



Le **GUIDE** des **bonnes**
manières pour l'usage du ~~mail~~
courriel
ou comment mieux **communiquer**
à travers des écrans interposés

YAHOO!

SOMMAIRE

EDITO ! p3

LA NETIQUETTE
OU LES 10 REGLES
DE LA BONNE PRATIQUE DU MAIL ! p4

YAHOO! MAIL
UNE ADRESSE MAIL POUR LA VIE ! p15



EDITO

Plus de **210 milliards de mails** sont échangés chaque année dans le monde. Tout comme l'art épistolaire, le mail répond à des codes qu'il convient de respecter si l'on veut être bien compris.

Même si certaines de ces pratiques répondent du bon sens, il n'est jamais inutile de les rappeler pour une meilleure communication entre l'émetteur et le destinataire !

Yahoo! vous propose donc de suivre le guide...



LA NETIQUETTE
OU LES 10 REGLES
DE LA BONNE PRATIQUE
DU MAIL POUR UNE
COMMUNICATION EFFICACE

1

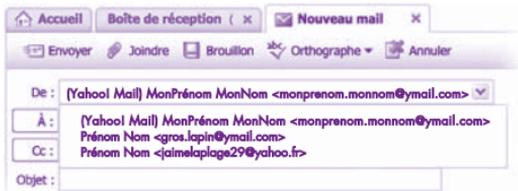
Communiquer

son adresse mail, c'est **dévoiler**
un peu de **sa personnalité**

La correspondance électronique est devenue **incontournable**, que ce soit pour les échanges strictement privés ou pour des démarches bien plus officielles comme la recherche d'un emploi. Il est donc important de **bien choisir son identifiant**.

Avec une adresse de type jaimelaplage@yahoo.fr vous affichez clairement à vos interlocuteurs votre passion pour la mer et ses plaisirs ; avec groslapin@ymail.fr, votre passion pour les lapins en tout genre n'aura plus aucun secret pour vos amis très intimes. En revanche, pour plus de neutralité (et de crédibilité), mieux vaut privilégier une version plus classique de type prénom.nom@yahoo.fr.

C'est d'ailleurs afin de permettre à chacun de créer son adresse qui lui ressemble que Yahoo! a créé de nouveaux noms de domaines : @ymail.com et @rocketmail.com



Bien gérer ses multiples identités

Plusieurs adresses mail personnelles, une adresse professionnelle... En moyenne, les Français disent avoir 2,7* adresses email et 22% d'entre eux indiquent qu'ils en ont 4 et plus. Pour plus de commodité, n'hésitez pas à agréger au sein de votre compte Yahoo! Mail principal l'ensemble de vos comptes. Cette fonction est disponible depuis les options de votre compte.

* Source : SNCD - EMA 2008



2

Quel est l'objet de ce mail ?

Avec une à deux secondes à peine pour capter l'attention du destinataire, **l'objet d'un e-mail est primordial.**

Des objets de mail à rallonge à l'absence totale d'objet du mail, ce préambule est le **premier message lu** par le destinataire et il déterminera l'intérêt d'en prendre connaissance et la nécessité ou non d'y répondre rapidement.

Pour les courriers électroniques, mieux vaut donc préférer un objet **court** et **précis**.



Pour les plus bavards, il convient alors de mettre les informations importantes dans l'objet et de continuer la conversation dans le corps du mail !

Ainsi on préférera :

Objet : Dîner de samedi chez les voisins

plutôt que

Objet : Bonjour Marie. A quelle heure vous pensez pouvoir vous libérer pour le dîner de samedi chez les voisins ? Je suis en rade de babysitter. En avez-vous une à me recommander ? Bisous à vous deux ;-)

3. Est-ce bien si **urgent** ?

Avant même d'envisager d'utiliser un point d'exclamation rouge pour attirer l'attention, il faut **mesurer l'importance** et le **degré d'urgence du mail**.

En abuser peut signifier que le destinataire ne fera plus, à l'avenir, la différence entre les priorités dans un mail. En utiliser trop est aussi un bon moyen d'irriter son destinataire en voulant lui imposer des urgences qui n'en sont pas !





4. TU M'ENTENDS ?!#@

L'utilisation de majuscules dans une correspondance par mail **signifie que son auteur hausse le ton** pour se faire ENTENDRE. Le destinataire a donc le sentiment que l'on lui **CRIE** dessus. Pour éviter toute incompréhension et une mauvaise interprétation, il convient tout simplement de bien vérifier que le verrouillage des majuscules est DESACTIVE !

5. keskidi ?



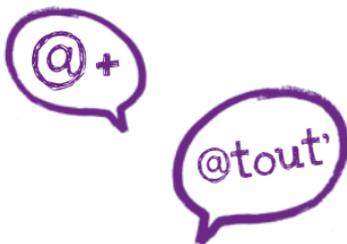
La simplicité et la rapidité des échanges par courrier électronique ne doivent pas faire oublier que le premier objectif est de **bien se faire comprendre**.

Il convient donc de prendre le temps d'écrire posément. Une évidence : l'**orthographe** est tout aussi importante que dans des correspondances épistolaires. Il ne faut pas la négliger et les correcteurs d'orthographe sont là pour nous y aider.

De même, le **langage texto** très prisé par les plus jeunes pour communiquer de téléphone à téléphone **doit être** à tout prix **banni** de toute correspondance par courrier électronique.

Enfin, les modèles de téléphones mobiles sont aujourd'hui de plus en plus nombreux à permettre d'accéder à ses comptes mail ; ils n'offrent toutefois pas le même confort d'écriture qu'un clavier d'ordinateur. Pour éviter tout quiproquos de la part du destinataire qui pourrait ne pas comprendre pourquoi une réponse est aussi brève, une signature automatique en fin de mail de type : « envoyé depuis mon terminal mobile » est vivement recommandée.

6. Courtoisement vôtre



Si elle peut conserver un aspect officiel, la correspondance par courrier électronique n'exige toutefois pas les mêmes codes qu'une correspondance épistolaire.

Ainsi, les **formules de politesse** comme « *Je vous prie de croire, chère Madame, en l'expression de mes sincères salutations* » ou « *Veillez agréer, cher Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués* » laissent place à des formules plus synthétiques comme « **Cordialement** », « **Bien à vous** » ou « **Sincèrement** ».



7. RSVP

Utilisez les demandes d'**accusés de réception** automatiques **avec modération** car elles peuvent donner au destinataire le sentiment d'être suivi dans ses faits et gestes.

Si le mail est important et que vous souhaitez vous assurer qu'il a bien été reçu, ou encore que vous attendez une réponse de la part du destinataire, indiquez simplement dans votre mail qu'une réponse est attendue, ou passez-lui un coup de téléphone.

L'astuce : si votre mail attend une réponse et que vous souhaitez attirer l'attention de votre interlocuteur, commencez votre objet par **RSVP**

8

Hâte-toi d'attendre

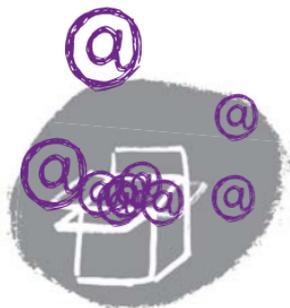
Oups, j'ai (encore) cliqué trop vite

La rapidité des échanges que permettent les communications électroniques peut, dans certaines circonstances, engendrer un **manque de discernement** et de **compréhension** entre deux interlocuteurs.

Il est certes souvent tentant de traiter ses mails immédiatement, mais se précipiter sur un courrier électronique peut entraîner des erreurs.

Il convient donc de **toujours vérifier** ce que l'on écrit et à qui l'on écrit avant de cliquer sur "envoyer" !





9 • Ne mettez pas **la terre entière en copie**

Au risque de noyer les destinataires dans un **flot d'informations trop important**, mieux vaut vérifier que l'information puisse (vraiment) les intéresser, voire même qu'elle leur soit nécessaire.

Même si cela prend plus de temps, il convient d'ailleurs de **privilégier les mails personnels et personnalisés** ; ils seront d'autant mieux perçus par les différents destinataires !

Dans le cadre de vos communications professionnelles, inutile de mettre vos supérieurs ou ceux de vos interlocuteurs en copie lorsqu'un échange peut rester entre deux personnes uniquement. Si vous attendez de l'une ou l'autre des parties qu'elle intervienne dans une discussion parfois difficile ou conflictuelle, interpelez-la directement, y compris de visu ou par téléphone. Il est en effet illusoire de croire que tout peut se régler par mail.



10. Ne vous cachez pas derrière votre mail !

Il est souvent plus facile d'écrire certains mots que de les dire.

Mais **n'écrivez jamais rien que vous ne diriez pas de vive voix à la personne.**

Car si les paroles s'envolent, les écrits, eux, restent et les mails se transmettent très facilement...



YAHOO! MAIL : UNE ADRESSE MAIL POUR LA VIE !

Avec 295 millions d'utilisateurs, Yahoo! Mail est l'un des services d'e-mail gratuits les plus utilisés dans le monde. Yahoo! Mail permet aux utilisateurs de communiquer avec leurs contacts depuis tout ordinateur connecté à Internet, que ce soit à domicile, au travail, dans un Web Bar, etc, mais aussi depuis son téléphone mobile.

Gardez le contact ! Yahoo! Mail vous facilite toujours plus la vie ! **Espace de stockage illimité, filtre antivirus, antispam...**, découvrez ci-dessous les **fonctions stars** et **astuces** qui vous faciliteront la vie de tous les jours :



STOCKEZ ET COMMUNIQUEZ SANS COMPTER ET EN TOUTE SECURITE

Envoyées à jamais les inquiétudes de boîtes de réception pleines !

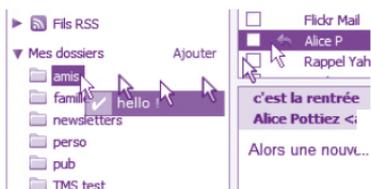
Les utilisateurs du service Yahoo! Mail disposent d'un **espace de stockage illimité et gratuit**. Ils peuvent conserver tous leurs e-mails et, d'un clic, les classer par dossier grâce à la fonction « glisser-déposer ».

Yahoo! Mail se charge également de protéger gratuitement la boîte mail de ses utilisateurs : plus besoin de se soucier de l'installation ou de la mise à jour d'un **anti-virus** ! Les pièces jointes de chaque e-mail sont vérifiées automatiquement par **Norton®**.

De plus, chacun dispose également de filtres **anti-spam** : les e-mails considérés comme indésirables sont ainsi directement classés dans le dossier « Spams ».

FONCTION GLISSER-DEPOSER

Organisez facilement vos messages en déposant vos mails de la liste de mails reçus vers les dossiers de votre choix : corbeille, contacts, ou dossiers personnalisés.



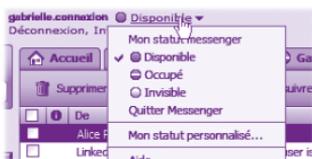
Astuces :

- ✦ Pour créer un dossier personnalisé : cliquez sur le lien "Ajouter" devant "Mes dossiers".
- ✦ Glissez-déposez un mail dans votre dossier contacts pour ajouter l'expéditeur à votre carnet d'adresses.

RACCOURCIS CLAVIER

Gagnez du temps et en efficacité : utilisez les raccourcis clavier. Ainsi pour écrire un nouveau message, tapez **N** ; pour rajouter un contact, tapez **C** ; pour répondre, tapez **R** ; pour répondre à tous, tapez **T**. Tous les raccourcis sont dans l'aide de Yahoo! Mail.

MESSANGER INTEGRE : DISCUTEZ EN DIRECT !



Mail ou Messenger : vous avez le choix !
Activez votre messenger au sein de Yahoo!
Mail pour discuter instantanément avec vos amis connectés.

Votre carnet d'adresse vous indique si vos amis sont connectés en même temps que vous.

Vous pouvez alors leur envoyer un mail ou engager une conversation instantanée pour plus d'interactivité et de réactivité.

Facile, sans aucune installation nécessaire et compatible avec vos amis **Windows Live Messenger ! (MSN)**

Astuce :

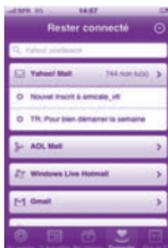
♣ Si vous êtes en train de rédiger un e-mail et que votre contact se connecte à sa messagerie instantanée, Yahoo! Mail vous avertit automatiquement et vous propose de convertir votre correspondance en conversation instantanée.

TRANSFEREZ GRATUITEMENT TOUTES VOS BOITES MAIL

Envie de changer et d'avoir sa boîte Mail sur Yahoo! sans pour autant perdre les emails de sa précédente messagerie ? Yahoo! propose aux internautes de transférer gratuitement et d'un simple clic le contenu (**anciens mails, contacts, agenda...**) de leur ancienne boîte mail vers leur nouveau compte Yahoo! grâce au service Trueswitch (<http://www.trueswitch.com/yahoo-fr>).

Yahoo! se charge ensuite d'**avertir vos contacts de vos nouvelles coordonnées.**

TOUTES VOS BOITES MAIL, PARTOUT, TOUT LE TEMPS



Pour les mobinautes, il est possible avec **Yahoo! Mobile** de **rester connecté via un répertoire socialement connecté** qui permet d'accéder à tous vos comptes mails que ce soit **Yahoo! Mail, Gmail®, AOL® Mail et Windows Live Hotmail™**.

Ce service est disponible sur la plupart des appareils à l'adresse suivante **new.m.yahoo.com**.

Pour les utilisateurs d'**iPhone**, l'application Yahoo! Mobile est par ailleurs téléchargeable gratuitement sur l'**App Store d'Apple**.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Avec **295 millions d'utilisateurs**¹, Yahoo! Mail compte plus d'utilisateurs que la poste américaine ne dessert de foyers. (149 millions de foyers desservis par l'US Post Office.)¹

2° usage après la recherche, **la communication par mail a été adoptée par 89% des internautes.**²

En France, Yahoo! Mail compte **5 millions d'utilisateurs.**³

Les utilisateurs français de Yahoo! Mail passent en moyenne **1h51 chaque mois** à consulter et écrire des mails.³ Ce sont eux les plus bavards !

Parmi les **10,8 millions d'internautes mobiles en France**⁴, **près d'1 sur 2 consulte ses mails sur son mobile** (soit 4,7 millions d'internautes mobiles).

Il y a plus de personnes qui utilisent **Yahoo! Mail sur leur téléphone** que d'habitants aux Pays-Bas. (17,7 millions de mobinautes¹ utilisant Yahoo! Mail contre 16,5 millions de Néerlandais.)

Sources :

¹ comScore-M:Metrics Mars 2009

² Médiamétrie Observatoire des Usages Internet / Janvier-Mars 2009

³ Médiamétrie//NetRatings Panel - Tous lieux de connexion - Avril 2009

⁴ comScore-M:Metrics Avril 2009



**Delphine Hilaire
Agence Elan**

**Tél. : 01.41.11.22.67
servicedepresseyahoo@agence-elan.com**

www.yahoo.fr

YAHOO!