

# Tutoriel courriel

## Quelques conseils pour la rédaction d'un courriel :

- Prendre en considération la qualité du courriel, son contenu et sa présentation,
- **S'exprimer convenablement** en peu de mots, juste le message essentiel en utilisant une langue correcte.
- Utiliser un langage courtois: quand on communique à l'écrit ou à l'oral, ce n'est pas pour se faire plaisir, mais plutôt pour être écouté et être bien compris. Ainsi, il faut être précis, concis et simple en intégrant les caractéristiques de l'interlocuteur. Répondre efficacement aux bonnes questions (qui ? à qui ? de quoi ? comment ? pour quel effet ?).
- L'intérêt du courriel est de pouvoir communiquer rapidement. Dire rapidement ce qu'on attend de son interlocuteur ou, s'il s'agit d'une réponse, rappeler brièvement le contexte du message. Séparer son message en paragraphes d'une ou deux phrases qui déclinent le sujet principal en ses principaux aspects, par exemple : informations importantes, personnes concernées, délai de réalisation.
- Question de présentation : un courriel devrait comporter une formule d'appel avec des salutations au début et une formule de politesse à la fin.
- Le style ne doit être ni trop abrégé ni fleuve. De préférence, éviter les phrases impératives auxquelles il manque un verbe, un sujet ou un complément et les phrases longues et surchargées. Utilisez « pourquoi » avec précaution.
- Par ailleurs, l'emploi des mots en majuscules indique, dans les pratiques de l'Internet, que l'on veut exprimer de grandes émotions (joie, colère), ce qui n'est pas toujours bien perçu par votre correspondant ou correspondante. Le choix des caractères, le gras, l'italique et bien d'autres signes ponctuatifs sont significatifs ; leur utilisation ne doit pas être aléatoire.
- Eviter, autant que possible, des artifices du genre, polices de caractères non conventionnelles et difficiles à lire, couleurs, ou soulignement, icônes. Ce qui est sympathique dans une communication transversale avec ses amis ne l'est pas nécessairement avec son professeur, avec son responsable hiérarchique, etc.
- Même si l'envoi d'un courriel ne devrait pas exiger de réponse immédiate, un petit mot qui confirme sa réception est souhaitable. Il est de bon ton, lorsqu'on est au travail, de répondre dans les heures qui suivent la réception d'un courriel.
- Si le courriel est envoyé à d'autres personnes, il est bon de préciser leur nom au bas du message (ampliation) et de respecter la confidentialité des adresses courriels en utilisant la fonction « cci » plutôt que « cc ». Il faut également éviter d'envoyer une pièce jointe trop lourde qui risque de surcharger l'ordinateur de son interlocuteur.
- le style direct est le moyen le plus rapide et le plus efficace de communiquer. Cependant, même si l'intention de l'envoyeur est seulement d'être bref, le destinataire peut percevoir le message comme brutal. Rien de moins superflu que des salutations et des propos mesurés. Des formules de politesse courtes et adaptées n'alourdissent en rien le courriel. Au contraire, ils permettent une très bonne impression.
- Le courriel n'est pas la solution à tous les besoins de communication, surtout si on partage le même local, la même section, ou qu'on travaille au même étage. Le virtuel ne peut pas remplacer les relations humaines directes.

- l'internaute doit penser que ses interlocuteurs ne sont pas joignables en permanence. Le respect de la vie privée devrait conduire à éviter l'usage abusif des courriels en dehors des heures de travail. On peut tout simplement écrire le courriel et le conserver dans ses brouillons en attendant le moment approprié pour l'envoyer. La frontière entre la zone personnelle et professionnelle sera ainsi respectée et sauvegardée.
- De préférence ne pas répondre à chaud et ne pas mettre par écrit ses sautes d'humeur. Il est suggéré d'écrire sa réponse et de l'enregistrer dans ses brouillons tant qu'on ne peut pas la relire à tête reposée. Il y a de fortes chances pour qu'on décide alors de changer le ton du courriel ou de nuancer ses propos.
- Par ailleurs, dans les forums de discussion, certains internautes provocateurs cherchent à attiser des réactions émotives. On peut tout simplement répondre par un commentaire centré sur le sujet et respecter les opinions des autres.
- En raison de la confidentialité très relative des échanges électroniques, ne pas envoyer des messages purement personnels qui pourraient être compromettants pour autrui (ou pour soi), à moins de les crypter. Gardez de préférence vos états d'âme.
- Consulter régulièrement sa boîte de réception et répondre aux messages sans plus tarder. Il vaut mieux envoyer un accusé de réception mentionnant que l'on a bien reçu le courriel et que l'on va traiter la demande un peu plus tard que de laisser l'interlocuteur sans nouvelles;
- Aviser les interlocuteurs de son absence grâce à la fonction des messageries électroniques qui permet de transmettre une réponse automatique d'absence et ce, à l'aide d'un message concis et bien soigné.
- Il vaut mieux de ne pas inclure des destinataires en copie conforme qui ne seraient pas concernés par le sujet;
- compresser les fichiers joints lourds, afin d'en limiter le temps de téléchargement;
- Dans une réponse automatique d'absence du bureau, on omet généralement la formule d'appel. Autrement dit, on annonce directement la durée de l'absence ou la date du retour. S'il s'agit d'une absence d'une durée indéterminée, on le mentionne. Il n'est pas nécessaire de préciser la raison de l'absence, mais il est sage de fournir les coordonnées d'une personne-ressource à qui l'expéditeur ou l'expéditrice du courriel peut s'adresser au cas où son message doit être rapidement porté à l'attention de quelqu'un.
- **Autres conseils :**
  - Eviter l'envoi d'un courriel sans objet
  - Choisir un titre clair, précis et accrocheur
  - De préférence, un seul sujet par message,
  - Rester bref et concis,
  - Mettre en valeur les choses importantes,
  - Ne pas oublier les pièces jointes,
  - Bien utiliser les fonctions Cc et Cci.
  - Ne pas oublier aussi de réviser et de se relire avant d'envoyer le message.

Bon courage !