonne lecture	Vous connaissez un peu la personne : Sincères salutations Cordiales salutations A un subordonné : Salutations distinguées A un supérieur : Respectueusement Salutations respectueuses

En anglais, utilisez (du familier au formel) *Love, Cheers, See you (CU), Regards, Best regards, (Yours) Truly, (Yours) Sincerely, (Yours) Faithfully, (Yours) Respectfully*

3. Dans les longs échanges, une seule salutation

Si vous participez à une discussion par e-mail ou si un échange se prolonge, faites en sorte de ne saluer vos interlocuteurs qu'une seule fois, lors de votre première intervention. Inutile en effet de renouveler les formules de politesse à chacune de vos interventions, cela pourrait être considéré comme pénible.



CookBook

Outils informatiques et bureautiques

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Savoir répondre à un e-mail

Rédiger et envoyer un mail, c'est bien. Répondre à un courrier, c'est autre chose. Là s'appliquent quelques conventions.

Quand on fait le compte, 50 % des mails que nous envoyons sont en fait des réponses à des mails reçus. Le bouton *Répondre* doit ainsi être un des plus utilisés dans les webmails et logiciels de messagerie ! Répondre à un message, c'est facile certes. Encore faut-il que vos réponses restent lisibles et compréhensibles.

Dans une réponse à un courrier électronique, il est ainsi d'usage de reprendre tout ou partie du message original de votre correspondant dans ce qu'on appelle une **citation**. De fait, lorsque vous cliquez sur le bouton *Répondre*, votre logiciel ou webmail reprend automatiquement le texte de votre correspondant, en le mettant en forme. Mais vous n'êtes pas obligé de reprendre tout le texte de votre correspondant.

Plusieurs options s'offrent en fait à vous :

- **1. La citation intégrale**
Vous pouvez reprendre intégralement le texte de votre correspondant. Dans ce cas, rédigez votre réponse au début du message et placez la citation à la fin. Cela évitera au destinataire de devoir actionner la souris pour aller chercher votre réponse !
- **2. Le morceau choisi**
La méthode la plus efficace consiste à ne conserver que la partie du texte à laquelle vous réagissez. Vous évitez ainsi de surcharger le courriel. Sachez que dans la plupart des logiciels, si vous sélectionnez une partie du texte de votre correspondant avant de cliquer sur *Répondre*, seule cette partie de texte est reprise dans la citation.
- **3. Le saucissonnage**
Si votre message est une réaction détaillée point par point, vous pouvez alterner citations et réponses. Prenez garde cependant que l'ensemble reste lisible.

1. En général : faites des coupes !

Si le texte de votre correspondant est long, n'hésitez pas à l'alléger.

Si vous êtes un puriste, laissez-y le signe "(...)" ou l'onomatopée "(couic)" à l'endroit de vos coupes. Une règle tacite voudrait que **l'ensemble des citations n'excède pas 50 %** dans un message.

2. Attention au destinataire de la réponse

En cas de réponse à un mail envoyé à plusieurs destinataires, faites la différence entre *Répondre à l'auteur du message* et *Répondre à tous les destinataires*. Posez-vous pour cela la question : à qui est destiné mon message ?

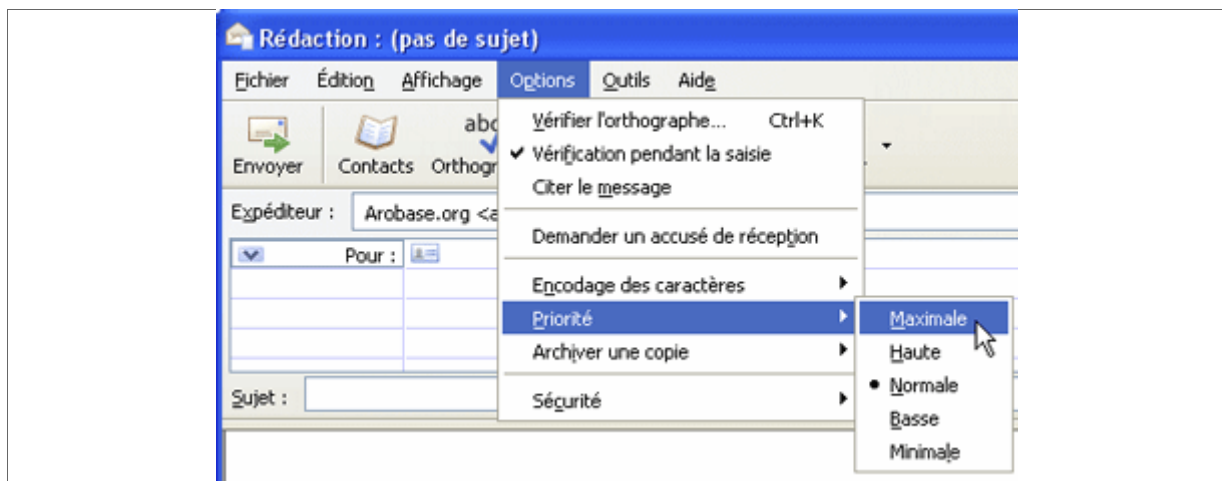
Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Affecter une priorité à un e-mail

Indiquez l'importance de votre message lors de son envoi



Parfois, vous avez intérêt à indiquer clairement que le message que vous envoyez est important, pour que le destinataire puisse le traiter de façon urgente. A cette fin, vous pouvez donner à votre courriel une priorité élevée. De même, si vous jugez que votre message est d'importance très relative, vous pouvez lui affecter une priorité faible.



1. Quelles sont les différentes priorités disponibles ?

Un e-mail peut se voir attribuer **5 niveaux de priorité** (*priority* en anglais) :

- **Maximale** ou Urgent (*highest*)
- **Haute** (*high*)
- **Normale** (*normal*)
- **Basse** ou faible (*low*)
- **Minimale** (*lowest*)

Dans certains logiciels de messagerie (comme Windows Live Mail et Outlook Express) ou certains webmails (Hotmail), seuls 3 niveaux sont proposés :

- **Haute** (*high*)
- **Normale** (*normal*)
- **Basse** ou faible (*low*)

Par défaut, lors de la rédaction des nouveaux messages, la priorité est fixée à *Normale*.



CookBook

Outils informatiques et bureautiques

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

3. Un dernier conseil

N'abusez pas de la priorité haute ou maximale dans vos messages, vous risqueriez fort d'agacer vos correspondants...



Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

Concevoir la signature d'un e-mail

Informative ou distractive : soignez votre signature

Elle sert à vous présenter et à fournir vos coordonnées, à faire de la pub pour votre site ou à mettre une petite touche sympathique à la fin de vos mails : la signature est le message qui apparaît au bas de chacun des courriers électroniques que vous envoyez. On y retrouve généralement les informations contenues habituellement dans un papier entête.

1. Les règles d'or pour bien concevoir sa signature

• La signature professionnelle

Une signature professionnelle se doit d'être sobre.

Pour être efficace, vous avez tout intérêt à faire court :

- pas plus de 4 lignes
- pas plus de 70 caractères par ligne (au-delà, vous vous exposez à des retours à la ligne malvenus)
- mettez votre nom, éventuellement votre fonction, le nom de votre société, l'adresse de son site Web, votre numéro de téléphone et votre numéro de fax. Eventuellement un lien vers votre profil LinkedIn ou Viadeo. Pas besoin d'en mettre plus.

Exemple :

Francis BORGNET
LC Charleroi Porte de France
IP Président
Webmaster
+32 (0)479 42 92 41

• La signature personnelle

La signature personnelle impose moins de contrainte. Vous pouvez vous lâcher un peu, inclure par exemple une citation, un dessin et changer automatiquement de signature à chaque nouveau message (si vous envoyez vos messages à partir d'un logiciel de messagerie).

Côté informations pratiques, n'oubliez pas de faire figurer :

- vos numéros de téléphone
- votre identifiant Skype ou adresse Windows Live Messenger (MSN)
- le lien vers votre page Facebook et votre compte Twitter
- l'adresse de votre site Web, de votre album photo en ligne, ou de votre blog personnel

2. Gras, italiques et couleurs

Aujourd'hui, la plupart des logiciels de messagerie et webmails autorisent la mise en forme des signatures, avec gras, italique, couleurs et modification de la police de caractères.

En revanche, très peu vous permettront d'insérer des images (voir la page sur la signature e-mail enrichie).





CookBook

Outils informatiques et bureautiques

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

3. Quelques exemples de signatures e-mail

Type de signature	Ressources
<p>Citation</p> <p>"Qui vit sans folie n'est pas si sage qu'il croit." La Rochefoucauld</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 80 000 citations sur Evene • Une collection romantique de Poésie et citations d'amour • La catégorie Citations et proverbes de Yahoo.fr. • Ne suivez pas les exemples donnés par tRoU dU cULz hiDEoUt : allez-y simplement pour vous mettre de bonne humeur. • Visitez également le site Coolsig (en anglais)
<p>Texte dessiné</p> 	<p>Utilisez le générateur (FIGlet Server) du site Ascii Set.</p>
<p>Message écolo</p>  <p>Adoptez l'éco-attitude. N'imprimez ce mail que si c'est vraiment nécessaire</p>	<p>Incitez vos correspondants à ne pas imprimer les e-mails pour préserver l'environnement. Quelques exemples ici.</p>
<p>Disclaimer</p> <p>Les informations contenues dans ce message sont confidentielles et peuvent être couvertes par le secret professionnel...</p>	<p>Si vous êtes en entreprise, vous pouvez placer à la fin de vos e-mails un disclaimer, servant à vous protéger juridiquement. Consultez notre dossier sur les disclaimers e-mail.</p>

4. En pratique

Comment créer et modifier votre signature avec...

- Windows Live Mail
- Outlook Express
- Outlook
- Outlook.com
- Thunderbird
- IncrediMail
- The Bat!
- Opera Mail
- Eudora
- Mail pour Mac OS
- Gmail
- Hotmail
- Yahoo! Mail
- GMX
- Orange



CookBook

Outils informatiques et bureautiques

Fiche 001	Thème : Messagerie	Sujet : Rédiger un mail
20-04-2013	Niveau : Elémentaire	Version : 1.0

- LaPoste.net
- SFR

on vous renvoie au tutorial de votre messagerie