

- **Catégorie :** Savoir faire
- **Thématique :** S'insérer professionnellement
- **Nom de l'animation :** Créer une adresse mail et gérer sa boîte mail
- **Objectifs visés :**
 - Les participant.e.s ont créé une adresse mail sur l'outil de leur choix.
 - Les participant.e.s ont appris à se servir d'une boîte mail et en connaître les différentes spécificités techniques.
 - Les participant.e.s ont appris à écrire un mail.
- **Profil du participant :** + de 15 ans
- **Nombre de participants :** 25 participant.e.s maximum
- **Moyens et ressources :**

Ressources humaines nécessaires :

- 1 animateur.trice pour 5 jeunes idéalement

Ressources matérielles nécessaires :

- 1 vidéoprojecteur, 1 ordinateur, une connexion internet
- Des ordinateurs/tablettes pour les participants (optionnel - les participants peuvent prendre des notes et appliquer ce qu'ils ont appris sur un ordinateur plus tard)
- **Modules ou compétences préalables :** Les jeunes qui participent doivent savoir lire et écrire, et avoir quelques bases avec l'utilisation d'internet.
- **Choix pédagogiques :** L'activité est essentiellement théorique et pratique. Elle vise à expliquer les techniques qui permettent d'utiliser un mail et une boîte mail et que les participants repartent avec ces acquis. L'activité doit être idéalement l'occasion pour que chaque jeune se crée une adresse mail en direct.
- **Durée :** 1h30min à 2h
- **Déroulement :**

Accueillir les participants et les enregistrer sur une feuille de présence.

Introduction (10 min)

- Se présenter et remercier les participants pour leur présence
- Animer un brise-glace pour faciliter l'interconnaissance et recueillir les attentes des participant.es (*voir des exemples de brise-glace dans la boîte à outils du Guide d'Éducation populaire*)
- Expliquer en quelques mots la thématique du jour et les objectifs de l'activité, et présenter le déroulé.

Déroulé de l'activité

Étape 1 - Les différentes messagerie électronique (15 à 20 min)

- Définir ce qu'est une messagerie électronique et à quoi ça sert : Une messagerie électronique est un logiciel dont le but est de recevoir, de classer et d'envoyer vos courriers électroniques (e-mails, courriels, etc.). Elle peut être utilisée pour un usage personnel ou professionnel.

L'animateur peut projeter la définition sur un écran.

- Demander aux participants de donner des exemples d'usage personnel et d'usage professionnel d'une messagerie électronique.
- Partager quelques exemples avec le groupe au besoin :

Usage personnel : échanges avec les proches, dans le cadre de ses activités bénévoles, pour ses démarches administratives, etc.

Usage professionnel : échanges avec des clients, des prestataires, des partenaires, etc.

- Dire qu'il faut s'interroger sur le moment du recours à la messagerie et respecter la différence entre temps professionnel et temps personnel et recourir à des messageries distinctes.
- Dire qu'il est important de se questionner sur la pertinence d'envoyer un mail, plutôt que de téléphoner à quelqu'un ou de le voir en physique. Les mails ne remplacent pas toujours un échange de vive voix qui peut s'avérer plus efficace, plus appréciable par son destinataire, et parfois plus adapté à la situation.
- Demander aux participants de donner des exemples où la boîte mail peut être utilisée et des exemples où l'échange de vive voix est préférable à l'envoi électronique. Inviter les participants à partager leurs réflexions et à débattre sur le sujet.
- Demander aux participants de donner les noms de messageries électroniques qu'ils connaissent.

Quelques noms que l'animateur peut lister : Gmail, Outlook.com, Yahoo Mail, Proton Mail, etc.

NB : Google n'est pas une messagerie électronique - Gmail en est une. Yahoo! n'est pas une messagerie électronique - Yahoo Mail en est une. etc.

Etape 2 - Créer sa messagerie électronique (30 à 45min)

Cette étape est réalisable uniquement si des ordinateurs ou des tablettes sont disponibles. A défaut, l'animateur peut détailler les étapes de création d'une messagerie électronique et inviter les participants à prendre des notes.

- Appeler les participants à se saisir des ordinateurs ou tablettes mis à leur disposition pour créer leur messagerie.
- Prendre un exemple de messagerie de votre choix et détailler les différentes étapes aux participants, en s'appuyant sur les modes d'emploi accessibles en ligne, et inviter les participants à créer leurs propres adresses mail au fur et à mesure.

Exemples :

Gmail : <https://support.google.com/mail/answer/56256?hl=fr>

Yahoo Mail : <https://login.yahoo.com/account/create?.lang=fr-FR&.intl=fr&.src=yhelp>

Outlook Microsoft : <https://signup.live.com/signup>

NB : Les animateurs passent voir les jeunes un par un pour les aider dans les démarches et répondre à leurs questions.

Quelques bonnes pratiques :

- Choisir son adresse mail en fonction de son utilisation (professionnelle ou personnelle). Pour une adresse personnelle l'utilisateur mettra généralement son prénom et son nom (ex : prénom.nom, prénom-nom, prénomnom, p.nom). Si l'adresse a déjà été prise on peut tenter d'autres combinaisons ou ajouter un chiffre (ex : sa date de naissance, son département, son chiffre préféré). Pour une adresse professionnelle, l'utilisateur mettra le nom de son entreprise ou de son activité.

- Choisir son mot de passe : le mot de passe doit être complexe, afin que personne ne puisse le deviner, pas même votre famille ou votre entourage. Il doit comporter un minimum et un maximum de caractères (indiqué sur le formulaire création de compte), souvent en mélangeant les majuscules, les minuscules, des chiffres et des caractères spéciaux. Éviter les mots de passe trop facile à deviner (date de naissance, 12345, etc.) et.
- Changer régulièrement son mot de passe (tous les 6 mois) et éviter de le noter sur un papier accessible à d'autres personnes.

Pause (10 min)

Etape 3 - Utiliser sa messagerie électronique (20 min)

- Une fois que les participants ont créé leur adresse mail, leur partager quelques bonnes pratiques d'utilisation d'une messagerie électronique.

1) Quand envoyer un mail ?

- Respecter la différence entre temps professionnel et temps personnel et recourir à des messageries distinctes.
- Respecter le droit à la déconnexion. L'usage de la messagerie professionnelle hors du temps professionnel ne peut qu'être exceptionnel et justifié par la gravité et l'urgence du sujet. Apprécier le moment le plus opportun pour l'envoi d'un mail. Recourir le cas échéant à la fonction d'envoi différé.
- Ne pas créer de sentiment d'urgence.
- Désactiver les notifications de mails professionnels sur le smartphone ou l'ordinateur personnel.

2) Pourquoi un mail ?

- Avant d'écrire, se poser la question de l'utilité et de l'efficacité du recours au mail sur le sujet à traiter. Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférer d'autres moyens de communication.

3) A qui ?

- Bien identifier les destinataires selon l'objet ou l'utilité du traitement. N'adresser le message qu'aux personnes qui sont concernées ou pour leur information.
- La fonction répondre à tous doit être réservée à une réponse constructive dans l'échange.
- Ne pas mettre la hiérarchie du ou de la destinataire en copie du message si ce n'est pas nécessaire.

4) Quant est-ce que je réponds ?

- C'est inutile si on n'a rien à apporter au sujet ou si on n'est pas directement concerné.
- C'est indispensable si on est le destinataire principal du message, ou si on a une réponse à la question posée.

5) Mails et protection de l'environnement :

L'envoi de messages électroniques en surabondance induit un impact environnemental non négligeable : environ 14 tonnes équivalent CO₂ à l'échelle d'une entreprise de 100 personnes, soit près de 13 allers-retours Paris-New York ; cet impact provient de l'électricité nécessaire au transit des messages entre les serveurs et à leur stockage.

- limiter les destinataires, par exemple en évitant « Répondre à tous »,
- limiter la taille de l'email, en compressant les images ou en donnant l'URL d'un document plutôt que de l'insérer en pièce jointe,
- privilégier le format texte au format HTML.

6) Hameçonnage et spam :

- Attention aux campagnes d'hameçonnage. Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail : photo de vous, mots de passe, code de carte bancaire, etc. En cas de message suspect, survolez et contrôlez les adresses sans cliquer, une adresse abrégée ou trop complexe (voire trompeuse) doit éveiller votre suspicion.
- Attention aux personnes qui vous disent être en danger et vous réclament de l'argent, même si vous les connaissez, elles se sont peut-être fait pirater leurs boîtes mail. Contactez la personne en parallèle par téléphone pour vous assurer que ce n'est pas une arnaque.

7) Pour alléger le nombre de mail dans votre messagerie :

- Se désabonner des newsletters et mails promotionnels inutiles.
- Eviter de mettre 15 personnes en copie d'un mail si ce n'est pas absolument nécessaire, cela évitera que les 15 personnes répondent une par une.
- Grouper les informations dans un même mail plutôt que d'envoyer 10 mails différents à une même personne.
- Supprimer régulièrement les spams, mails inutiles, qui ne comportent pas d'information essentielle ou dont l'information est périmée, et le contenu de votre corbeille.

Etape 4 - Écrire un mail (20 min)

- Partager quelques bonnes pratiques d'écriture de mail aux participants, notamment dans le cadre professionnel (dans le cadre personnel, le destinataire est contraint à moins de règles) :
 - Veiller à la manière dont chacun de vos messages peut être perçu. Garder à l'esprit que votre message pourra éventuellement être transmis à d'autres personnes. L'ECRIT RESTE.
 - Un message électronique correspond à une demande, une réponse ou une information à communiquer : il doit avoir un objet bien identifié, sa rédaction doit être simple et claire.
 - Éviter les messages trop longs et complexes.
 - Garder un ton courtois et professionnel : proscrire les majuscules et le rouge, ne pas abuser des mentions URGENT ou IMPORTANT, etc.
 - Si une réponse rapide est indispensable, informer du délai de réponse attendu.
 - Les propos racistes, sexistes, discriminatoires, injurieux ou diffamatoires sont à proscrire.
 - L'usage des pièces-jointes : limiter la taille de vos pièces jointes (certaines personnes sont limitées en termes de poids de mail), se demander si elles sont toutes indispensables.
 - Définir un "Objet" : un mail doit forcément avoir un objet (= le titre du mail). Celui-ci doit être court et résumer l'objectif du mail (ex : "Candidature au poste de chargé de projet", "Rendez-vous", "Prise de contact", "Invitation au lancement le 3 novembre"). Formuler correctement le titre de votre mail permettra aux destinataires de savoir de quoi il s'agit d'un seul coup d'œil.
- Demander aux participants de réfléchir à un mail qu'ils souhaiteraient écrire (à qui ? pour dire quoi ? quand ? est-ce que ce mail appelle une réponse du destinataire), et les inviter à écrire leur premier e-mail.

NB : L'animateur peut aussi donner un exemple : "Ecrivez un mail au représentant d'une entreprise pour laquelle vous aimeriez travailler afin de lui demander un entretien."

Conclusion (5 min)

- Remercier les participant.e.s pour leur présence et leur participation
- Les inviter à utiliser les enseignements apportés lors de cet atelier pour l'utilisation de leurs messageries électroniques et à se renseigner sur internet s'ils ont d'autres questions.
- Faire un tour de table pour recueillir les avis des participants.

➤ **Evaluation de l'activité**

Penser à évaluer l'activité et à récolter des retours des participants pour l'améliorer et mieux répondre aux besoins et attentes, suivre les changements de comportements chez les jeunes et la mise en pratique de ce qu'ils ont appris.

Voir les bonnes pratiques d'évaluation dans la boîte à outils du Guide d'Éducation populaire.

➤ **Pour aller plus loin**

- Mon Univers Digital de Meta - [Module "Cybersécurité, hameçonnage et spam"](#)
- Mon Univers Digital de Meta - [Module "Gestion des comptes piratés"](#)
- Mon Univers Digital de Meta - [Module "Gestion de la sécurité personnelle"](#)
- Mon Univers Digital de Meta - [Module "Eviter les arnaques"](#)
- [5 astuces pour écrire un e-mail de motivation percutant](#)