

La série "10/10" s'adresse aux communicateurs fédéraux. Elle est le fruit de travaux menés par des fonctionnaires fédéraux, actifs dans le domaine de la communication.

Le COMMnetKern, composé des responsables de la communication des services publics fédéraux, en a validé les contenus et est chargé de leur mise en œuvre.

# 10/10

## 10 astuces pour

## une utilisation efficace du courrier électronique

N°1

1. **N'ouvrez vos messages qu'une seule fois**  
Dès que vous avez lu votre message, traitez-le.
2. **Ne lisez pas directement chaque nouveau mail entrant**  
Mieux vaut traiter tous vos nouveaux messages une ou deux fois par jour plutôt qu'au compte-goutte.
3. **Répondez dans les 48 heures aux e-mails dont la zone "A:" contient votre nom**
4. **Supprimez les e-mails déjà lus ou classez-les régulièrement en dehors de votre boîte de réception**  
Vous gagnez ainsi de la place dans votre boîte aux lettres et vous gardez une bonne vision de votre correspondance.
5. **Ouvrez uniquement les annexes dont vous connaissez l'expéditeur**  
Effacez immédiatement les annexes portant une extension .exe, .vbs, .com, .scr. Elles peuvent contenir un virus.
6. **Envoyez vos e-mails en "texte brut" ("plain text")**  
Utilisez le format "rtf" si vous désirez quand même faire une mise en page minimale. Evitez l'"html".

7. **Ecrivez des e-mails courts**  
Utilisez des phrases brèves dans un style actif et direct, et n'oubliez pas de saluer votre interlocuteur et de signer.
8. **Zone "Objet" : utilisez un titre court mais très clair**  
Commencer votre titre, par exemple, par "Pour info:", "Help:", "Rappel:", "Urgent:", "Important:", "Pour suite:".
9. **Envoyer un lien plutôt qu'une annexe**  
Si, néanmoins, vous utilisez des annexes, il vaut mieux les envoyer dans un format standard, tel que ".rtf" ou ".pdf".
10. **Utilisez la zone "Cci" (ou "Ccc") si votre e-mail doit atteindre une longue liste de destinataires**  
Indiquez votre propre adresse e-mail dans la zone "A:" (ou "Pour:"). La liste des adresses e-mail est mise dans la zone "Cci:" (ou "Ccc:") et non dans la zone "Cc:". Ainsi vous évitez l'usage inapproprié de ces adresses e-mail.

Plus d'informations sur le sujet:

- RAPP Lucien, Le courrier électronique, Presses Universitaires de France, 1998
- PAGE Marie, L'e-mail futé, éd. d'Organisation, 2000

Vous trouvez le guide pratique complet "Utilisation efficace du courrier électronique" sur:

- <http://webguide.fgov.be/fr/guidelines/e-mail/>
- <http://www.belgium.be>

Déjà parus dans cette série :

1. Utilisation efficace du courrier électronique
2. Utilisation efficace du papier
3. Ecrire à l'écran

.be

SPF Personnel et Organisation  
Direction générale Communication interne  
Rue de la Loi 51, 1040 Bruxelles  
Tél. : 02/790.58.00 • [www.p-o.be](http://www.p-o.be)  
e-mail : [info@p-o.be](mailto:info@p-o.be)

SPF Chancellerie du Premier Ministre  
Direction générale Communication externe  
Résidence Palace, 11ème étage  
Rue de la Loi 155, 1040 Bruxelles  
Tél. : 02/287.41.11 • [www.belgium.be](http://www.belgium.be)  
e-mail : [communicationexterne@belgium.fgov.be](mailto:communicationexterne@belgium.fgov.be)