

## Comment répondre à un mail ?

Au cours des échanges que je fais par mail, je m'aperçois que de nombreux interlocuteurs ne connaissent pas les règles élémentaires de la messagerie, et surtout comment répondre à un mail. Il existe des sites qui donnent des conseils, mais il n'existe pas à ma connaissance de formation ou d'information dans les entreprises ou les organismes formateurs.

Comme cité dans « Les règles de la Netiquette » <sup>5</sup>

« Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs de l'Internet compte des gens qui sont nouveaux dans cet environnement. »

Il est donc nécessaire de donner quelques informations sur le sujet <sup>3</sup> :

« Il existe un grand [choix](#) de logiciels ou de Web-mails pour gérer son courrier, fonctionnant sur toutes sortes de systèmes informatiques. La quasi-totalité des logiciels sont très peu coûteux, beaucoup sont gratuits » <sup>2</sup>

Il faut donc sélectionner celui qui répond à vos besoins, et qui facilite le travail.

Je ne reviendrais pas sur les destinataires en copie carbone (copie conforme) (Cc) ou copie carbone invisible (copie cachée) (Bcc ou Cci) <sup>note</sup>, mais sur le texte du message et sur la signature.

### Lorsque vous répondez à un message :

- Ecrivez au bon endroit éviter le « [Top-posting](#) » <sup>7</sup> qui est le fait de mettre une réponse avant la question correspondante ou répondre au-dessus du message d'origine.

- « Ne citez pas la totalité du message original mais uniquement les parties spécifiques auxquelles vous répondez, et si nécessaire un peu de contexte avant et/ou après. Citez un extrait, répondez-y, citez un autre extrait, répondez-y ... » <sup>1</sup>

On utilise « citer » ou « quoter » pour parler du fait de conserver dans son message une partie du texte auquel on répond.

D'un point de vue technique, le signe de citation est ">" ou un trait vertical.

Voir les [exemples](#) ci dessous. Et aussi [Répondre avec Thunderbird](#) , [Répondre avec Gmail](#)

### Le HTML dans les messages (Inutile, prohibé !)

Le HTML qui **triple** le volume des messages, est prohibé dans toutes les chartes des groupes des groupes [USENET](#). De plus, l'utilisation d'HTML empêche la citation correcte du message précédent. Il peut être préférable de désactiver l'option qui vous permet d'envoyer des messages en HTML. Donc [Passer en mode texte](#)

### Le formatage du texte

Une bonne règle est de ne pas écrire plus de 72 caractères par ligne.

Utilisez des minuscules et des majuscules.

Mais jamais uniquement LES MAJUSCULES qui DONNENT L'IMPRESSION QUE VOUS CRIEZ.

**Utilisez des symboles pour accentuer.** C'est \*juste\* (donne **\*juste\*** en gras), des blancs soulignés.

\_Trait\_ (donne Trait souligné), des /italique/ (donne */italique/* en italique)

### La signature : La spécification RFC 1855 définit pas plus de 4 lignes

« La convention de faire précéder sa (brève) signature d'une simple ligne comportant les trois caractères "-- " (deux tirets et une espace) est universellement répandue, donc quasiment normalisée. Cela permet aux divers logiciels de traiter la signature utilement ». <sup>2</sup>

## Exemples

### Le message original

Bonjour Julie,

Comme convenu lundi, j'aimerais que nous déjeunions ensemble Lundi prochain après la réunion  
Nous pourrions nous retrouver vers 12 H 30 au Bistrot.

Roger se joindra à nous afin de nous apporter quelques précisions sur les objectifs à atteindre.

A propos du fichier « Visites », avez-vous eu des nouvelles du groupe de travail ?  
Je n'arrive pas à les joindre et il me manque des zones non attribuées.

Merci de votre réponse. Bonne fin de soirée.

--

Pierre Capun

### La Bonne réponse

Le message original est cité > *en bleu et en italique*

Le texte superflu a été supprimé (signature originale, texte n'apportant rien à la suite de la discussion).

Vous écrivez sous le texte cité afin de répondre aux questions. C'est lisible

Pierre,

> *Comme convenu lundi, j'aimerais que nous déjeunions ensemble Lundi prochain après la réunion*  
> *Nous pourrions nous retrouver vers 12 H 30 au Bistrot.*

A priori cela me convient parfaitement.  
Je vous confirme cela cet après-midi.

> *Roger se joindra à nous afin de nous apporter quelques précisions sur les objectifs à atteindre.*

C'est une bonne idée, son avis nous sera précieux !

> *A propos du fichier « Visites », avez-vous eu des nouvelles du groupe de travail ?*

Oui, j'ai contact avec Jean. Il va nous transmettre les données ce soir.

A bientôt.

--

Julie Pomme,  
Responsable Communication

## La Mauvaise réponse

Le message original est à la fin c'est un exemple de mauvaise réponse. Le texte superflu n'a pas été supprimé, il est difficile de comprendre à quoi vous répondez.

Le comportement par défaut de nombreux programmes <sup>1</sup> Le logiciel Outlook Express est malheureusement particulièrement bien placé dans cette catégorie <sup>2</sup> Il es important de vérifier la configuration du logiciel ou du web mail, pour une réponse correcte.

A priori cela me convient parfaitement. Je vous confirme cela cet après-midi.  
C'est une bonne idée, son avis nous sera précieux !  
Oui, j'ai contact avec Jean. Il va nous transmettre les données ce soir.

--

Julie Pomme,  
Responsable Communication.

----- Message Original -----

De: Pierre Capun  
A: Julie Pomme  
Envoyé le: Lundi 27 Juin 2005 15:24  
Object: Notre déjeuner lundi prochain,

Bonjour Julie,

Comme convenu lundi, j'aimerais que nous déjeunions ensemble Lundi prochain après la réunion  
Nous pourrions nous retrouver vers 12 H 30 Bistrot.  
Roger se joindra à nous afin de nous apporter quelques précisions sur les objectifs à atteindre.

A propos du fichier « Visites », avez-vous eu des nouvelles du groupe de travail ?  
Je n'arrive pas à les joindre et il me manque des zones non attribuées.

Merci de votre réponse. Bonne fin de soirée.

--

Pierre Capun

Des exemple en images : [reponse\\_1](#) , [reponse\\_ok1](#), [reponse\\_2](#) [reponse\\_3](#)

Note :

**Cc** : Carbon Copy, Copie Carbone à... Lorsqu'on veut expédier une copie à plusieurs destinataires. Ceux-ci verront tous les destinataires de la copie. (en saisissant leurs adresses dans le champ Cc)

**Bcc ou Cci** : Blind Carbon Copy, Copie Carbone invisible (copie cachée)... Lorsqu'on veut expédier une copie à plusieurs destinataires, mais la liste des destinataires est invisible, leur nom, pseudo ou adresse n'apparaîtra pas. (en saisissant leurs adresses dans le champ Cci)

Pour information, la messagerie n'a **jamais** été faite pour transmettre des « **gros fichiers** », limiter la taille des fichiers joints à 500-800 Ko. Voir Envoyer un mail correctement <http://normandietp.free.fr/cms/index.php/perfect/mail-usages>

**! Et n'oublier pas**, il existe, depuis longtemps (1995), des règles sur le **réseau Internet**, contrairement à ce que disent certain ... mal informés. Ces règles sont indiquées dans "Les règles de la Netiquette RFC 1855 Netiquette Guidelines d'octobre 1995". La [traduction sur ce site Web](#) a été réalisée par Jean-Pierre Kuypers. [Ici la version originale](#) au format texte.

Dans ce propos je me suis inspiré des différents sites web traitant du sujet, je vous conseille de les consulter :

- <sup>1</sup> La nétiquette de wikipedia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Netiquette>
- <sup>2</sup> Courrier électronique : halte aux abus : <http://marc.herbert.free.fr/mail/>
- <sup>3</sup> Du bon usage de... <http://www.usenet-fr.net/fr-chartes/netiquette.html>  
20 erreurs idiotes que nous faisons .... <http://coreight.com/content/choses-idiotes-boites-email-messagerie>
- <sup>4</sup> L'art et la manière de répondre sur Usenet : <http://www.usenet-fr.net/fur/usenet/repondre-sur-usenet.html>
- <sup>5</sup> Les règles de la Netiquette (RFC1855) : <http://usenet-fr.news.eu.org/fr-chartes/rfc1855.html>
- <sup>6</sup> Nétiquette à observer dans USENET et les Mailing Listes <http://linux.sgms-centre.com/misc/netiquette.fr.php>
- <sup>7</sup> top-posting ou TOFU [top-posting](#)

**A lire aussi** [Mail et usages](#) (Envoyer un mail correctement)

- [Passer en mode texte](#)
- [Répondre avec Thunderbird](#)
- [Répondre avec Gmail](#)
- [Pièces jointes](#)
- [Comparatif de la taille des mails](#)

**En complément** : Comment [les chaînes](#) peuvent-elle être à l'origine du spam ?

- Un logiciel de mail qui répond à ces critères et qui est gratuit : Mozilla Thunderbird  
<http://www.mozillamessaging.com/fr/thunderbird/>
- Un choix de logiciels pour gérer son courrier <http://www.arobase.org/softs/index.htm>

Document venant de <http://normandietp.free.fr/> ou de [http://jc.etiemble.free.fr/jccms/index.php/informatique/repondre\\_mail](http://jc.etiemble.free.fr/jccms/index.php/informatique/repondre_mail)  
JC Etiemble

