

Communiquer par courrier électronique

Un courriel ?

Internet à 30 ans ! En 1989, Tim Berners-Lee, un chercheur britannique travaillant au CERN (Organisation européenne pour la recherche nucléaire) a proposé un nouveau système. À l'origine, ce système a été conçu pour que des scientifiques travaillant dans des universités et des instituts du monde entier puissent s'échanger des informations instantanément. Sa vision d'une connectivité universelle devient le World Wide Web, élément essentiel d'Internet. Rendre plus aisé la communication sur ordinateur, tablette ou smartphone (téléphone qui se connecte à Internet), fait partie de la raison d'être d'Internet.

Comme pour le courrier postal, échanger des informations et des documents par courrier électronique ou courriel et savoir se servir de sa messagerie électronique (mail box en anglais) est un des fondamentaux des échanges par Internet

1/ QU'EST-CE QU'UN COURRIEL OU COURRIER ÉLECTRONIQUE?

Un courrier électronique (courriel ou e-mail, en anglais) est un petit paquet de données qui transite sur Internet, d'un ordinateur à un autre, plus précisément d'une boîte aux lettres électronique à une autre.

Tout comme un courrier postal, un courrier électronique est composé :

- De l'adresse électronique ou (adresse mail, en anglais) du ou des destinataires principaux (et éventuellement des destinataires en copie)
- D'un contenu (dit aussi corps), qui contient par exemple le texte du message, des fichiers (comme des images), etc.
- De quelques informations destinées à l'acheminement du message, équivalentes des tampons postaux (date et heure, etc.).

À la différence du courrier postal, le courrier électronique comporte en plus un objet (ou sujet) pour identifier le message. Comment avoir une adresse personnelle de courriel ?

Lorsque vous vous abonnez à un fournisseur d'accès internet, vous bénéficiez d'une adresse électronique qui est généralement du type votrenom@fournisseur.domaine. Cette adresse vous permet de recevoir et d'émettre directement du courrier.

Vous pouvez obtenir une adresse gratuite via de nombreux prestataires.

Ces sites vous attribuent une adresse du type votrenom@nomdusite.domaine et un mot de passe, mais vous ne pouvez relever et émettre du courrier qu'en vous connectant sur ce site. L'avantage est de pouvoir relever son courrier sur n'importe quel ordinateur connecté à Internet ; le défaut est que la consultation du courrier est moins commode qu'avec un logiciel de messagerie. Le logiciel de messagerie le plus connu est Gmail (Google) mais il en existe de nombreux autres comme Yahoo etc ... choisissez celui le plus approprié à vos attentes.

Pour consulter vos courriels : il existe deux possibilités :

1. Vous pouvez installer le logiciel de courrier livré avec l'ordinateur: Outlook express (Windows), mail (Apple...) ou lié à votre fournisseur d'accès que vous obtenez lors de votre procédure d'abonnement. Ainsi vous avez votre messagerie électronique ou «boîte mail» accessible directement sur votre ordinateur (comme une boîte aux lettres physique)

2. Vous pouvez consulter directement votre messagerie électronique ou «boîte mail» sur Internet sur le site de votre prestataire de messagerie. Démarches nécessaires pour l'obtention de ces aides à partir du site, où l'ensemble des pièces justificatives à joindre sont répertoriées.

Vous êtes prêt pour communiquer par courrier électronique avec différents types d'interlocuteurs !

Soit avec des personnes dont vous connaissez l'adresse électronique ou adresse mail, directement via votre boîte mail, en écrivant leur adresse mail.

Soit lors de démarches que vous avez à faire sur des sites internet (administration, sites marchands etc.).

Pour trouver les adresse de votre correspondant à qui vous devez envoyer un courriel, reportez-vous à la rubrique «contact» du site : une adresse mail est souvent indiquée. Passez votre souris dessus ... dès que la petite main apparaît «cliquez»... vous pourrez alors commencer votre message.



2/ COMMENT RÉDIGER UN COURRIEL ?

Nul besoin de consulter un manuel de savoir-vivre avant d'entamer une conversation orale, de décrocher le téléphone ou d'écrire une lettre "réelle".

Les règles de la communication par courrier électronique relèvent aussi du bon sens !

1. Utilisez le courriel avec parcimonie

Ne noyez pas vos correspondants sous vos courriels. Limitez autant que possible le nombre de messages que vous envoyez.

2. Tournez 7 fois la langue dans votre bouche

Un courriel, ça s'écrit vite, ça part vite, ça arrive vite. Relisez les courriels sensibles plutôt deux fois qu'une. Ne répondez pas immédiatement aux messages qui vous énervent et quoiqu'il en soit, évitez les attaques personnelles.

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 de l'installation 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.

4. Sélectionnez les bons destinataires

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

5. Prenez garde aux envois à de multiples interlocuteurs

Si vous devez envoyer un courriel à un nombre important de destinataires, placez les adresses dans le champ «copie cachée» (Cci:). De cette façon, chaque destinataire n'aura pas connaissance des autres destinataires pour des raisons de courtoisie et de confidentialité.

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 votre message. Attention: si vous envoyez tous vos courriels en "haute priorité", vous risquez de ne plus être crédible. Indiquez la priorité uniquement aux messages urgents.

7. Soignez vos messages

Même si le ton d'un courriel 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" sont les plus utilisées.

8. Évitez 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 transférer à une autre personne (forwarder, en anglais) un courriel

Vous vous apprêtez à faire suivre un courriel. Mais avez-vous la permission de l'expéditeur du message ? Divulguer à un tiers le contenu d'une conversation privée peut être préjudiciable...

10. Évitez les informations confidentielles

N'envoyez jamais d'information confidentielle par courriel, en particulier votre numéro de compte, de carte bancaire, vos codes secrets et mots de passe, sauf s'il s'agit d'un e-mail sécurisé, que vous connaissez la personne et que vous avez eu un échange téléphonique préalable (banquière, administration, ami ...) etc.

Assurez-vous par téléphone que votre correspondant vous a bien demandé ces informations ! Il existe de nombreux «pirates» qui utilisent l'identité de sites connus (fournisseurs d'accès, caisse d'assurance maladie etc.) pour vous demander des informations confidentielles, voire pirater votre compte en banque.

11. Bien formuler l'objet (ou le sujet) d'un courriel

C'est le premier élément de votre message que vos correspondants liront et qui les convaincra d'ouvrir ou non votre courriel : le champ «objet» de votre message mérite toute votre attention !

Quelques recommandations :

- Ne laissez pas le champ «objet» (ou sujet) vide !
- Rédiger des objets (ou sujets) explicites
- Adaptez le champ «objet» (ou 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.
- Privilégier les objets (ou sujets) courts
- «L'objet» 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 «objet». C'est largement suffisant.
- Si besoin, mentionner l'importance du courrier
- Si votre courrier n'est pas urgent et n'exige pas de réponse, faites précéder l'objet ou le sujet de "pour information" ou FYI (for your information - en anglais).

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 de courriels.

3/ NOS CONSEILS POUR BIEN COMMUNIQUER PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE SUR INTERNET

Il existe des règles d'or propres à toutes communications par courrier électronique, ou courriel, sur Internet

- Limitez, au maximum, les échanges à des personnes que vous connaissez ou qui existent réellement
- Discutez régulièrement en famille, avec des amis ou avec d'autres personnes de votre entourage: Avec qui «discutez» vous ? Qui vous a demandé d'envoyer telles ou telles informations ?
- Retenez bien l'importance de la protection des informations personnelles et de celles de vos amis, de vos proches de votre famille !
- Évitez les actes ou propos blessants : montrer des photos peu valorisantes, diffuser des propos méchants...

- Évitez d'être indiscret en transmettant des informations ou données personnelles qui pourraient être confidentielles.
- D'une façon générale ne faites pas ou ne dites pas ce que vous ne pourriez pas faire ou dire si la personne était en face de vous.
- Ne transmettez jamais vos données personnelles : adresse, numéro de compte, téléphone ... ce n'est pas du tout adapté à ces types de communication: c'est un peu comme si vous criez votre code secret dans la rue! Même si c'est à une personne que vous connaissez, vous ne savez jamais qui peut intercepter le message. Privilégiez le téléphone !

Communiquer par courrier électronique !