


# Utilisation efficace du courrier électronique

Guide pour les communicateurs fédéraux

COMM Collection - N°1

.be



“**COMM Collection**” est une série de guides pratiques à l’intention des communicateurs fédéraux. Ils sont le fruit de travaux menés par des fonctionnaires fédéraux, actifs dans le domaine de la communication.

Le COMMnetKern, composé des responsables communication des services publics fédéraux et présidé par le SPF Personnel et Organisation et le SPF Chancellerie du Premier Ministre, en a validé les contenus et est chargé de leur mise en œuvre.

À paraître:

N°2 COMMtrainings Résidence

N°3 Vision de la communication interne



# Table des matières

Introduction .....	3
1. Le courrier électronique: quand l'utiliser? .....	5
2. Messageries, contacts et listes de distribution .....	7
2.1 Messagerie personnelle ou fonctionnelle	
2.2 Contacts et listes de distribution personnels	
3. Mise en forme et contenu .....	10
3.1 Objet	
3.2 Appellatif et conclusion	
3.3 Formulations	
4. L'envoi .....	13
4.1 A qui envoyer un e-mail?	
4.2 Annexes et liens	
4.3 Les données de contact	
4.4 Importance/sensibilité	
4.5 Moment de l'envoi	
5. Lire et répondre à des e-mails .....	18
6. Clause de protection et messages indésirables .....	20
7. Gestion de la boîte de réception .....	22
7.1 Classer les messages dans des dossiers	
7.2 Archiver et effacer des e-mails	
7.3 Installer des filtres	
7.4 Accusés de réception et de lecture	
8. Utilisation ergonomique .....	25
9. E-mail et PC: lexique .....	26



# Introduction

## Un guide pratique

Ce document est un guide pratique pour l'utilisation efficace du courrier électronique.

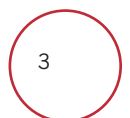
Il est principalement destiné aux utilisateurs quotidiens de l'e-mail et peut donc être utile aussi bien dans les services publics fédéraux qu'en dehors de ceux-ci. Il peut introduire des directives ou compléter des directives existantes dans une organisation. Il ne revêt donc aucun caractère normatif ou obligatoire.

## Contexte

Le présent guide est le fruit du travail d'un petit nombre de fonctionnaires issus de différents services publics fédéraux. Dans le cadre d'un groupe de travail fédéral, "Du bon usage des nouvelles technologies de la communication", ils se sont penchés dans le courant de l'année 2003 sur un certain nombre de thèmes dont ce guide "Utilisation efficace du courrier électronique" est une illustration.

Ce groupe s'inscrit dans un projet plus vaste qui consiste à développer en commun, au niveau horizontal, c'est-à-dire pour tous les services publics fédéraux, une vision cohérente et des instruments de communication qui peuvent être utilisés par chaque service public fédéral.

Les résultats des groupes de travail sont, au fur et à mesure de leur production, intégrés dans la série "COMM Collection".





## Les auteurs

Ont contribué à l'élaboration de ce guide:

Christophe Ausloos	SPF Budget et Contrôle de la Gestion
Dirk Berckmans	SPF Finances
Mathias Broeckaert	SPF Personnel et Organisation
Sonja Heyndrickx	ASBL CIMIRe
Hans Secelle	SPF Finances
Bart Van Herreweghe	SPF Chancellerie du Premier Ministre
Catherine Weill-Orfinger	SPP Politique scientifique

## A savoir

- Le guide est disponible sous différentes formes:
  - En ligne sur <http://webguide.fgov.be>
  - En format PDF, destiné à l'impression, sur le même site internet.
- Toutes les remarques et suggestions concernant ce document sont les bienvenues à l'adresse suivante: [webmaster@belgium.fgov.be](mailto:webmaster@belgium.fgov.be).
- Les droits de ce document sont du ressort de la "Open Publication License". Les auteurs garantissent la qualité et l'actualisation du contenu.

# 1. Le courrier électronique: quand l'utiliser ?

## Quand utiliser l'e-mail ?

L'e-mail est:

- souvent une bonne façon de communiquer avec des collègues directs, des fonctionnaires d'administrations sœurs ou d'autres départements et organismes, avec des clients et des citoyens, des fournisseurs,...
- aussi une façon efficace, économique et rapide de collaborer sur différentes tâches et documents, avec des utilisateurs externes (autres départements, autorités,...

## Sinon

D'autres moyens de communication sont néanmoins parfois préférables:

## Intranet

Rechercher l'information sur l'intranet ou l'internet.

## e-Communities

Les e-Communities sont des espaces de travail virtuels, permettant de nouvelles formes de collaboration au sein de l'administration fédérale. Elles réunissent des professionnels et des groupes de projet qui communiquent, partagent leurs connaissances et leurs expériences et collaborent à la réalisation d'un projet commun au-delà des frontières des organisations.

## Téléphone

Dans de nombreux cas, une conversation téléphonique est préférable:

- plus personnelle et plus directe.
- plus de possibilités d'interaction et d'explication.
- plus rapide, surtout pour les choses simples.

## Fax ou courrier postal

Le fax ou le courrier postal sont souvent préférables:

- un fax peut éventuellement servir de preuve.
- une lettre (ou un fax) à titre personnel a



toujours plus de chances d'être lue qu'un e-mail.

A noter que passer chez un collègue pour obtenir une réponse à une question est parfois beaucoup plus efficace que d'envoyer un e-mail.

## Avantages de l'e-mail

- L'expéditeur du message réfléchit avant de poser une question. Il se demande à qui il ferait mieux de la poser et quelle est la meilleure formulation.
- S'il s'agit de formuler une réponse, l'expéditeur peut éventuellement annexer des informations complémentaires (*voir aussi le chapitre à ce sujet*) ou y faire référence via un lien.
- L'e-mail permet aussi de traiter de manière efficace et structurée les questions et les réponses de citoyens, de collègues,... Ceci demande toutefois une bonne connaissance et une gestion efficace de votre messagerie (et de l'archivage).

## E-mails à éviter

- L'envoi de lettres en chaîne, photos,... aussi inoffensives et sympathiques soient-elles.
- L'envoi d'e-mails provocants, agressifs, dénigrants, méprisants,...
- L'envoi d'un e-mail au nom de quelqu'un d'autre sans permission.
- L'usage multiple et impropre de l'e-mail à des fins privées.



## 2. Messageries, contacts et listes de distribution

### 2.1. Messagerie personnelle ou fonctionnelle

#### PERSONNELLE

Une messagerie personnelle est attribuée à une seule personne.

La personne est entièrement responsable de l'usage correct de sa messagerie personnelle.

#### Nom

Le nom de la messagerie personnelle est celui de la personne.

On fait la distinction entre:

- le nom internet: c'est l'adresse complète que connaissent les destinataires et qui doit toujours être communiquée (sur des cartes de visite, en bas des e-mails,...).
- le nom interne: c'est le nom qui apparaît dans les zones "De", "A" et "Cc" des e-mails internes.

#### FONCTIONNELLE

Une messagerie fonctionnelle est une messagerie attribuée à une entité, un helpdesk, un groupe de projet ou de travail,... Plusieurs personnes ont accès à cette messagerie et peuvent lire, écrire et répondre à des e-mails comme avec leur messagerie personnelle.

#### Gestion

L'utilisation de la messagerie fonctionnelle est parfois préférable à celle de la messagerie personnelle pour garantir la continuité des services, également pendant les périodes de vacances et l'absence imprévue des personnes de contact. Cependant, il vaut mieux limiter l'utilisation de la messagerie fonctionnelle, car celle-ci nécessite une grande capacité de mémoire. En outre, il est difficile d'en maintenir le caractère opérationnel.



Une messagerie fonctionnelle devrait avoir un responsable ainsi qu'un remplaçant ("back-up"):

- Ils veillent à l'usage correct de la messagerie fonctionnelle: à quelles fins la messagerie est-elle utilisée, par qui les e-mails sont-ils lus, qui répond, qui efface les e-mails,...?
- Ils font supprimer la messagerie quand elle n'est plus utile.

Il est indiqué de gérer la messagerie en collaboration étroite avec le service informatique.

## Nom

Le nom identifie l'entité, le helpdesk, le groupe de projet ou de travail,...

Il est préférable que le nom soit neutre d'un point de vue linguistique.

Exemples: news@....be; environment@....be; info.douane@...be.

## e-Communities et liste de distribution ou messagerie fonctionnelle

Les groupes de projet feront plutôt appel aux possibilités offertes par les nouvelles **e-Communities** (*voir plus haut*) pour l'échange d'informations, surtout si de nombreux documents doivent être diffusés aux membres.

En ce qui concerne les organes officiels (de concertation interne ou avec des participants extérieurs), il est souhaitable que la diffusion d'informations passe toujours par la présidence et le secrétariat. Dans ce cas, la création par le secrétariat d'une **liste de distribution** (*voir ci-après*) via les logiciels e-mail, paraît être le système le plus adéquat.

## 2.2. Contacts et listes de distribution personnels

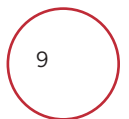
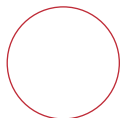
### Contact

Il est conseillé de sauvegarder comme Contact les adresses de contacts personnels les plus

fréquemment utilisées. Vous évitez ainsi de devoir chaque fois introduire l'adresse complète, ou de l'oublier.

## **Liste de distribution personnelle**

Lorsque vous devez souvent envoyer des e-mails à un groupe de personnes, la création d'une Liste de distribution personnelle vous évite d'introduire chaque fois toutes les adresses des membres du groupe. Par exemple: si vous faites partie d'un groupe de travail, il est intéressant de rassembler les adresses e-mail de tous les participants dans une Liste de distribution personnelle.



## 3. Mise en forme et contenu

### 3.1 Objet

#### Choisissez un bon objet

- Remplissez brièvement et concrètement la ligne d'objet. Ceci aide le destinataire à traiter et à retrouver les e-mails.
- Placez les mots par ordre d'importance. Exemple: "plan de communication: premières propositions de projet" au lieu de "premières propositions pour le projet d'un plan de communication".
- Commencez l'objet par "**Pour info**" quand le message est purement informatif et que vous n'attendez pas de réaction. De cette façon, vous aidez le destinataire à planifier ses activités: il peut lire l'e-mail plus tard ou l'effacer sans le lire (néerlandais: "**Ter info**"; anglais: "**FYI**" (for your information)). D'autres mentions sont utiles: "**urgent**", "**important**", "**pour suite**", "**rappel**", "**aide**" (si on contacte un helpdesk).
- Certains remplissent la ligne d'objet après avoir rédigé le message, juste avant l'envoi. L'avantage est qu'il est plus facile de résumer le message une fois qu'il a été écrit. L'inconvénient est que l'on peut facilement oublier de remplir la ligne d'objet.

### 3.2 Appellatif et conclusion

#### Le début et la fin

- Commencez le message par un appellatif poli. Exemple: Cher collègue.
- Concluez votre message par une formule de politesse. Exemples: "Cordialement"; "Bien à vous" / "Best regards"; "Kind regards" / "Met vriendelijke groeten"; "Vriendelijke groet".

- Mentionnez vos données de contact après le message et la formule de politesse.

### 3.3 Formulations

#### Conseils généraux

- Veillez à ce que le texte d'un e-mail se présente comme celui d'une lettre: introduction, interligne et voir aussi le point Appellatif et conclusion (3.2).
- Un message doit surtout être court et clair: correct, concret et précis.
- Mettez les choses les plus importantes en début de texte.
- Veillez à ce que le destinataire sache exactement ce que vous attendez de lui. Doit-il agir? Si oui, que doit-il faire exactement et dans quel délai?
- Un mail destiné à un grand nombre de personnes se situant dans différentes régions linguistiques peut être écrit en plusieurs langues. Mentionnez cela au début de votre message. Par exemple: "Le texte français suit le texte néerlandais". Les messages destinés à l'étranger seront rédigés de préférence en anglais.
- Répétez (ou paraphrasez) la question posée est souvent une bonne manière d'éviter les malentendus et améliore la cohésion de votre réponse.
- Un mail doit de préférence se trouver sur un seul écran afin de ne pas devoir utiliser la barre de défilement.

#### Conseils de rédaction

- Utilisez des phrases courtes dans un style actif et direct. Les expressions littéraires n'ont pas leur place dans des e-mails d'affaires.
- Utilisez une terminologie claire et tenez compte du niveau de connaissance du



destinataire: évitez donc le jargon, le langage archaïque ou formel ainsi que les propos vagues, les abréviations,...

- Evitez les majuscules! L'emploi des majuscules implique que vous êtes en train de crier. Une exception à cette règle: l'emploi des abréviations.
- Utilisez une orthographe correcte et suivez les règles grammaticales.
- Utilisez de façon conséquente "vous" ou "tu" dans le message.
- Utilisez le correcteur d'orthographe automatique.
- N'échangez jamais vos mots de passe par e-mail.

## 4. L'envoi

### 4.1 A qui envoyer un e-mail ?

#### Introduction

Beaucoup de gens sont submergés d'e-mails. Dès lors, veillez à n'envoyer un e-mail qu'aux personnes directement concernées par son contenu et sa thématique, de préférence au moins de personnes possible.

#### A et Cc

Dans la zone "A" vous écrivez les noms des destinataires les plus concernés, autrement dit les personnes de qui vous attendez une certaine action. Dans la zone "Cc" (copie carbone) vous indiquez les noms des destinataires dont vous n'attendez pas d'action directe, mais qui doivent cependant être au courant de votre message.

#### Cci

Les personnes mentionnées dans la zone "Cci" (Copie carbone invisible) reçoivent l'e-mail mais leurs noms n'apparaissent pas aux destinataires. "Cci" peut être utile pour conserver une copie de l'e-mail envoyé. Utilisez "Cci" le moins possible. Il vaut mieux jouer franc jeu (exception: voir chapitre Utilisation ergonomique: cachez les longues listes de noms).

#### Adresse e-mail

Vous pouvez remplir l'adresse e-mail complète dans les zones ad hoc. S'il s'agit d'une adresse e-mail interne, vous la retrouverez généralement dans le répertoire d'adresses.

#### E-mail à tous

Un e-mail "à tous" ne doit être utilisé que pour envoyer un message (court) à tous les collaborateurs. Il ne faut pas envoyer d'annexes (attachements) dans ces e-mails. Cela exigerait trop de ressources du serveur e-mail. Il vaut



mieux placer les grands fichiers qui intéressent tous les collaborateurs sur intranet ou sur un disque réseau commun.

Il est recommandé de réserver la possibilité d'envoyer des e-mails "à tous" à certaines personnes dans l'organisation (webmaster, helpdesk,...).

## **Format de l'e-mail**

Utilisez de préférence les formats txt ou rtf. En effet, certains programmes e-mail ne peuvent pas lire le format html. En outre, les virus se répandent plus facilement via html.

## **4.2 Annexes et liens**

### **Comment ?**

Une annexe peut être jointe au message. En fait, vous envoyez toujours une copie du document. L'original est sauvegardé. Faites toujours référence au fichier annexé dans le contenu de votre e-mail.

### **Avantages des annexes**

Vous pouvez ajouter en annexe des documents que vous avez déjà confectionnés, par exemple un texte, une feuille de calcul,... Vous pouvez ainsi diffuser l'information plus rapidement tout en évitant d'imprimer les documents ou de les envoyer par courrier postal.

### **Inconvénients des annexes**

Initialement, les applications e-mail ne sont pas conçues pour envoyer des annexes, mais bien pour transmettre des messages courts. Si malgré tout vous désirez envoyer une annexe, tenez compte des règles suivantes:

- Les annexes sont souvent longues. Évitez d'envoyer des annexes trop volumineuses et limitez le nombre de destinataires.
- Par précaution, certains serveurs e-mail bloquent certains types d'annexes comme les photos, les films, etc. parce que celles-ci



contribuent à la diffusion de virus.

- Pour pouvoir lire les fichiers attachés, le destinataire doit disposer des programmes adéquats. Le format PDF peut, quant à lui, être lu par 98% des utilisateurs (téléchargement gratuit de Acrobat Reader sur internet). Son utilisation est donc conseillée.

## **Envoyer un lien au lieu d'une annexe**

Si l'information à communiquer est disponible sur un site auquel les destinataires ont également accès, il est préférable d'envoyer un lien. Le volume de votre e-mail en sera réduit. Le lien peut renvoyer à internet ou, en ce qui concerne les e-mails internes, à un document présent sur le disque réseau commun ou sur l'intranet. L'inconvénient est que les utilisateurs qui disposent de la messagerie électronique mais qui n'ont pas accès à l'internet ou à l'intranet se trouvent dans l'impossibilité de consulter ces documents.

## **Eviter les virus**

De nombreux virus sont diffusés par des fichiers annexés. Soyez donc toujours prudent!

- N'ouvrez jamais les fichiers annexés à un e-mail d'origine inconnue.
- N'ouvrez pas les fichiers annexés qui ne sont pas annoncés dans l'e-mail même.
- N'ouvrez en aucun cas les fichiers annexés contenant un programme, reconnaissable notamment aux extensions .exe, .com, .scr, ... Attention: les documents Word peuvent également contenir des virus.
- N'ouvrez les fichiers annexés contenant un document comprimé (exemple: les fichiers ZIP) que si l'e-mail fournit des explications sur le contenu exact de ce document.



## 4.3 Les données de contact

### Introduction

Veillez à ce que vos données de contact soient aussi courtes que possible, mentionnez cependant toujours votre nom, numéro de téléphone et employeur (pour les e-mails externes).

### Signature automatique

Utilisez la fonction de signature automatique afin de déterminer les données de contact à renseigner dans tous les e-mails sortants.

N'utilisez pas de mise en forme spéciale pour votre signature électronique. Evitez les polices de caractères spéciales, les icônes, les logos (souvent transformés en signes incompréhensibles pour votre destinataire) et n'utilisez de majuscules que si c'est strictement nécessaire. Utilisez une police de caractères bien lisible, par exemple Arial.

### V-card (cartes de visite)

Certains programmes de messagerie électronique permettent la création d'une carte de visite et l'envoi systématique de celle-ci en annexe. Evitez autant que possible l'emploi de ces V-cards: si le destinataire utilise un autre programme que le vôtre, il ne pourra généralement pas les lire. De plus, en tant que fichiers annexés, ce sont des sources potentielles de diffusion de virus.

Les V-card ont cependant l'avantage d'être pratiques, par exemple, pour importer les données dans une liste de contact.

## 4.4 Importance / sensibilité

### De quoi s'agit-il ?

Il est possible d'attribuer un degré d'importance ou de sensibilité à un e-mail à envoyer.

Importance: choix entre normale, haute et faible.

Sensibilité: choix entre normale, personnelle, privée ou confidentielle.

## Utilisation

Évitez l'utilisation de ces options. Elles n'ont pas la même signification pour tout le monde et elles apportent peu de valeur ajoutée. De plus, elles provoquent souvent des réactions d'irritation chez le destinataire.

Certains serveurs e-mail offrent la possibilité de rendre la copie d'un e-mail impossible de façon à éviter son impression ou son transfert. Cette fonction est également déconseillée.

## 4.5 Moment de l'envoi

### Importance

Les e-mails les plus efficaces sont ceux qui sont attendus et souhaités. Les messages inattendus sont souvent ignorés ou effacés sans être lus. Le moment de l'envoi dépend de votre activité et de l'utilisation internet du groupe cible.

### Concrètement

Un e-mail concernant un article de journal qui vient de paraître sera envoyé de préférence le matin du jour de parution. Le compte-rendu d'une réunion, le plus rapidement possible après la réunion.

Si vous envoyez un e-mail dont le destinataire est à l'autre bout du monde, n'attendez pas une réponse sur-le-champ; un décalage horaire important sépare le pays en question du vôtre.

Attention aux réactions émotionnelles à un e-mail! Ne répondez pas impulsivement, attendez plutôt et réagissez calmement: chacun de vos e-mails peut être gardé et utilisé ultérieurement contre vous.

## 5. Lire et répondre à des e-mails

### **Messages ou annexes suspects**

Les e-mails peuvent propager des virus informatiques. Les e-mails ou annexes suspects peuvent souvent être reconnus à l'objet, à l'expéditeur ou à l'annexe.

Si vous pensez avoir à faire à un e-mail infecté par un virus:

- Signalez l'e-mail suspect au service informatique, mais surtout ne le transférez pas (même pas au service informatique)!
- Effacez l'e-mail sans l'ouvrir.
- Videz régulièrement le dossier contenant les e-mails effacés (Trash, Corbeille).

### **Répondre dans les 48 heures**

- Chaque e-mail n'attend pas forcément une réponse immédiate. Prenez l'habitude de consulter votre boîte à messages à quelques moments précis de la journée.
- Pour les e-mails auxquels vous ne pouvez répondre dans les 48 heures, envoyez un accusé de réception ou une réponse provisoire.

L'accusé de réception mentionne par exemple:

- le délai de traitement présumé et, si possible, les raisons de la nécessité de celui-ci.
- le nom du fonctionnaire ou du service qui traitera la demande (avec les références nécessaires).

### **Répondre / Répondre à tous**

- Utilisez "Répondre" au cas où il suffit que seul l'expéditeur reçoive votre réponse. De cette manière, vous ne dérangerez pas inutilement les autres personnes mentionnées comme correspondants.
- Utilisez "Répondre à tous" uniquement lorsque toutes les personnes mentionnées dans les zones "A" et "Cc" doivent connaître votre réponse.

## **Transférer**

Que faire si vous ne pouvez pas répondre à la question posée?

- soit vous transférez l'e-mail au fonctionnaire compétent (administration/autre SPF), avec Cc au client.
- soit, lorsque vous n'êtes pas certain de l'identité de la personne compétente, vous répondez au client en mentionnant le nom, l'adresse postale et l'adresse e-mail des services et personnes éventuellement compétentes.

## **Réponse automatique en cas d'absence de 2 jours ou plus**

En cas d'absence de deux jours ou plus, il est préférable de prévoir une réponse automatique. Vous y indiquerez la date à laquelle vous serez à nouveau présent ainsi que les coordonnées de votre remplaçant que l'on peut contacter en cas d'urgence (nom, numéro de téléphone, adresse e-mail). Introduisez votre signature électronique dans la réponse automatique.

## **Erreur de destinataire**

L'expéditeur se trompe parfois en sélectionnant le destinataire. Ces erreurs sont dues le plus souvent à des similitudes de noms. Dans ce cas, prévenez aimablement l'expéditeur de son erreur dans les plus brefs délais. Ne recherchez pas vous-même le bon destinataire: c'est une perte de temps pour vous.



## 6. Clause de protection et messages indésirables

**Clause de protection** L'ajout d'une clause de protection (ou disclaimer) à un e-mail envoyé à des externes sert à se protéger contre d'éventuelles plaintes de tiers. Il se peut en effet qu'un message arrive chez un autre destinataire que prévu, ou qu'il arrive incomplet ou dénaturé.

A ce jour, il n'existe pas de directive fédérale quant à l'opportunité d'ajouter systématiquement cette clause aux e-mails officiels.

**Exemple de clause** *"This message is for the designated recipient only and may contain privileged, proprietary, or otherwise private information. If you have received it in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use of the email by you is prohibited".*

**Messages indésirables (spam)** Ces dernières années, les messages indésirables sont devenus un véritable fléau sur l'internet. Quelques conseils pour éviter le Spam:

- Ne répondez pas à des e-mails indésirables et suspects.
- Ne cliquez pas sur des liens dans le message indésirable, pas même pour "se désabonner".
- Ne communiquez jamais de données liées aux cartes de crédit ou d'autres informations personnelles via des sites internet non sécurisés (le petit cadenas du navigateur n'est pas fermé).
- Utilisez un filtre anti-spam.
- Ne diffusez pas votre adresse e-mail via des sites internet, des chatrooms, des messages express, des bulletins boards et des newsgroups, ou utilisez une adresse créée chez

Hotmail, Yahoo, ...

- N'envoyez pas votre adresse e-mail principale à des sites commerciaux électroniques.
- Ne transmettez pas les messages en chaîne, cela aussi, c'est du spam.
- Vous pouvez éviter que votre adresse e-mail ne soit utilisée sur un site internet.

Utilisez pour cela de préférence le texte "**AT**" au signe @.

- Lisez attentivement l'information destinée à l'utilisateur lorsque vous vous abonnez à des newsletters etc. Vérifier préalablement comment vous pouvez vous "désabonner" de ces sites.



## 7. Gestion de la boîte de réception

### 7.1 Classer les messages dans des dossiers

#### Nouveau dossier

Pour gérer clairement vos e-mails, vous pouvez facilement créer de nouveaux dossiers. Il vous est ainsi possible de classer les e-mails par objet ou par expéditeur. De plus, vous les retrouverez plus facilement.

#### Déplacer

Certains serveurs e-mail permettent de déplacer un message de votre Inbox ou Sent vers un autre dossier en employant la méthode “cliquez et déplacez”.

### 7.2 Archiver et effacer des e-mails

#### Introduction

Si vous laissez tous vos e-mails dans votre boîte de réception, celle-ci se remplira très vite. De plus, cela devient souvent confus.

Prenez l'habitude de vérifier régulièrement les e-mails dont vous avez encore besoin et ceux que vous pouvez effacer.

Il est préférable d'archiver ou d'exporter les e-mails que vous voulez absolument garder.

#### Archiver des e-mails

En archivant, vous déplacez les e-mails de votre boîte de réception vers les archives. Les e-mails archivés occupent également un espace de la mémoire. Il est donc conseillé d'effacer régulièrement les e-mails dont vous n'avez plus besoin.

Vous pouvez archiver vos e-mails vous-même ou utiliser l'archivage automatique. Vous pouvez par exemple décider que tous les e-mails de plus d'un mois seront archivés



automatiquement. Vous pouvez également garder les e-mails archivés dans différents dossiers, classés par objet par exemple.

### **Exporter et sauvegarder des e-mails**

En exportant, vous copiez (une partie de) votre e-mail dans un fichier hors de votre programme e-mail. Ainsi vous pouvez par exemple copier le texte d'un e-mail et le garder dans un document Word. Vous pouvez aussi exporter des fichiers annexés dont vous pensez avoir besoin plus tard (et faire ensuite de la place dans votre boîte de réception en effaçant l'e-mail original).

Une annexe envoyée dans un e-mail peut être sauvegardée comme un document. Vous pouvez également sauvegarder l'entièreté de votre message sur votre disque local. De cette manière, les annexes de l'e-mail sont aussi sauvegardées.

### **La taille des e-mails**

Il est parfois intéressant de connaître la taille de vos e-mails. On peut ajouter un champ dans certaines applications e-mail, afin de trier les e-mail suivant leur taille.

## **7.3 Installer des filtres**

### **Raison**

Si vous avez beaucoup d'e-mails entrants, il est conseillé d'installer des filtres pour rendre votre boîte de réception plus claire et plus facile à gérer.

### **Appliquer des filtres**

Les filtres peuvent être appliqués entre autres sur:

- l'expéditeur
- le destinataire (direct ou en Cc)
- l'objet
- le contenu (texte)





## Établir des règles

Vous pouvez faire appliquer une ou plusieurs opérations sur tous les e-mails qui répondent à la règle/au filtre déterminé, par exemple:

- supprimer l'e-mail
- déplacer ou copier vers un autre dossier
- renvoyer à une autre adresse e-mail

### Exemples pratiques

- Mettre tous les e-mails sur la communication dans un autre dossier dès qu'ils entrent.
- Supprimer tous les e-mails du collègue x dans lesquels vous êtes mentionné dans la zone "Cc".

### De plus

Il existe aussi des filtres plus perfectionnés (sur la date, la taille, l'existence ou l'absence d'annexes, la sensibilité,...).

Vous pouvez établir plusieurs règles en même temps.

## 7.4 Accusés de réception et de lecture

### Quoi ?

Il est parfaitement possible de recevoir un accusé dès que votre message est arrivé ou lu.

### Utilisation

De préférence, n'utilisez pas cette fonction. Elle ne fait qu'augmenter le trafic e-mail. Cependant son utilisation est justifiée si vous voulez être sûr que votre e-mail a atteint le destinataire à temps, par exemple dans le cas de l'annulation ou du déplacement tardif d'une réunion. Mais dans ce cas, l'e-mail est-il bien le moyen le plus efficace ? Utilisez donc plutôt le téléphone...

## 8. Utilisation ergonomique

### Economisez la mémoire

- N'envoyez pas d'annexes inutilement. (De plus, l'envoi de fichiers annexés fait perdre beaucoup de temps).
- N'envoyez votre e-mail qu'aux personnes directement concernées.
- Effacez vos e-mails dès que possible.
- Archivez ou exportez les e-mails à garder.
- Employez des textes courts et une mise en forme simple.

### Economisez le papier

- Lisez votre e-mail sur l'écran, n'imprimez pas tout.
- Quand vous envoyez un e-mail à une longue liste de destinataires, mentionnez-les dans la zone "Cci" (Copie carbone invisible) et ne mentionnez que votre adresse e-mail dans la zone "A". Ainsi les noms ne seront pas visibles en imprimant l'e-mail. Pour éviter tout malentendu, vous pouvez mentionner, dans le message même, à qui l'e-mail a été envoyé (par exemple: "A tous les fonctionnaires du niveau B"). C'est aussi une façon d'éviter le spam.
- Dans certains serveurs e-mail, quand vous répondez par "Répondre", l'e-mail auquel vous répondez est automatiquement renvoyé. Si l'e-mail original est très long (c'est parfois une réponse à une réponse à une réponse ...), effacez tout ce qui n'est pas important (sélectionnez et supprimez) et laissez uniquement le texte pertinent (précédé de "<") dans votre réponse.

### Gagnez du temps

- N'envoyez que les fichiers annexés nécessaires. L'envoi et/ou le téléchargement de longs documents prennent beaucoup de temps et tout le monde n'a pas une connexion rapide.
- Un contenu court et bien structuré épargne beaucoup de temps.

## 9. E-mail et PC: lexique

### Anglais

### Français

### Néerlandais

#### Concepts généraux

bullets	puces	opsommingsteken
data	données	gegevens
desktop (computer)	bureau	bureaublad (desktop)
directory	répertoire	folder, map
drive	disque	schijf
file	fichier	bestand
filename & path	nom du fichier et emplacement	bestandsnaam en pad
footer	pied de page	voettekst
header	en-tête de page	koptekst
keyboard	clavier	toetsenbord
laptop	ordinateur portable	draagbare computer
layout	mise en page	opmaak (layout), indeling
mailing	publipostage	mailing
offline	hors connection	niet geconnecteerd, off line
password	mot de passe	wachtwoord
screen	écran	scherm
status bar	barre d'état / barre de boutons	statusbalk
toolbar (US)/ toolbar (UK) menubar	barre d'outils barre de menus	werkbalk menubalk/ knoppenbalk
username	nom d'utilisateur	gebruikersnaam

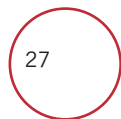
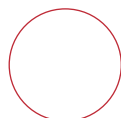
#### E-mail

address book	carnet d'adresses	adressenboek
contacts	personnes de contact	contactpersonen
disclaimer	clause de protection	beschermings-clausule
distribution list	liste de distribution	distributielijst
e-mail	e-mail, courriel	e-mail, e-post

folder	dossier	folder, map
forward	transmettre / faire suivre	doorsturen
junk mail	courrier publicitaire, pub	ongewenste e-mail
mailbox	boîte de réception	brievenbus
preview panel	volet de visualisation	voorbeeldweergave
reply	répondre	beantwoorden
reply to all	répondre à tous	allen beantwoorden
send	envoyer	versturen

## Website

database	base de données	gegevensbank, databank
homepage	page d'accueil (homepage)	startpagina (homepage)
image bank	banque d'images	beeldenbank
mailing list	mailing list (liste d'adresses)	mailing list (adressenlijst)
on line	en ligne, connecté	geconnecteerd, on line
page	page	pagina











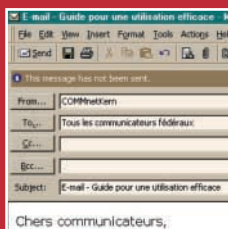






SPF Chancellerie du Premier Ministre  
Direction générale Communication externe  
Résidence Palace, 11ème étage  
Rue de la Loi 155  
1040 Bruxelles  
Tél.: 02/287.41.11  
E-mail: [communicationexterne@belgium.fgov.be](mailto:communicationexterne@belgium.fgov.be)  
[www.belgium.be](http://www.belgium.be)

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



Editeur responsable: Georges Monard • rue de la Loi 51 • 1040 Bruxelles  
Dépôt légal: D/2004/7737/1  
Janvier 2004