

## Aide-mémoire concernant l'usage du courriel

### Introduction

Ce document a pour but d'améliorer la communication liée à l'utilisation des messages électroniques et d'en faciliter le travail de rédaction, tant pour l'expéditeur que pour le destinataire. Il est particulièrement utile de soigner ce type de communication, étant donné le nombre important de messages reçus par tous.

La rédaction d'un courriel nécessite une réflexion préalable, tant en ce qui concerne le contenu que les destinataires, comme on le ferait pour un courrier traditionnel. La facilité d'usage de l'outil ne doit pas prendre le pas sur ce que l'on communique et à qui.

N'oublions pas que le courriel est une forme de contact, et qu'un minimum de respect de l'autre, tant sur le fond que sur la forme, reste une priorité.

### Avant d'envoyer un courriel

Il est utile de prendre 5 secondes de recul et de se demander si le courriel est le **meilleur moyen** pour communiquer ce que vous voulez ou pour faire connaître votre réponse. Souvent, vous découvrez qu'un coup de téléphone prend moins de temps qu'une rédaction qui peut laisser place à des malentendus, notamment quand il s'agit de sujets délicats. En plus, le contact de vive voix permet en même temps de soigner les relations.

### Objet et longueur

Chaque courriel doit avoir un **objet clairement mentionné** dans le champ prévu à cet effet. Il décrit le contenu et l'objectif du message. Cette mention facilite le traitement et éventuellement le classement de votre message par votre interlocuteur.

Par ailleurs, il faut éviter de rédiger des courriels trop longs. Idéalement, un courriel devrait tenir au maximum sur une page.

### Formule de salutation

Il est toujours poli de commencer par une formule de salutation, comme on le ferait tout naturellement dans un courrier classique, au téléphone ou lors d'une rencontre. On peut parfois ne pas réitérer les salutations lorsqu'un courriel est la suite d'une discussion déjà en cours.

### Réponse et citation

Lorsqu'on répond à un message, il est d'usage de répondre aux différents points en tête du message, le message original se trouvant généralement au bas de la réponse. Si il est plus simple de glisser les réponses à l'intérieur du message original, il est de bon temps de le mentionner au début et de mettre bien en évidence ses réponses.

Les citations d'autres intervenants sont placées entre guillemets.

## Pièces jointes

L'envoi de pièces jointes est également soumis à des règles de bon sens et de correction. Le poids et le format de la pièce jointe doivent **tenir compte de l'utilisation finale** ; par exemple, une image envoyée pour simple visualisation ou information ne sera pas en haute définition ; on privilégiera ainsi un format compressé ou performant (JPG, etc.). En revanche, si le traitement du document joint nécessite une haute qualité (destiné à l'impression, par exemple), le fait du poids important sera mentionné dans l'objet.

Si le document à transmettre est vraiment trop volumineux, on peut utiliser un service de transfert par internet (par exemple <https://wettransfer.com/>, gratuit) et en informer le destinataire par un courriel.

## Pourriel ou courriel ?

Au cas où un utilisateur reçoit un courriel qui ressemble fort à un **pourriel** ou un **canular informatique** (c'est-à-dire de l'information non vérifiée et souvent retransmise par des personnes de bonne volonté), il réfléchit et valide lui-même ces informations avant de les croire et de les transmettre éventuellement à d'autres personnes. Il existe des sites ([www.hoaxbuster.com](http://www.hoaxbuster.com), <http://urbanlegends.about.com>) permettant de vérifier facilement la véracité du contenu de ce genre de message. De toute manière, dans le doute, mieux vaut ne pas transmettre ce genre de contenu à ses connaissances.

## Phishing ou Hameçonnage

Le phishing est une pratique malveillante qui consiste à **recupérer des informations personnelles par l'intermédiaire d'un courriel**. Le terme est la contraction des mots anglais fishing pour pêche et phreaking pour piratage.

La plupart du temps, les auteurs de phishing tentent de récupérer des coordonnées bancaires. Certains poussent le piratage d'informations beaucoup plus loin dans le but **d'usurper l'identité d'une personne**.

Les tentatives de phishing prennent principalement la forme d'un courriel frauduleux. Celui-ci **imite l'aspect et le contenu d'un courriel officiel** (compagnie d'électricité, banque, services administratifs, etc.) et invite le destinataire à renseigner ou à confirmer ses coordonnées bancaires en suivant un lien hypertexte.

Pour se protéger, il convient de toujours vérifier scrupuleusement l'adresse d'expédition du courriel, l'adresse du lien hypertexte, et de repérer les fréquentes fautes d'orthographe ou de syntaxe du texte. Il est bien entendu fortement déconseillé de renseigner ses coordonnées bancaires suite à la réception d'un courriel de ce type.

En règle générale, aucune banque ou administration ne vous demandera des informations personnelles, en particulier des coordonnées bancaires, par courriel. Du reste, la première chose qui doit attirer l'attention, c'est **la formule de salutation**. Si le texte commence par « **Cher client,** », c'est déjà suspect. Un vrai courriel officiel et personnel commencera par « **Cher Monsieur Jean Dupont,** ».

Vous trouverez à la page suivante deux exemples de courriels de ce genre.



Un autre exemple de ce type  
de courriel :

Verified by **VISA** MasterCard.  
SecureCode.

Bonjour client de Visa Card ,

Votre Carte Bancaire est suspendue , Car Nous avons remarquer un probleme sur votre Carte.

Nous avons determiner que quelqu'un a peut-etre utiliser Votre Carte sans votre autorisation. Pour votre protection, nous avons suspendue votre Carte de credit. Pour lever cette suspension, [Cliquez ici](#) et suivez la procedure indiquer pour Mettre a jour de votre Carte Credit.

**Note:** Si ce n'est pas achever le 10 Septembre 2009, nous serons contraints de suspendre votre carte indefiniment, car il peut tre utiliser pour frauduleuses

Nous vous remercions de votre cooperation dans le cadre de ce dossier.

Merci,  
Support Clients Service.

## Courriel à plusieurs personnes

Un message **demandant une réponse** ne doit être adressé qu'à **la seule personne dont on attend la réponse**. Les éventuels autres destinataires ne seront qu'en copie ou copie cachée. Les destinataires en copie ou copie cachée ne répondent pas.

S'il s'agit d'une **information** et qu'elle est à transmettre par courriel à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas forcément entre elles, leurs adresses courriel sont mises en « copie cachée » (Cci) afin d'éviter qu'une personne réponde à tous les destinataires en pensant ne répondre qu'à l'expéditeur.

Lorsque l'on utilise les copies cachées, **il est de bon ton de mentionner, dans le corps du texte, le groupe des destinataires**.

Lorsqu'une discussion est en cours, évitez d'incorporer de nouveaux destinataires, à moins que l'évolution du sujet ne vous y contraigne réellement. Dans ce cas-là, mentionnez clairement la raison pour laquelle ce destinataire a été rajouté.

Enfin, la copie cachée ne sert en aucun cas à mettre son supérieur ou un autre collaborateur en copie d'un message envoyé à un collègue, sinon vous risquez des problèmes de confiance...

## Courriel envoyé de la part d'une autre personne (sous réserve de la possibilité technique du programme utilisé)

Si une information est à transmettre par courriel de la part d'une autre personne, il est conseillé, dans la mesure du possible, d'utiliser le champ « Depuis » ou « De » dans lequel on mettra l'adresse de la personne au nom de laquelle on envoie le courriel. Ainsi, lorsque le ou les correspondants y répondront, la réponse parviendra directement à la personne concernée.

## Caractères

La façon d'écrire doit refléter la manière réelle de dialoguer. Par exemple :

- L'écriture en MAJUSCULES, en **couleur agressive** ou dans une **taille énorme** est considérée comme une parole criée, il est donc inutile de l'utiliser. Pour une mise en évidence préférez la **mise en gras**.
- L'envoi de **données confidentielles** est aussi à éviter, puisque le courriel peut être sujet à des défaillances ou piratages, tout comme une carte postale ou une discussion dans des transports en commun.

## Signature

Il est poli de terminer votre message par des salutations d'usage et d'insérer une signature qui n'est pas constituée que de vos initiales, mais avec vos coordonnées complètes. La signature doit être clairement séparée du texte du message.

En revanche, il n'est pas nécessaire de la répéter au fil de la discussion ; votre nom suffit.

OIC/GJ / Décembre 2019