



Rédiger et envoyer un e-mail, c'est comme écrire et poster une lettre, mais en version numérique. Il y a donc des codes, des principes de courtoisie et une étiquette à respecter selon le type d'e-mail à envoyer et le(s) destinataire(s) à qui il s'adresse.

1. Se repérer dans la fenêtre d'envoi



Avant toute chose, ouvrez votre boîte mails (voir fiche 4.3.). Vous devrez peut-être vous connecter à nouveau avec votre adresse e-mail et votre mot de passe.

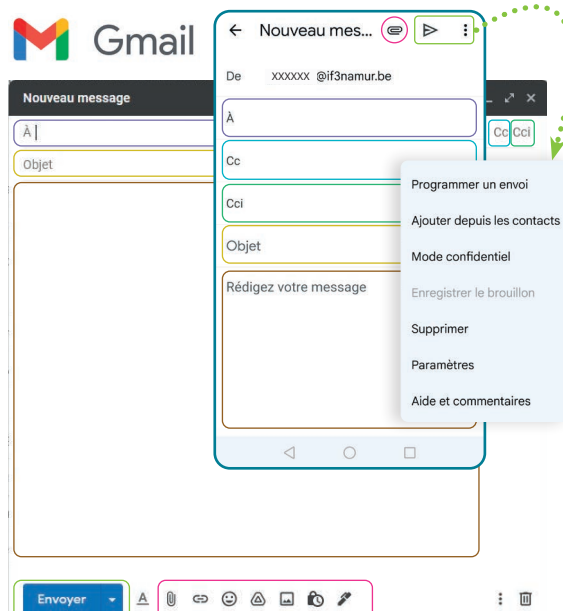
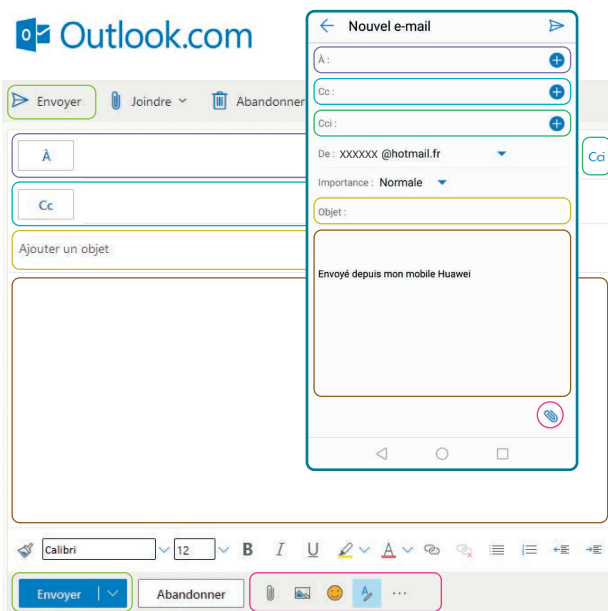
Pour rédiger un nouvel e-mail, faites un clic gauche ou touchez le bouton « + », « Nouveau » ou « Nouveau courrier / message ».



Nouveau courrier

Nouveau message

Nouveau message



Le « A » : Indiquez ici l'adresse e-mail de la ou des personnes à qui l'e-mail est adressé.

Le « CC » (copie carbone) : Ajoutez en « copie » les adresses e-mail des personnes qui doivent être informées de l'e-mail mais dont vous n'attendez pas de réponse.

Par exemple, lors de l'envoi d'un e-mail à un client, vous pouvez mettre votre supérieur-e en copie pour l'en informer.

Le « CCI » (copie carbone invisible) : À utiliser pour envoyer un e-mail à une ou plusieurs personne(s) sans que le(s) autre(s) destinataire(s) le(s) sache(nt). Les destinataires en « A » et « CC » sont eux toujours bien visibles. Par exemple, lors de l'envoi d'un e-mail à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas, une bonne pratique est de mettre toutes les adresses en « CCI ». Cela permet de respecter la vie privée des différents destinataires en ne diffusant pas leur adresse e-mail aux autres.

L'objet : Titre ou bref résumé de l'e-mail. Il donne un aperçu du contenu de l'e-mail avant de l'ouvrir. Il est vivement conseillé de renseigner un objet.


Le contenu ou corps de l'e-mail : C'est dans cette partie que vous allez écrire votre message.

La partie « barre d'insertion » : Les différents outils permettent d'insérer des images, des emojis, une signature, des pièces jointes, etc.

Le bouton « Envoyer » (ou l'icône >) : Pour envoyer l'e-mail, cliquez ou touchez le bouton. Vous pouvez aussi programmer l'envoi en utilisant la **flèche à droite du bouton d'envoi** (ou les 3 points dans le cas de Gmail sur smartphone).

2. Adopter de bonnes pratiques rédactionnelles

Pour éviter les oublis ou les envois malencontreux, il est conseillé de suivre ces étapes :

1. Commencez par attacher la pièce jointe  à votre e-mail (voir fiche 4.7).
Mettre sa pièce jointe en premier permet de s'assurer que vous n'envoyez pas l'e-mail sans celle-ci et que vous deviez en envoyer un deuxième avec la pièce jointe.
2. Ajoutez un objet à votre e-mail.
3. Rédigez le contenu de votre e-mail.
4. Ajoutez l'adresse e-mail de la ou des personnes à qui l'e-mail sera envoyé :
 - Dans le champ « A », la ou les personnes à qui vous vous adressez
 - En « CC », si vous souhaitez ajouter des personnes en copie de l'e-mail pour information
 - En « CCI », si vous souhaitez cacher les adresses e-mail. Par exemple, dans le cas d'un envoi à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas.



Au niveau du contenu de l'e-mail :

- ✓ Commencez par dire « **Bonjour** », « **Bonjour Madame xx** »
- ✓ Terminez toujours votre e-mail par une **formule de politesse**. La formule utilisée dépend de la personne à qui on l'envoie. Vous ne communiquerez pas de la même manière avec vos proches et avec un possible employeur.

Quelques exemples de formules de politesse :

- *Sincères salutations* : sobre, simple, efficace.
- *Mes salutations distinguées* : si vous souhaitez marquer davantage le coup.
- *Bien à vous* ou *bien à toi* : familier, à réserver entre pairs.
- *Au plaisir* ou *Amicalement* : familier, uniquement si vous connaissez bien la personne.
- *Cordialement* : le classique, à utiliser en toutes circonstances (mail pro, lettre de motivation...).
- *Je vous souhaite une bonne journée* ou *Belle journée à vous* : un autre classique, plus chaleureux.

- ✓ Pour faciliter la lecture, **structurez vos idées** par paragraphes et **aérez votre contenu**, surtout si votre e-mail est long.
- ✓ Signez votre e-mail avec votre nom et prénom. Ajoutez éventuellement d'autres coordonnées pour vous contacter comme votre numéro de téléphone ou votre adresse, si vous êtes d'accord de les partager.



Il est également possible d'automatiser cette étape avec une signature automatique.



Bonnes pratiques pour consulter ses e-mails en vidéo

Pour voir la démo vidéo :

- Scannez le QR code avec votre smartphone (Voir fiche 1.15.)
- Ou RDV sur notre site



www.interface3namur.be/box-numerique

4. LES E-MAILS

5. Rédiger et envoyer des e-mails

Dernière mise à jour en août 2022