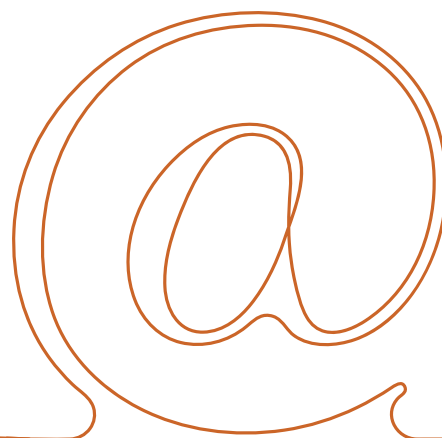


# GUIDE POUR MAITRISER L'ART DU COURRIEL

*CADRE DE GESTION DES COURRIELS*

ÊTRE UN EMPLOYEUR DE CHOIX  
ET APPLIQUER LES  
MEILLEURES PRATIQUES,  
**DES PRIORITÉS.**



Centre  
de services scolaire  
de Laval

Québec 

## VOTRE GUIDE POUR L'ÉTIQUETTE DES COURRIELS

AFIN DE RESPECTER NOTRE IMAGE ORGANISATIONNELLE, IL IMPORTE DE SUIVRE CERTAINS PROTOCOLES.

**Chaque jour, plus de 200 milliards de courriels sont envoyés dans le monde. Le personnel du Centre de services scolaire de Laval envoie quant à lui une moyenne de plus de 15 000 courriels chaque jour et en reçoit près de 70 000!** Le courriel est devenu un **outil de communication privilégié**, que ce soit dans un contexte de travail ou de communication avec nos différents partenaires. Dorénavant partie intégrante de nos communications, ils sont devenus si routiniers que nous ne pensons plus toujours à ce que nous faisons quand nous les rédigeons.

Il est d'autant plus important de se questionner sur la pertinence de ce mode de communication professionnelle et d'identifier des pistes de solution afin de l'utiliser le plus efficacement possible, et ce, dans le **respect de nos normes organisationnelles**.

Bien que le courriel soit fort utile pour transmettre des informations, il n'est pas un outil de gestion de dossiers. Ainsi, un courriel ne devrait jamais remplacer une communication qui nécessite un dialogue. De plus, l'envoi d'un courriel ne nous rend pas moins responsables d'effectuer le suivi approprié et nécessaire à la bonne réalisation de nos mandats. Bref, le courriel ne remplacera jamais l'**échange verbal** qui est souvent bien plus efficace dans plusieurs situations.

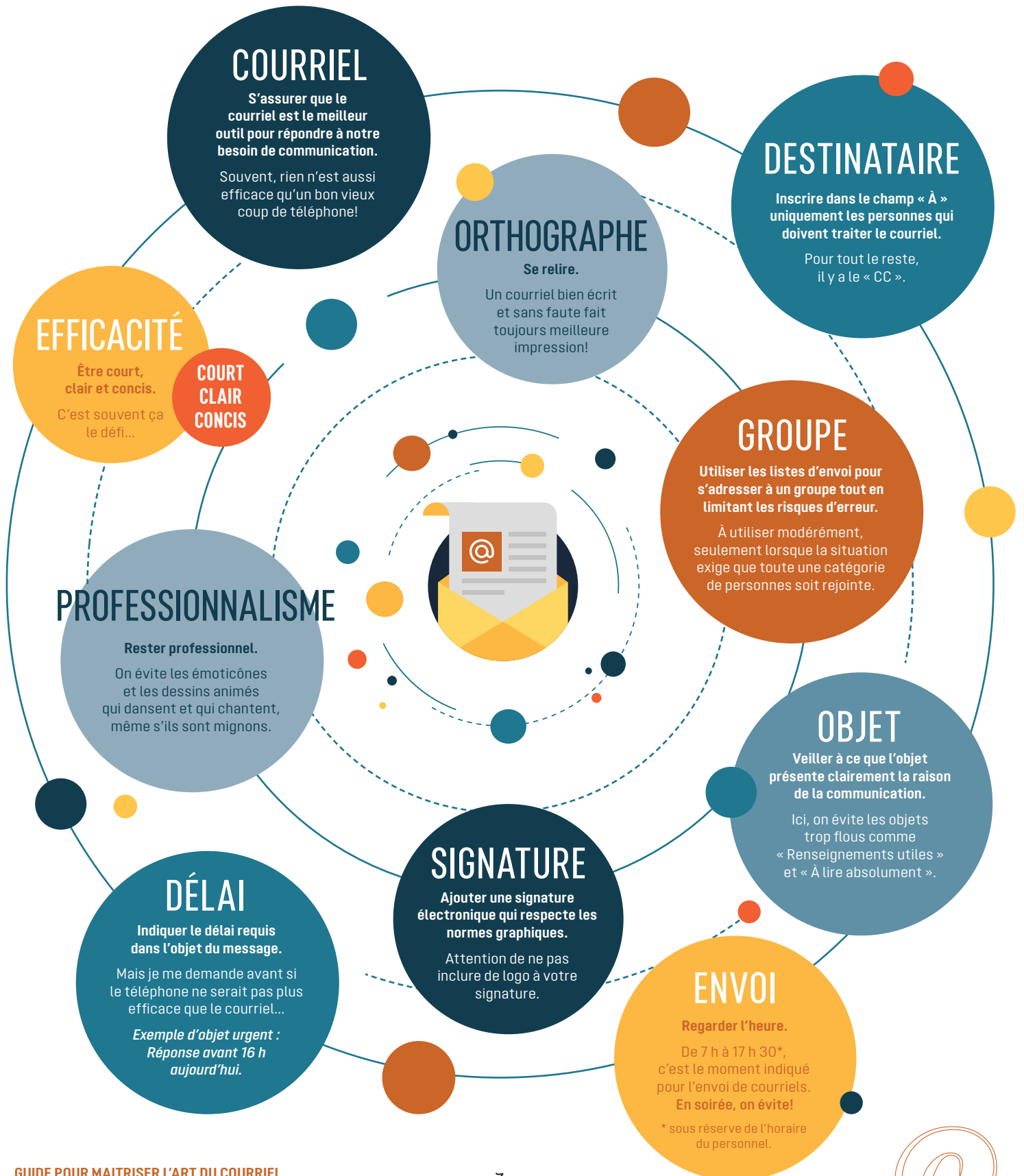
Si le courriel s'avère être le moyen privilégié, il importe de **rédiger le plus efficacement et le plus correctement possible** le message destiné à une ou plusieurs personnes. Mais comment pouvez-vous vous assurer que chaque message que vous envoyez est à la fois courtois et professionnel?

Nous vous proposons un **guide visuel simple et pratique** qui couvre toutes les **grandes règles du courriel**. De la rédaction des sujets à la création de votre signature, vous pouvez rester sur la bonne voie en vous reportant à ces points stratégiques la prochaine fois que vous aurez un courriel important à écrire.

L'étiquette du courriel nous aide à nous comprendre dans un monde moderne où tout va excessivement vite et dans lequel nous sommes sollicités par tous les canaux. **Avec de bonnes pratiques, vous gagnerez en efficacité et épargnerez un temps précieux**. C'est tentant, n'est-ce pas?



# L'ART DE LA GESTION DE COURRIELS EN BREF...





## ASTUCES POUR ÉCRIRE LE PARFAIT COURRIEL

La « nétiquette » est assez simple lorsqu'on en connaît les principaux concepts. Voyez ci-dessous quelques-uns des « À faire » et « À éviter » avant de cliquer sur « Envoyer ».



# 1

## AJOUTEZ UN OBJET EFFICACE



### À FAIRE

#### **Incluez un objet à votre courriel.**

Les courriels sans objet sont souvent ignorés!

### À FAIRE

#### **Soyez explicite.**

Votre objet doit être clair et doit référer à quelque chose de précis. Votre destinataire doit rapidement comprendre ce que vous attendez de lui. De cette façon, les destinataires pourront facilement établir leurs priorités.

### À FAIRE

#### **Soyez bref.**

Votre objet de courriel devrait contenir de 5 à 7 mots au maximum. Soyez le plus explicite et concis possible. Après tout, c'est le premier texte que lira votre destinataire, à même sa boîte de réception! Mentionnez-y le but de votre courriel, votre destinataire saura rapidement de quoi il s'agit et ce que vous attendez de lui.



### À ÉVITER

#### **Évitez les mots IMPORTANT et URGENT.**

N'utilisez ces mentions que lorsqu'il y a une conséquence importante au non-traitement rapide de l'information. Il ne doit pas servir à attirer simplement l'attention du récepteur. En cas de réelle urgence, questionnez-vous : serait-il plus efficace de communiquer par téléphone?



# 2

## SOYEZ COURTOIS

BONJOUR,  
MERCİ.

### À FAIRE

**Utilisez une formule d'appel au début et des salutations à la fin de chaque courriel.**

Ajustez votre formule de politesse en fonction de votre destinataire et au contexte de l'échange, plus ou moins formel. Un message envoyé à votre collègue que vous côtoyez quotidiennement ne demande effectivement pas la même étiquette que pour une communication envoyée à un parent ou à un partenaire, par exemple.

FORMULE D'APPEL

SALUTATIONS



### À FAIRE

**Personnalisez votre courriel.**

Nommez vos destinataires. Il est prouvé que les destinataires sont moins interpellés par des courriels de masse que par ceux qui leur sont directement destinés.

### À FAIRE

**Soyez précis dès le début.**

Les gens ont peu de temps pour lire et comprendre ce que vous attendez d'eux. Ils prennent en moyenne de 3 à 5 secondes au maximum pour déterminer si votre courriel est important ou non. L'efficacité demeure un mot d'ordre dans tous vos courriels.

**Quand vous pensez au « contenu », pensez aux 3c :**

C**OURT**   C**L**AIR   C**ONCIS**



### À ÉVITER

**Ne soyez pas trop familier.**

Personnalisez vos échanges en restant courtois! À moins de bien connaître le destinataire, vous devriez l'appeler par son nom et non par un surnom.



# 3

## UTILISEZ UN LANGAGE APPROPRIÉ



### À FAIRE

#### **Soyez prudent avec l'utilisation des émoticônes et des GIF animés.**

Dans un cadre professionnel, ils ne sont pas appropriés. Réservez-les plutôt pour vos conversations personnelles.



### À FAIRE

#### **Utilisez les lettres minuscules et majuscules de façon appropriée.**

L'usage de la majuscule signifie que l'on crie ou que l'on hurle. Votre message pourrait paraître plutôt hostile ou être mal interprété.

### À FAIRE

#### **Relisez-vous avant de faire « envoyer ».**

Assurez-vous que votre langage reflète bien les intentions de votre message. Ne laissez place à aucune interprétation.



### À ÉVITER

#### **Évitez les nombreux acronymes**

Ils ne sont pas nécessairement connus de tous et pourraient confondre votre destinataire. Ne les utilisez que s'il les a lui-même utilisés précédemment.



# 4

## PENSEZ À LA PONCTUATION



### À FAIRE

#### Utilisez la ponctuation de façon appropriée.

Elle peut changer drastiquement le sens d'une phrase. Par exemple :

*L'ENSEIGNANT DIT : « L'ÉLÈVE EST BRILLANT. ».*

VS

*« L'ENSEIGNANT, DIT L'ÉLÈVE, EST BRILLANT. »*



### À FAIRE

#### Espacez vos paragraphes, faites respirer votre contenu.

Essayez de séparer vos paragraphes par idées. Ainsi, en ayant une idée par paragraphe et ceux-ci séparés par des interlignes, votre texte sera immédiatement plus clair pour votre destinataire.

Utilisez des phrases courtes, idéalement autour de 20 mots. Votre courriel ne devrait pas être trop long. Si votre communication s'allonge, optez pour une note de service, une lettre ou un document détaillé que vous joindrez à votre courriel.

### À FAIRE

#### Séparez vos idées par des puces et des listes numérotées.

Cela aidera votre destinataire à adresser chacun des points de votre communication.



### À ÉVITER

#### Évitez l'abondance de points d'exclamation, d'interrogation ou de suspension.

Les « !!!!! » ou « ??!!! » communiquent vos émotions. Ils peuvent être perçus comme de l'impatience ou une grande confusion, par exemple. Privilégiez plutôt un usage de la ponctuation selon les règles traditionnelles.





# 5

## GÉREZ LES PIÈCES JOINTES DE LA BONNE FAÇON



### À FAIRE

#### **Faites en sorte que vos fichiers soient les plus « légers » possible.**

Plus vos fichiers sont lourds, plus vous aurez de contraintes. Compressez vos documents ou envoyez des images à plus basse résolution, si possible. Sinon, partager vos dossiers sur le réseau représente une autre belle option.



### À FAIRE

#### **Joignez vos documents en format PDF.**

De façon générale, nous vous recommandons la transmission des pièces jointes en format PDF. S'il s'agit d'un document de travail collaboratif, utilisez plutôt les différents outils mis à votre disposition pour faciliter le partage des dossiers. Exploitez *Teams*, *Sharepoint* et *Drive*, par exemple.

### À FAIRE

#### **Faites référence à votre pièce jointe dans votre corps de texte.**

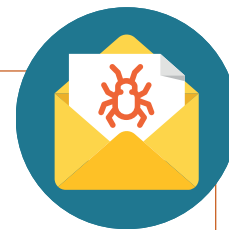
Faites savoir à votre destinataire ce que vous attendez qu'il fasse de cette pièce jointe.



### À ÉVITER

#### **Évitez d'ouvrir des pièces jointes d'une source inconnue.**

Les pièces jointes sont souvent la porte d'entrée toute désignée pour la propagation de virus informatiques. Évitez à tous des maux de tête, soyez vigilant.



# 6

## DITES EXACTEMENT CE QUE VOUS VOULEZ



### À FAIRE

#### Terminez votre message avec un appel à l'action.

Vous attendez de votre destinataire une réponse, une approbation ou une action? Vous avez un échéancier précis à respecter? Mentionnez-le. Votre destinataire aura une idée précise de ce que vous attendez de lui.



### À FAIRE

#### Remerciez votre destinataire.

Il est toujours poli et courtois de remercier vos destinataires pour le temps qu'ils vous ont consacré.



### À FAIRE

#### Faites une demande claire.

Facilitez la tâche de votre destinataire en utilisant une phrase toute simple ou une liste à puces.



### À ÉVITER

#### Évitez les échanges répétés de courriels.

Soyez prévoyant. Anticipez les besoins de votre destinataire et essayez de lui fournir toutes les informations qui lui seront nécessaires afin d'éviter une chaîne de courriels qui s'allongerait inutilement. Optez pour un appel téléphonique, le cas échéant.



# 7

## INCLUEZ UNE SIGNATURE ORGANISATIONNELLE



### À FAIRE

#### Ajoutez votre signature organisationnelle.

Tous les membres du personnel doivent maintenant utiliser la signature normalisée.

COMMENT FAIRE ?



### À FAIRE

#### Utilisez un gabarit.

Utilisez le gabarit de signature organisationnelle conforme aux normes établies à titre d'organisme gouvernemental.

GABARIT DE SIGNATURE



### À FAIRE

#### Réduisez votre signature dans les chaînes de réponses.

Dans le cas d'une communication avec plusieurs échanges de réponses, diminuez votre signature à l'essentiel afin d'éviter d'allonger inutilement le fil de vos réponses.

GABARIT DE SIGNATURE SIMPLIFIÉE



### À ÉVITER

#### Évitez l'abondance de logos pour préserver l'image corporative.

N'intégrez pas de logo. Le logo de chaque établissement n'est pas autorisé dans la signature. Fiez-vous au gabarit qui vous est présenté ci-dessus pour respecter les normes en matière d'identité visuelle.



# 8

## RÉPONDEZ EFFICACEMENT



### À FAIRE

**Répondez rapidement à toutes les questions qui vous ont été posées.**

Autrement, vous devrez échanger plusieurs courriels, perdant en efficacité. De plus, vos collègues, vos partenaires et votre clientèle s'attendent généralement à une réponse ou à un accusé de réception dans les 48 heures.

### À FAIRE

**Faites « Répondre à tous » strictement quand c'est nécessaire.**

Sinon, vous pourriez non seulement faire perdre du temps aux personnes qui auront reçu le message, mais vous pourriez déclencher une réaction en chaîne qui pourrait s'avérer gênante.

### À FAIRE

**Activez les « Réponses automatiques » lorsque vous vous absentez.**

Vous pourrez faire parvenir automatiquement un message électronique à toute personne qui vous envoie un courriel pendant votre absence. Très pratique pour les vacances, les congés spontanés ou encore les absences prolongées!



COMMENT FAIRE ?



### Soyez concis.

L'objectif d'un tel message est d'aviser le correspondant de la durée de votre absence et de le diriger vers la bonne ressource d'ici à votre retour.

EXEMPLE



### À ÉVITER

**Évitez de répondre à un courriel si votre message n'y est pas lié.**

Écrivez plutôt un nouveau courriel pour chaque nouveau message. Cela évitera d'allonger inutilement des échanges de courriels qui, en fin de compte, ne seront plus liés. Vous faciliterez également vos recherches, le cas échéant.



# 9

## ENVOYEZ VOS COURRIELS AUX BONNES PERSONNES, AU BON MOMENT



### À FAIRE

**Utilisez les champs « destinataire » et « copie conforme » adéquatement.**  
N'envoyez votre message qu'aux personnes directement concernées. Seules les personnes qui doivent traiter l'information mentionnée dans le courriel doivent être indiquées comme destinataires (À).

Ajoutez en copie conforme (CC) les personnes qui n'ont pas à traiter l'information, mais qui devraient être au courant de la démarche entreprise par ce courriel.

### À FAIRE

**Utilisez les listes d'envoi qui sont disponibles dans le carnet d'adresses Outlook.**

Ces listes sont utiles pour faire des envois massifs de courriels à des groupes de personnes qui ont un lien commun. Vous éviterez ainsi les erreurs relatives à la mise à jour des contacts et personne ne sera oublié! **Assurez-vous toutefois d'avoir l'autorisation de votre supérieur avant de faire un tel envoi.**



COMMENT FAIRE ?



### À FAIRE

**Envoyez vos courriels pendant les heures normales de bureau, soit de 7 h à 17 h 30 (sous réserve de l'horaire du personnel).**

80 % des gens regardent leurs courriels professionnels en dehors des heures de travail. Au CSS de Laval, plus de 1 500 membres du personnel consultent leurs courriels la fin de semaine! Pensez au bien-être de tous et contribuez à un meilleur équilibre travail/vie personnelle en différant l'envoi de vos courriels à des heures atypiques au lendemain matin. Vos collègues vous en remercieront, et vous profiterez peut-être vous aussi d'une petite accalmie!

COMMENT FAIRE ?



### À ÉVITER

**Évitez le champ « copie cachée » (CCI), excepté lors d'envois de courriels massifs.**

Cette fonction est effectivement recommandée pour ce type de courriels afin d'éviter une abondance de « Répondre à tous » et l'inondation de nos boîtes de réception! Ajoutez une phrase au début du message qui indiquera à qui est diffusée l'information afin de respecter notre principe de transparence.



EXEMPLE



# 10

## FACILITEZ LA LECTURE DE VOS DESTINATAIRES

Aa

### À FAIRE

#### Utilisez une police de caractères universelle appropriée.

La police Arial est lue par la majorité des systèmes. Vous devriez privilégier ce type de police et éviter les polices avec empattements.

COMMENT FAIRE ?



### À FAIRE

#### Utilisez une grandeur de police adéquate et écrivez en noir.

La grandeur 11 est idéale pour faciliter la lecture de votre communication. Comme les couleurs sont parfois difficiles à lire, misez sur le noir.

### À FAIRE

#### Ajoutez une photo de profil pour faciliter vos échanges.

Vous vous reconnaitrez plus facilement entre collègues et partenaires. Optez évidemment pour une photo à caractère plus officiel de type portrait, reliée au travail et non à la vie privée.

COMMENT FAIRE ?



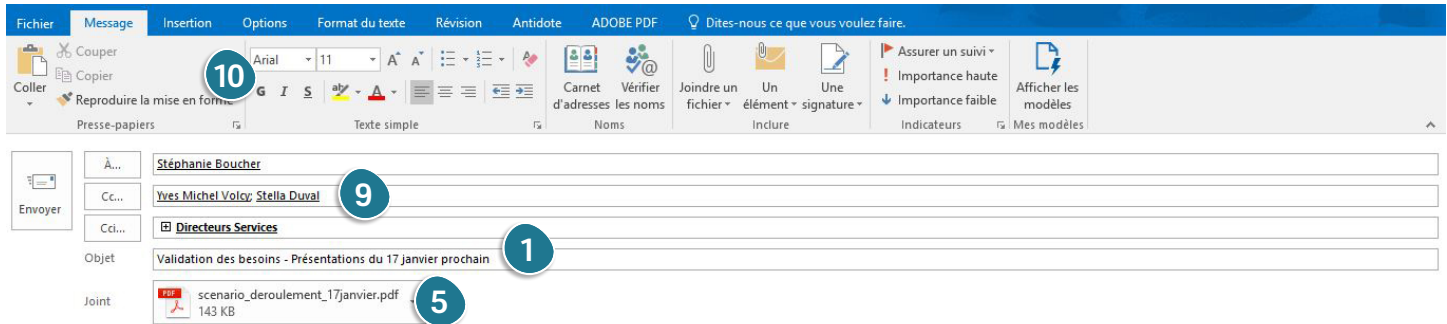
### À ÉVITER

#### Évitez les fonds d'écran.

Ils rendent la lecture plus difficile et sont parfois transformés par certains gestionnaires de courriels.



## EXEMPLE DE COURRIEL À FAIRE



Ce courriel est transmis à toutes les directions de service du CSS de Laval

Madame,  
Monsieur, (2)

En prévision de la journée de présentations qui aura lieu le jeudi 17 janvier, vous trouverez ci-joint le scénario de déroulement.

Pour l'occasion, vous serez appelés à faire une (3) ation d'une durée d'environ 30 minutes sur les sujets qui vous ont été attribués.

Dans le but de mieux vous soutenir, nous vous saurions gré de bien vouloir valider vos besoins selon la liste ci-dessous :

- Souhaitez-vous avoir un support visuel? Si oui, lequel? (4)
- Souhaitez-vous avoir un lutrin pour votre présentation?
- Quel type de micro préférez-vous? Micro sans fil ou micro-cravate?

Afin de réaliser la mise en commun de vos présentations resp (6) et la coordination de l'événement, pourriez-vous svp me faire parvenir votre contenu et la liste de vos besoins d'ici le **lundi 14 janvier, 16 h.**

Merci de votre précieuse collaboration,

Stéphanie Boucher  
Conseillère en communication  
Secrétariat général et Service des communications  
Centre de services scolaire de Laval  
955, boulevard Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec) H7S 1M5  
Téléphone : 450 662-7000, poste 1228  
[stboucher@cslaval.qc.ca](mailto:stboucher@cslaval.qc.ca)  
[www.csslaval.ca](http://www.csslaval.ca) (7)

De : Yves Michel Volcy  
Envoyé : 8 janvier 2019 09:34  
À : Stéphanie Boucher <StBoucher@cslaval (8) Stella Duval <StDuval@cslaval  
Objet : Présentations du 7 janvier 2019

### LISTE DE VÉRIFICATION



- 1 Ajoutez un objet efficace.
- 2 Soyez courtois.
- 3 Utilisez un langage approprié.
- 4 Pensez à la ponctuation.
- 5 Gérez les pièces jointes de la bonne façon.
- 6 Dites exactement ce que vous voulez.
- 7 Incluez une signature organisationnelle.
- 8 Répondez efficacement.
- 9 Envoyez vos courriels aux bonnes personnes, au bon moment.
- 10 Facilitez la lecture de vos destinataires.



## EXEMPLE DE COURRIEL À ÉVITER

**Fichier** Message Insertion Options Format du texte Révision Antidote ADOBE PDF Dites-nous ce que vous voulez faire..

Couper Copier Collier Reproduire la mise en forme Presse-papiers

Lucida C 14 A<sup>+</sup> A<sup>-</sup> Texte simple

Carnet d'adresses Vérifier les noms Joindre un fichier Un élément - Inclure Une signature - Indicateurs Afficher les modèles Mes modèles

Assurer un suivi - Importance haute Importance faible

À... Annie Goyette; Yves Michel Volcy; Louise Lortie; Jean-Pierre Archambault; Sylvain Chaput; Elyse Des Roches; Julie Lavigne; Stella Duval; Catherine Rousseil; Dominique Séquin

Objet RE : Présentations

Bonjour à tous!!!

Pour la journée de présentations de la semaine prochaine je vous ai jointe l'horaire de la journée. Vous aurez chacun 30 minute pour parler des sujets que M. Volcy vous a attribué. Pour cette journée j'aurais besoin de savoir quel son vos besoins pour les présentations. c'est moi qui ferez la mise en commun de votre contenu alors j'en aurai besoin au plus vite. Stella est ce que tu pourrais me dire c'est ou que ca va avoir lieu finalement?!? Juste qu'on aille toute à bonne place le jour j!! ;-)

Steph

STÉPHANIE BOUCHER | CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

955, boulevard St-Martin, Ouest  
Laval (Québec) H3S 2M5  
450-662-7000 poste 1234  
stbouche@cslaval.qc.ca

Centre de services scolaire de Laval Québec

De : Annie Goyette  
Envoyé : 9 janvier 2019 16:46  
À : Stéphanie Boucher <StBoucher@cslaval.qc.ca>; Anne-Marie Gingras <AMGin@cslaval.qc.ca>; GeBeaudry <GeBeaudry@cslaval.qc.ca>; Ariane Fournier Viau <AFViau@cslaval.qc.ca>  
Cc : Stella Duval <SDuval@cslaval.qc.ca>; Catherine Rousseil <CRousseil@cslaval.qc.ca>  
Objet : Formation

### LISTE DE VÉRIFICATION



- 1 Ajoutez un objet efficace.
- 2 Soyez courtois.
- 3 Utilisez un langage approprié.
- 4 Pensez à la ponctuation.
- 5 Gérez les pièces jointes de la bonne façon.
- 6 Dites exactement ce que vous voulez.
- 7 Incluez une signature organisationnelle.
- 8 Répondez efficacement.
- 9 Envoyez vos courriels aux bonnes personnes, au bon moment.
- 10 Facilitez la lecture de vos destinataires.





## POUR TERMINER EN BEAUTÉ...

Comme vous l'aurez constaté au fil de votre exploration de ce guide, la maîtrise de l'étiquette du courriel vous permettra d'améliorer vos communications entre collègues et partenaires. En optimisant vos messages, vous gagnerez en efficacité, un atout non-négligeable dans nos journées condensées. En gardant toujours à l'esprit ce que vous écrivez et comment vous le présentez, vous pourrez éviter de nombreuses erreurs courantes.

LES MOTS D'ORDRE DE TOUTE COMMUNICATION SONT

# EFFICACITÉ ET CIVILITÉ

Lorsque vous écrivez un courriel, vous devriez toujours vous demander si votre message est efficace et s'il respecte les règles de civilité dictées par un message à vocation professionnelle.

Pour que votre courriel soit efficace, vous devez avoir :

- un message clair et concis,
- un objet de courriel explicite et bref,
- une signature conforme aux exigences du CSS de Laval,
- le bon destinataire.

Pour respecter les règles de civilité, votre message devrait contenir :

- une marque de respect et de courtoisie en introduction et en conclusion,
- un vocabulaire en tout temps empreint de politesse.

Aussi, optez pour une orthographe et une syntaxe soignées. Après tout, nous sommes les représentants du centre de services scolaire dont l'une des missions est d'éduquer!

Espérant que ce guide vous soit utile dans votre quotidien,

Bons courriels!



## SOURCES

- « Généralités sur la rédaction d'un courriel » [En ligne], Office québécois de la langue française [[http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit\\_bdl.asp?id=2347](http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=2347)] (consulté en septembre 2018).
- « Nétiquette » [En ligne], Office québécois de la langue française [[http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit\\_bdl.asp?id=2794](http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=2794)] (consulté en septembre 2018).
- Fernando A. A. Lagrana, « Les sept péchés capitaux du courriel », L'Expansion Management Review 2010/1 (No 136), p.46-55.
- « Nétiquette » [En ligne], Wikipédia [[https://fr.wikipedia.org/wiki/Nétiquette#Notes\\_et\\_références](https://fr.wikipedia.org/wiki/Nétiquette#Notes_et_références)] (consulté en septembre 2018).
- « Your Guide to Email Etiquette » [En ligne], The Business Backer [<https://www.businessbacker.com/blog/guide-email-etiquette/>] (consulté en novembre 2018).

## COLLABORATION

Ce guide a été réalisé par le Service des ressources humaines et le Service des communications. Il a pour but d'uniformiser et d'optimiser les pratiques du Centre de services scolaire de Laval (CSS de Laval) en ce qui concerne la gestion et la rédaction de courriel.

### RÉDACTION

Catherine Roussel, directrice du Service des ressources humaines  
Stéphanie Boucher, conseillère au Service des communications

### CONCEPTION GRAPHIQUE

Kim Lanouette, graphiste au Service des communications

### COLLABORATION

Marc Guénette, technicien en informatique au Service des technologies de l'information

