



LES PRINCIPES MAJEURS DE LA COMMUNICATION PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

INTRODUCTION

La communication par messagerie électronique doit respecter quelques principes de base pour être efficace et pertinente.

En premier lieu, la "netiquette" de l'Internet Engineering Task Force (IETF) fournit des directives qui s'adressent à l'ensemble des utilisateurs de la messagerie électronique et qui sont adoptées par la plupart des organismes. Il n'existe pas réellement d'adaptation officielle en français de ces recommandations. Vous pouvez les consulter en anglais sur le site Internet de l'IETF :

<https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

Se superposent à cela les règles de la communication administrative.

Cette fiche pratique souligne quelques points qui méritent une attention particulier de chaque usager de la messagerie électronique en académie.

LE CHOIX DES DESTINATAIRES

Lors de la composition d'un message électronique, il est possible de spécifier trois catégories de destinataires :

- [A] identifie les destinataires directs,
- [Cc] précise une liste de personnes qui recevront le message en copie,
- [Cci] (ou [BCC]) permet également d'adresser une copie du message à d'autres destinataires, mais cette fois sans qu'aucun des autres destinataires n'en aient connaissance.

Il est préférable de ne pas abuser des commandes Cc et Cci (copie carbone et copie carbone invisible) et de limiter l'envoi aux seules personnes concernées.

Il faut signaler cependant l'intérêt de la commande Cci lorsqu'un message est adressé à un groupe de personnes qui ne se connaissent pas, afin de cacher à chaque destinataire les adresses des autres destinataires. Il n'est pas plus normal de communiquer une adresse de courriel qu'un numéro de téléphone sans le consentement de son propriétaire.

Faites particulièrement attention lorsque vous répondez à un message envoyé à plusieurs destinataires ou envoyé à une liste diffusion. Il est très facile, par un clic maladroit, de **répondre à tous** ou de **répondre à la liste** alors qu'on souhaitait répondre uniquement à l'expéditeur. Vérifiez donc les destinataires de votre message plutôt deux fois qu'une.

De plus, dans le cadre du courrier administratif, utilisez si possible **les adresses fonctionnelles**, et non pas **les adresses nominatives**, aussi bien pour votre adresse d'expédition que pour celles de vos destinataires.

Il est recommandé de ne pas envoyer un message à un trop **grand nombre de destinataires** sans bonne raison. Dans tous les cas, essayez de respecter les quelques règles décrites dans la fiche pratique « Les principes pour réussir une communication vers un grand nombre de destinataires ».

LE TRANSFERT DE MESSAGES ET L'AJOUT D'UN CORRESPONDANT DANS UNE RÉPONSE

Il peut arriver qu'on ait à transférer un message à d'autres correspondants ou qu'on réponde à l'expéditeur en ajoutant d'autres correspondants qui n'étaient pas parmi les destinataires d'origine. Dans ce cas, il est important de supprimer du message les portions confidentielles ou privées des échanges précédents. Il y a peut-être eu des informations que les nouveaux destinataires n'ont pas à connaître.

L'OBJET DU MESSAGE

Le contenu du message doit être clairement résumé dans le champ [Sujet] (ou [Objet]). Mettez les mots clés les plus importants au début.

LE FORMAT DU CORPS DU MESSAGE

Pour votre message, utilisez de préférence une mise en forme simple avec des polices de caractères standard, afin d'être sûr qu'il s'affichera correctement sur le logiciel de vos correspondants. Évitez si possible les fonds de page colorés ou avec une image. Si vous devez insérer un tableau ou une image, assurez-vous que l'élément ne soit pas trop grand afin qu'il puisse s'afficher correctement même sur un petit écran.

Par ailleurs, respectez les règles usuelles de typographie. En particulier, n'écrivez pas votre message tout en majuscules.

L'IDENTIFICATION DU SIGNATAIRE

L'identification nominative et la qualité du signataire doivent être précisées en fin de message, même (et surtout) lorsque le message émane d'une adresse fonctionnelle. Dans la plupart des logiciels de messagerie, il est d'ailleurs possible d'automatiser cette signature.

Ne mettez pas d'image dans la signature, uniquement du texte. Certains clients de messagerie peuvent avoir du mal à les afficher correctement et la signature perd de fait en lisibilité.

LES PIÈCES JOINTES

Le format, le nombre et la taille des pièces jointes constituent un élément qui peut également dégrader la qualité de la communication et sur lequel il convient d'être vigilant.

Avant tout, quand une information peut être communiquée sous forme de message (quelques lignes), il faut privilégier le simple courriel et faire l'économie d'une pièce jointe.

L'envoi d'une pièce jointe doit s'accompagner d'un **texte d'accompagnement** (description du contenu, nombre de pages, etc.). En plus de fournir les informations utiles à l'exploitation de la pièce jointe, cela permet à vos destinataires de savoir qu'il ne s'agit pas d'un virus inséré à votre insu.

Dans la mesure du possible, la pièce jointe doit être transmise **au format PDF**. De cette façon elle est moins susceptible de transporter des virus, elle est moins lourde en terme d'espace disque (octets) et surtout elle est lisible par vos destinataires quels que soient les logiciels dont ils disposent.

Il faut limiter au maximum la **taille** d'une pièce jointe. Évitez d'y multiplier les photos non redimensionnées, n'utilisez pas de polices de caractères exotiques. Surtout, évitez le recours au scanner. Numériser un document revient à un faire une photo dont la taille peut atteindre 10 à 50 fois la taille du document d'origine.

Si malgré toutes ces précautions vos pièces jointes restent volumineuses (plus de 1 Mo, voire même plus de 500 ko), ne les joignez pas à votre message. Déposez-les plutôt à un endroit accessible à vos destinataires (partage réseau, dossier commun en GED, fichier à partager dans votre espace personnel en GED, ou plus généralement **utilisez l'application FileSender sur Eduline**) et envoyez leur seulement le lien vers votre document. Voyez la fiche « Comment insérer un lien dans un message ? » si besoin.