

EMAILS

La communication est un élément essentiel du bon fonctionnement d'une école, et se base maintenant majoritairement sur les échanges via emails, sans pour autant que tous les acteurs aient eu le temps de prendre connaissance des bonnes pratiques d'écriture d'un email.

Voici quelques principes de base s'appuyant sur la Nétiquette, visant à améliorer la compréhension, l'organisation, l'interopérabilité, et éviter la surcharge d'informations.



Un objet adapté

L'objet d'un email est comme son titre, ou comme un pense-bête, à compléter avec soin, et conforme au contenu de l'email. Dans le cadre d'une communication avec des parents ou des élèves, il est nécessaire de préciser "DFG-LFA" pour fixer le contexte.



En deux langues

Dans la mesure du possible, un texte en deux langues est plus convivial dans notre environnement et augmente la probabilité qu'un contenu soit assimilé par le plus grand nombre de personnes.



Aider la mémoire

Ce n'est pas possible pour tout le monde de se rappeler de chaque discussion. Ainsi, il ne faut pas écrire un nouveau message pour répondre à une personne, et citer précisément ce à quoi l'on répond.

Clarté



Un email par thème

Beaucoup de gens utilisent des logiciels pour classer les emails par discussions. En effectuant un "Répondre à" pour entamer une nouvelle discussion, ce classement perd son sens. C'est la raison pour laquelle il faut plutôt débiter un nouvel email pour un nouveau thème.



Ecriture soignée

Un soin particulier doit être donné à l'expression, la ponctuation, la grammaire et l'orthographe, car la façon de rédiger reflète votre personnalité.



Ne pas CRIER

Ecrire en majuscule est considéré dans le numérique comme une forme de cri. Utilisez un formatage correct des mots en respectant les majuscules et les minuscules.



Respect et politesse

Un email envoyé dans le cadre de l'école n'est pas à confondre avec un SMS. Il faut toujours débiter un email en saluant la personne de manière adaptée, et ne pas oublier de signer le message à la fin avec une marque d'attention ("merci", "sincèrement", ...) et son nom.

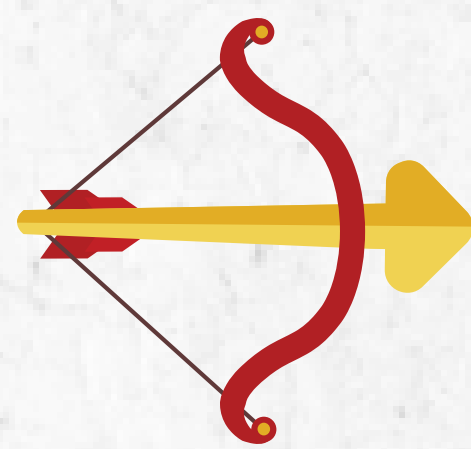


Retour positif

Même si un email ne requiert pas de réponse directe, prenez le temps de formuler une réponse pour éventuellement remercier la personne pour son travail ou pour lui faire savoir que vous avez bien eu le message. Malheureusement certaines personnes demandent des conseils et ne formulent jamais de remerciement.

Bonne tenue





Cibler les destinataires

Il est inconvenant d'envoyer un email à l'ensemble des collaborateurs alors qu'il est seulement destiné à un groupe spécifique. Cela crée une surcharge d'informations inutiles, un désintérêt vis-à-vis des emails, et c'est pris comme une forme de paresse de la part de l'émetteur.



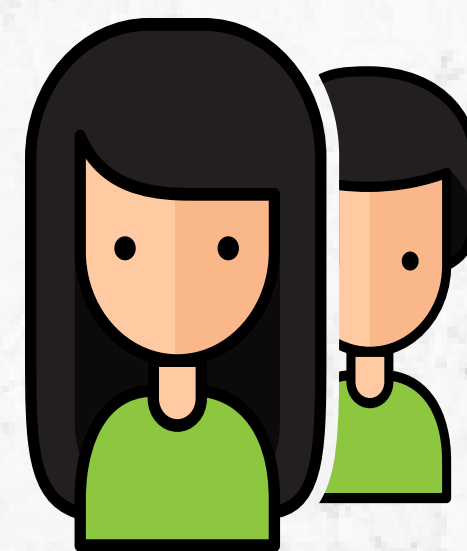
Protection d'identité

Si un email doit être envoyé à plusieurs personnes, et si elles ne souhaitent pas publier leur adresse email, il convient d'utiliser le champ BCC pour cacher leur adresse email. C'est le comportement à prendre par défaut pour les adresses de parents ou d'élèves.



Préciser le signataire

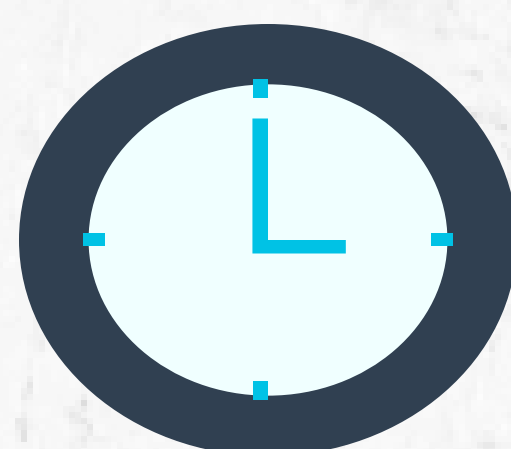
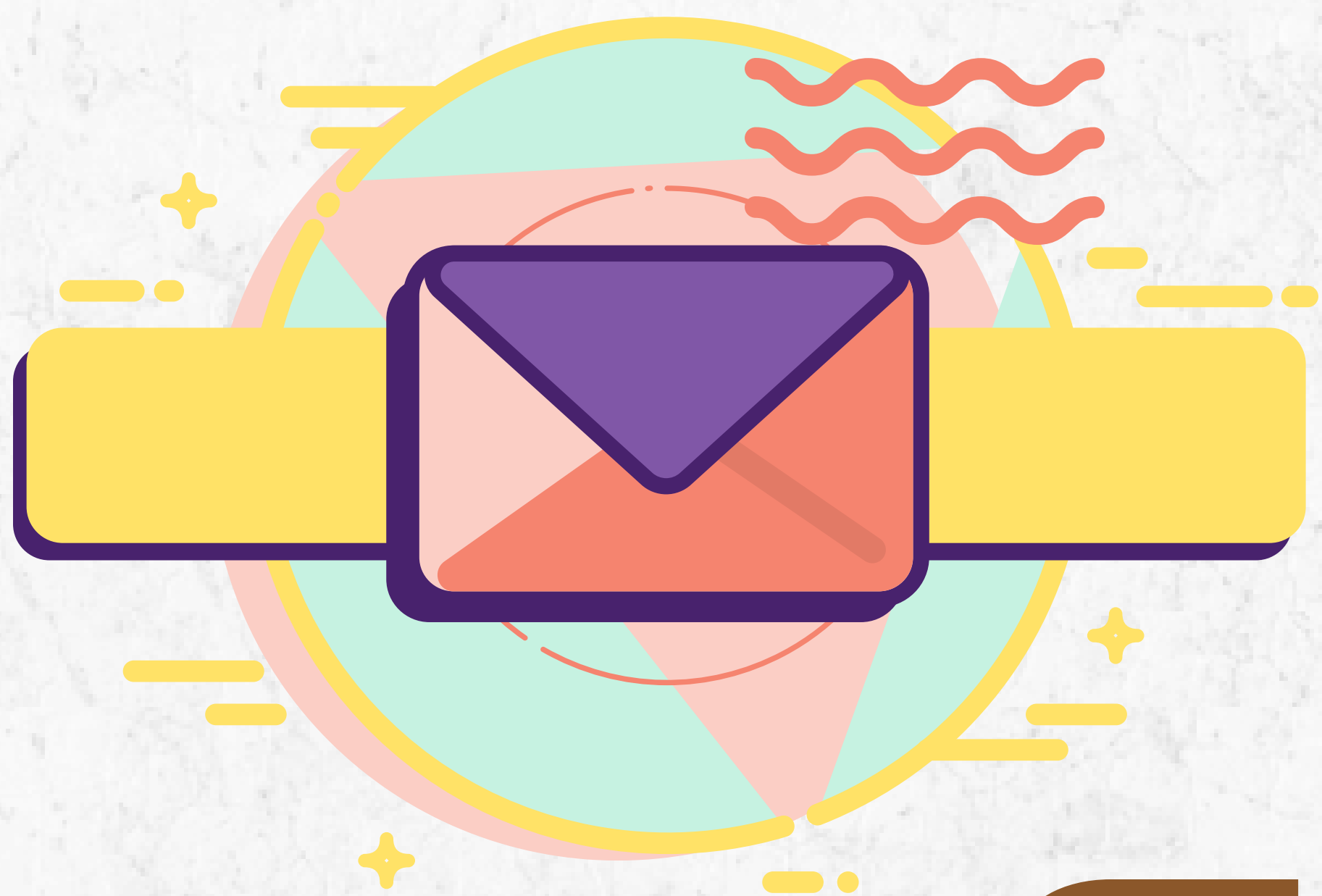
Si un email doit être envoyé à plusieurs personnes, une mention en début de texte de la forme "Cher..." permet de scinder le destinataire de l'email de ceux qui le reçoivent à titre d'information.



Répondre à tous

Lors de la réponse à un email ayant plusieurs destinataires, une réponse maintient une information claire pour l'ensemble des personnes concernées. En ne répondant qu'à l'émetteur, on risque une information disparâte et la création de quiproquos.

Accessibilité



Communiquez à temps

Dans le cadre de l'école, beaucoup de gens ont besoin de temps pour s'organiser et pouvoir participer à un évènement. Prenez le temps de prévenir les destinataires suffisamment tôt(au-moins une semaine en avance) d'un évènement à venir.

PDF

Pièce jointe en PDF

Tout le monde ne possède pas les mêmes versions, ou les mêmes logiciels, à la maison. Le format PDF est universellement lisible. Chaque document doit être converti en PDF pour assurer la lecture de chacun.



Maximum 5Mo par pièce jointe

Vérifier que les pièces jointes envoyées ne sont pas trop volumineuses, sinon veillez à les compresser ou à réduire leur taille pour que cela ne dépasse pas 5Mo, afin de ne pas remplir inutilement les quotas des destinataires.



Limiter le formatage

Le formatage est là pour mettre en exergue certains points importants d'un texte, pas pour transformer un email en arc-en-ciel. Pour une meilleure compatibilité avec les serveurs mails (et pour ne pas tomber dans le spam), éviter d'utiliser des mises en pages spéciales.