



# LES MAILS



## UN PEU DE VOCABULAIRE

Le mode de communication est appelé **MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE**.

On appelle **FOURNISSEUR DE MESSAGERIE** l'entreprise qui fournit un accès à la messagerie électronique, le plus souvent gratuitement. *Quelques exemples de fournisseurs : Gmail de Google, Hotmail et Outlook.com de Microsoft, Free, SFR, La Poste, etc.*

La **BOITE DE RÉCEPTION** est le dossier numérique dans lequel apparaissent les messages reçus. On dit que l'on **consulte** sa boîte de réception.

Le message envoyé ou reçu est également appelé **MAIL** ou **EMAIL**, **COURRIEL** ou encore **MESSAGE ÉLECTRONIQUE**.

On appelle « **CLIENT DE MESSAGERIE** » les logiciels installés sur ordinateur qui permettent de gérer la messagerie électronique (*comme Outlook, Thunderbird, Communicator ou Incredimail*).

On parle de « **WEBMAIL** » lorsque l'on consulte ses messages en allant directement sur le site de son fournisseur de messagerie à l'aide de son **navigateur Internet** (*Chrome, Firefox, Internet Explorer, Edge, Safari...*).

## BIEN RÉDIGER UN MAIL

Les mails ont pour but de transmettre rapidement de brefs messages ou des documents.

Les messages électroniques échappent aux normes imposées au courrier professionnel. Ils permettent d'apporter un côté plus chaleureux et simple à la communication.

Pour autant, ils ne doivent pas être négligés ni manquer de précision ou de clarté.



**1. Saluez**  
Cher Client ou un simple bonjour peuvent suffire.

**2. Soignez vos messages**  
→ Soignez particulièrement le titre, la première ligne et la fin de votre email (ce sont les éléments le plus lus)  
→ Soyez direct et concis, mais pas de langage sms !  
→ Soignez la présentation : pour une bonne lisibilité, utilisez les tirets, les paragraphes, le gras, l'italique...  
N'écrivez pas tout en bloc sans créer de paragraphes distincts.  
→ Respectez les règles d'orthographe et de grammaire  
→ N'oubliez pas non plus la politesse.  
→ Évitez les mots tout en majuscules. L'utilisation des majuscules dans les courriers électroniques équivaut à CRIER. Mieux vaut donc éviter d'écrire des mots complets en majuscules.  
→ N'envoyez jamais d'information confidentielle par e-mail, sauf s'il s'agit d'un e-mail sécurisé.

**3. Ajoutez une formule de politesse**  
Les formules sont moins recherchées. Les expressions simples, du type "Bien à vous" ou "Cordialement" ont la cote.

**4. Identifiez-vous**  
Vous avez tout intérêt à ce que vos courriers électroniques soient identifiables pour que vos destinataires les ouvrent et les lisent. Terminez votre message par vos nom et prénom et éventuellement votre fonction, le nom de votre entreprise, vos coordonnées.  
La signature peut être enregistrée et automatiquement insérée par la plupart des logiciels de messagerie.

Saisir l'adresse du destinataire ou la sélectionner dans le carnet d'adresses si vous l'avez déjà enregistrée.  
Plusieurs destinataires peuvent être désignés.

**Seules les personnes devant seulement être tenues informées sont placées en copie carbone (Cc:).** Si cette pratique est bien mise en oeuvre, les destinataires en copie ne devront pas avoir à répondre au courrier électronique mais seulement en faire la lecture.  
La ligne **Cci** (Copie carbone invisible) s'utilise pour préserver la confidentialité des destinataires.

**C'est le premier élément que votre correspondant va voir, il lui permet de trier son courrier par priorité ou de rechercher un mail facilement**

- Il doit être bien rédigé pour être sûr d'être lu et ne parte pas directement à la poubelle ou dans le courrier indésirable
- Il ne doit pas rester vide
- Il doit être court, explicite et précis

## ATTENTION À LA PRÉCIPITATION !

Quelques points à valider avant d'envoyer un mail:

- Ne pas confondre « répondre » et « répondre à tous ».
- Ne pas confondre « faire suivre » et « répondre ».
- Vérifier les destinataires.
- Relire ses mails, vérifier grammaire et orthographe.
- **Vérifier d'avoir bien inséré les pièces jointes.**
- Ne pas ouvrir de pièce jointe sans s'être assuré qu'elle ne présente pas de danger (scan à l'aide de l'anti-virus).

## ASTUCES POUR GAGNER DU TEMPS

- Créer des signatures électroniques pré-enregistrées.
- Créer des modèles de messages.
- Utiliser le publipostage depuis Word ou Publisher, couplé à Outlook, pour personnaliser les envois en masse.