

## Directives email

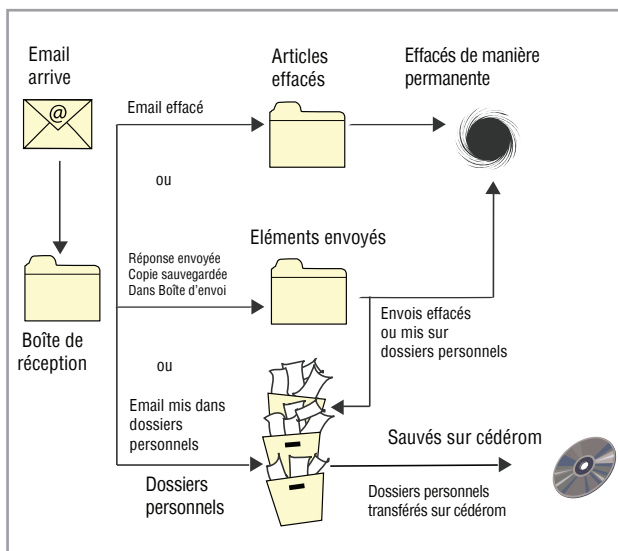
### De quoi s'agit-il ?

Le courrier électronique ou **email** est l'un des outils de communication les plus utilisés dans le monde moderne des affaires, augmentant la rapidité et la facilité avec lesquelles l'information peut être partagée par des utilisateurs du monde entier.

Outil de travail essentiel pour nombreux, l'explosion de son utilisation a valu un surcharge d'email car de nombreuses personnes sont incapables de gérer le volume de courrier qu'elles reçoivent.

### Le processus email

Vérifiez régulièrement votre email et une fois que vous l'avez lu et que vous y avez répondu le cas échéant, il vaut mieux l'effacer ou classer dans des fichiers.



[Source : [www.usq.edu.au/users/hoeyw/email\\_best\\_practice.htm](http://www.usq.edu.au/users/hoeyw/email_best_practice.htm)]

Vérifiez de temps à autre ces fichiers pour effacer les messages dont vous n'avez plus besoin.

Si vous n'allez pas lire pendant un temps votre courrier, vous pouvez mettre un message automatique indiquant à vos correspondants que leur courrier ne sera pas lu immédiatement.

Utile souvent de se donner une politique email dans votre organisation.

Ces directives seront renforcées par une formation portant sur la gamme d'outils compris dans le logiciel de votre organisation.

Le personnel devra également recevoir une formation. Important par ailleurs d'installer le logiciel le plus récent anti-virus.

### Points saillants et conseils pratiques

- ✓ Envisager une politique institutionnelle concernant le volume de email non sollicité, par exemple :
  - Logiciel anti-spam tels que « block lists » ou « Bayesian filters » (qui calcule la probabilité d'un message non sollicité en fonction de son contenu) ;
  - Politique consistant à effacer le courrier spam sans l'ouvrir.
- ✓ Pour des directives sur le meilleur logiciel pour protéger votre système, consultez une organisation comme BestPrac.org.
- ✓ Envisagez les questions suivantes en composant un email :
  - Pourquoi je dois envoyer ce email ?
  - Qui doit recevoir ce email ?
  - Quelles sont les actions que je vais devoir prendre après avoir lu ce email ?
  - Quels sont les attachements que je dois joindre à ce email ?
  - Est-ce que toutes les personnes auxquelles je l'envoie doivent le lire ?
  - Est-ce un courrier prioritaire ?

### Pour en savoir plus

- Essential Email Filing Practices, [www.usq.edu.au/users/hoeyw/email\\_best\\_practice.htm](http://www.usq.edu.au/users/hoeyw/email_best_practice.htm)
- Hovland, I. (2005) Successful Communication: A Toolkit for Researchers and Civil Society Organisations, ODI Working Paper 227, London. [www.odi.org.uk/publications/rapid/tools2.pdf](http://www.odi.org.uk/publications/rapid/tools2.pdf)
- Bestprac.org, Best Practice in Email Spam Prevention and Eradication (<http://www.bestprac.org/>)

### A propos de ce guide

Ce guide pratique a été mis au point comme complément du cours e-learning « Techniques de collaboration et de plaidoyer » publié par le Programme de sécurité alimentaire : l'information pour l'action de la CE-FAO, disponible à l'adresse suivante : [www.foodsec.org](http://www.foodsec.org). Ce guide et le matériel e-learning à l'appui s'inspirent de l'ouvrage du Programme RAPID (recherche et politique pour le développement) de l'ODI par Ben Ramalingam intitulé « Tools for Knowledge and Learning: A guide for development and humanitarian organisations » disponible à l'adresse suivante : [www.odi.org.uk/rapid](http://www.odi.org.uk/rapid).