

Communiquer et s'organiser avec Outlook

Objectif du cours : savoir utiliser la messagerie (Outlook) proposée à l'Université Lumière Lyon 2. Ce cours doit vous permettre d'être autonome dans l'utilisation avancée de votre application de messagerie, de gérer vos messages, vos contacts, de planifier une réunion et de partager un calendrier.

Plan du cours

A.	Généralités	2
B.	Webmail ou client de messagerie ?	2
C.	Configurer Outlook	2
D.	Interface webmail Outlook	4
E.	Rédiger un message électronique	7
a.	Identité numérique	7
b.	Netiquette	7
c.	Créer et envoyer un courrier	8
d.	Répondre à un e-mail	12
F.	Organiser vos messages électroniques	13
G.	Conclusion	14

A. Généralités

La messagerie électronique est un outil permettant d'échanger des messages (*courrier électronique* ou *courriel*) par l'intermédiaire d'une boîte à lettres électronique identifiée par une *adresse électronique*. La communication est asynchrone.


Cet outil peut se présenter comme un logiciel installé en local (*client de messagerie* ou application Outlook installée sur votre ordinateur) ou comme une application web (*webmail*).

B. Webmail ou client de messagerie ?

Voici quelques éléments qui vous permettront de savoir si l'utilisation que vous ferez de votre compte mail est plus adaptée au webmail ou s'il vaut mieux utiliser un client de messagerie (comparatif basé sur <https://www.arobase.org/softs/webmail-ou-logiciel.htm>)

	Webmail	Client de messagerie
Paramétrage	Tout de suite opérationnel, il n'y a pas de paramétrage à effectuer.	Compte(s) de messagerie à paramétrer.
Accès aux messages	Il faut être connecté à Internet. Certains webmails permettent d'activer un mode hors-connexion (Outlook).	Les messages reçus sont stockés sur le disque dur, l'accès peut se faire sans connexion Internet. Il est possible de préparer des messages pour envoi, qui seront transmis dès l'établissement d'une connexion.
Interface	Assez simple, adaptée pour des internautes non confirmés.	Complexe, mais l'ensemble des commandes et paramétrages sont accessibles en quelques clics
Mise en forme des messages	Simple	Élaborée
Comptes multiples	Un seul compte est géré (une seule adresse mail)	Permet l'utilisation de plusieurs comptes de messagerie

C. Configurer Outlook

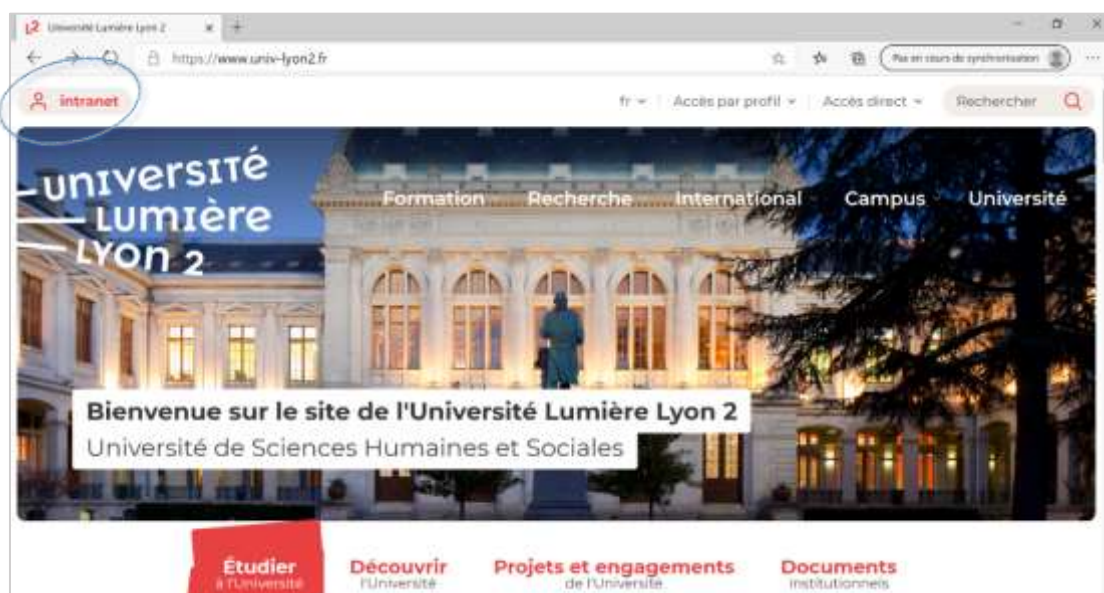
Pour consulter vos messages électroniques avec le webmail il n'y a rien à paramétrer. Vous pouvez l'utiliser tout de suite avec votre compte Lyon 2 en allant à l'adresse <https://applis.univ-lyon2.fr/> et en cliquant sur l'icône *Courrier* .

Le client de messagerie Outlook fait partie de la suite Office 365. Si vous souhaitez l'installer sur votre ordinateur, il suffit de suivre les étapes suivantes :

- Installer Office 365 sur votre ordinateur ;
- Configurer l'application Outlook sur votre ordinateur.

« En tant que membre de la communauté Lyon 2, pendant toute la durée de vos études, de votre contrat et/ou de votre affectation à l'Université, vous pouvez bénéficier gratuitement, à titre privé, de l'offre Office 365 Éducation. ».

Pour installer Office 365, rendez-vous sur [l'Intranet](#) du [site Web de l'Université](#) (voir le bouton de connexion en haut à gauche de l'image ci-dessous) et consultez l'article « Office 365 Éducation gratuit » (<https://www.univ-lyon2.fr/numerique/office-365-education-gratuit>). Ce document précise les étapes à suivre pour utiliser et/ou télécharger Office 365.



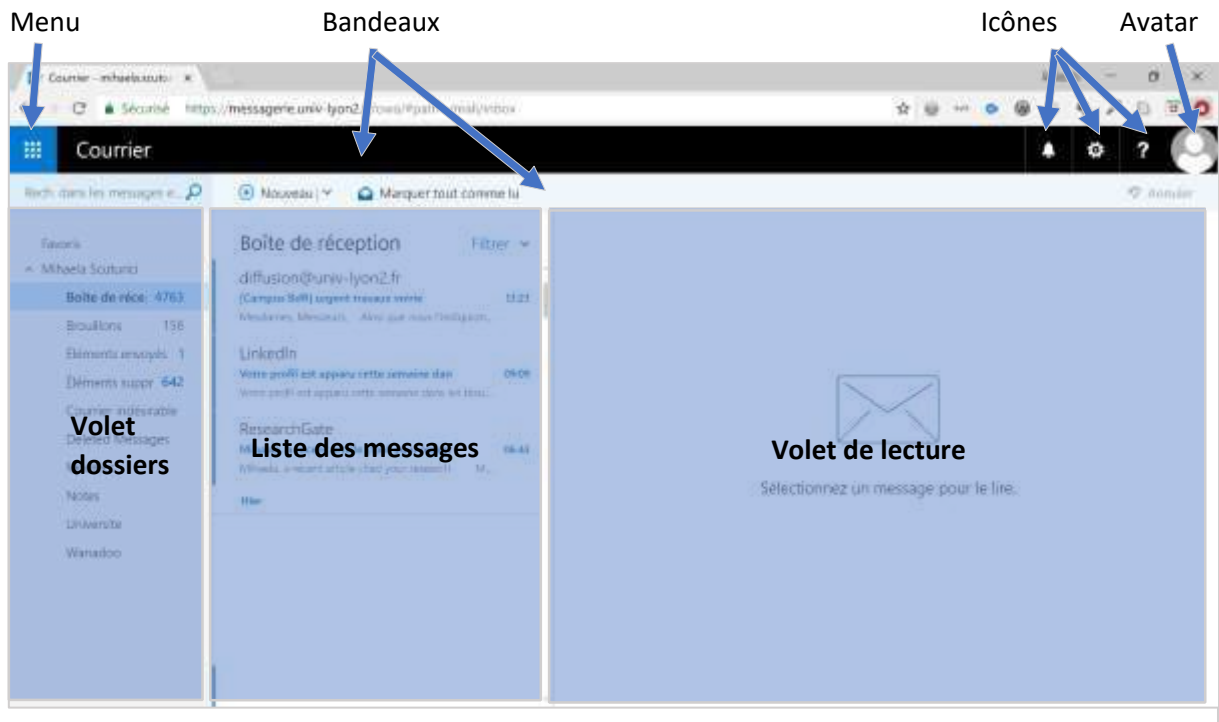
Une fois le client de messagerie installé sur votre ordinateur, un assistant de configuration démarrera automatiquement lors du premier lancement d'Outlook. Vous trouverez les étapes de configuration en consultant la page « Paramétrer Outlook sur mon ordinateur » (<https://www.univ-lyon2.fr/numerique/parametrer-outlook-sur-mon-ordinateur>).

Si vous voulez aller plus loin dans l'utilisation du client mail – qui offre plus d'options – vous trouverez des tutoriels concernant la messagerie Outlook sur la page <https://www.univ-lyon2.fr/numerique/messagerie-outlook> ; ces tutoriels sont aussi disponibles sur le site <https://support.microsoft.com>

La suite de ce document ne traite que de l'utilisation du webmail, car il vous permet d'accéder à vos messages depuis n'importe quel ordinateur ou tablette équipés d'un navigateur Web.


D. Interface webmail Outlook

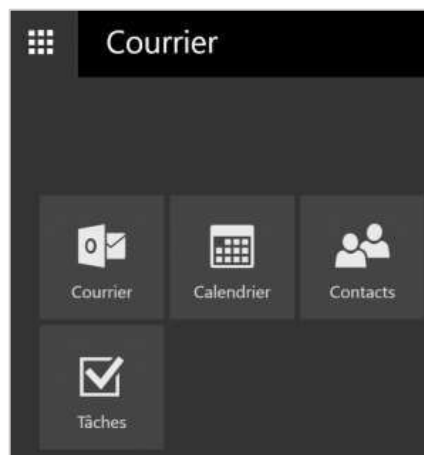
Une fois connecté au Webmail, l'interface se présente sous la forme suivante :






L'interface contient :

- deux *bandeaux* en haut de la fenêtre,
- le *volet des dossiers* à gauche,
- la *liste des messages* au milieu,
- le *volet de lecture* à droite.

Dans le premier bandeau, en haut à gauche, se trouve le *menu*  qui permet d'avoir accès aux différents modules de l'application Web : *Courrier*, *Calendrier*, *Contacts* et *Tâches*.



Le menu fait partie d'un premier bandeau contenant le nom du module courant (*Courrier* par défaut) et plusieurs icônes :

- notification 
- options 
- aide 
- avatar

L'avatar est une image que l'utilisateur choisit pour le représenter dans l'environnement numérique de travail. Par défaut, elle se présente sur la forme suivante :

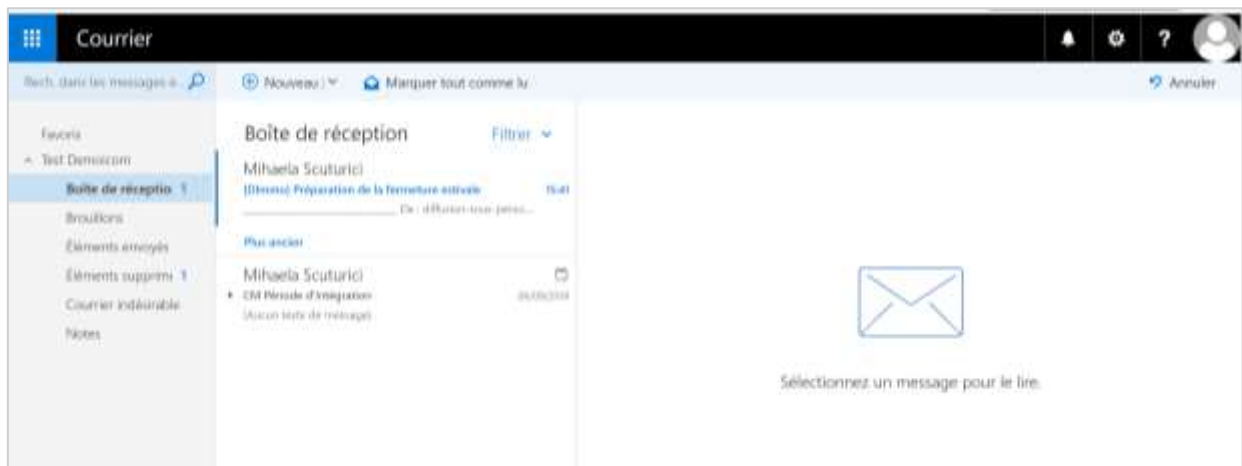


En cliquant sur l'avatar vous obtenez une fenêtre contenant l'adresse e-mail, une image que vous pouvez modifier en cliquant sur le lien « *Modifier* » et, en dessous de l'image, les liens pour se connecter à un autre compte ou pour se déconnecter :

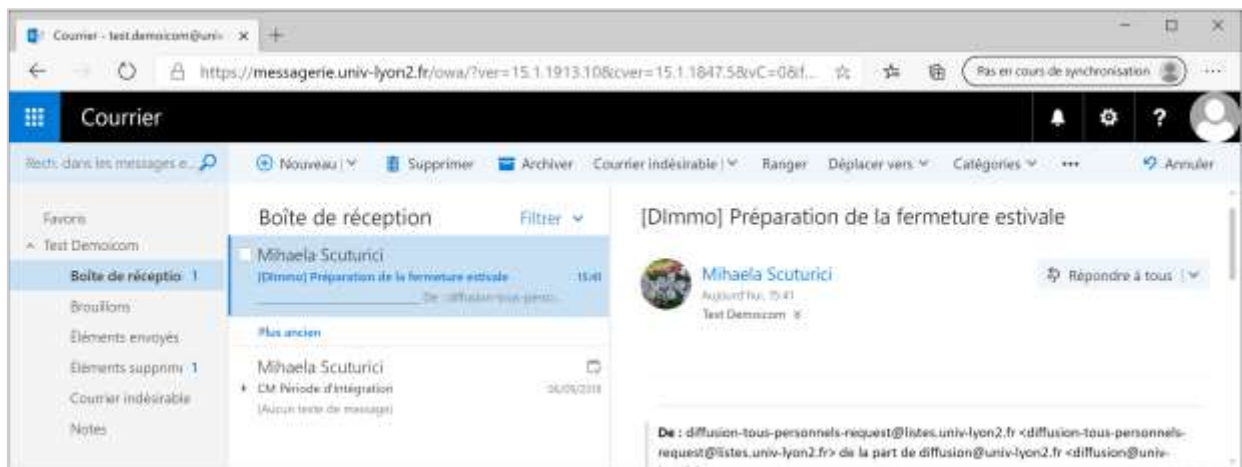


Un deuxième bandeau qui se trouve en dessous du premier, contient à gauche un champ de recherche spécifique au module dans lequel vous vous trouvez (*Courrier* par défaut, ou *Calendrier*, *Contacts*, *Tâches*) et à droite un *menu contextuel*. Ce menu contextuel s'adapte en fonction de l'endroit où vous vous trouvez :

- En étant sur la *Boîte de réception* (volet dossiers - colonne de gauche) et sans aucun message sélectionné il y a juste deux options : écrire un nouveau message et/ou marquer tous les messages comme lus.



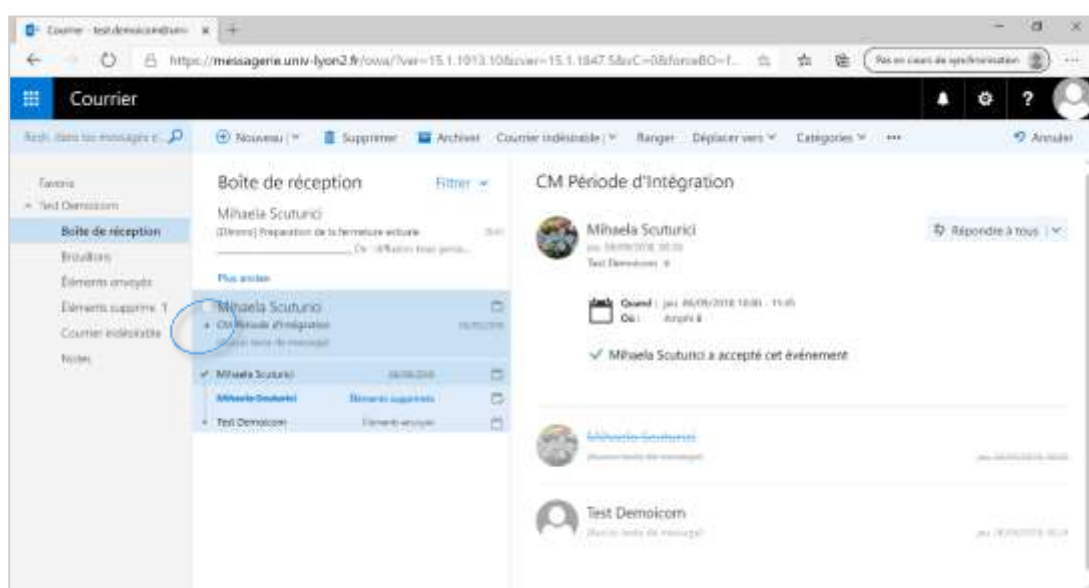
- En sélectionnant un message dans la liste, vous avez plus d'options dans ce même menu contextuel : écrire un nouveau message, supprimer le message, l'archiver, l'identifier comme courrier indésirable, etc.



En dessous du menu contextuel, dans le module *Courrier* vous trouverez :

- À gauche, dans le *volet dossiers* : l'ensemble des dossiers de messagerie, c'est à dire la boîte de réception, les brouillons, les éléments envoyés et supprimés, le dossier contenant le courrier indésirable, les messages supprimés, etc.
- Ensuite la *liste des messages* appartenant au dossier qui est sélectionné dans le volet dossiers (ici la boîte de réception) ;
- À droite, dans le *volet de lecture*, le message sélectionné dans la liste des messages.

Attention ! Par défaut, dans la liste des messages, les messages reçus sont organisés par fil de *conversation*. C'est-à-dire que les messages d'un même sujet sont regroupés et un petit triangle à gauche du message indique qu'il y a plusieurs messages dans le fil de conversation. En cliquant sur le petit triangle vous avez la possibilité d'afficher tous les messages du fil de conversation.



E. Rédiger un message électronique

a. Identité numérique

De manière générale, pour maîtriser son *identité numérique* (personnelle et professionnelle), une personne doit choisir judicieusement l'identifiant ou l'adresse mail à utiliser en fonction de son activité.

Selon le contexte, l'utilisateur peut utiliser des identifiants différents :

- ⊙ les *identifiants professionnels* ou *institutionnels* créés par l'employeur et liés à l'activité professionnelle, dans notre cas les identifiants et l'adresse mail de l'université ;
- ⊙ les *identifiants privés*, qu'ils soient créés à l'initiative de l'utilisateur pour accéder à des services en ligne pour son usage personnel (réseau social, vente en ligne, messagerie, banque en ligne, fournisseur d'accès à internet, etc.) ou qu'ils lui soient donnés dans le cadre des services publics en ligne (déclaration des impôts en ligne, etc.).

En ce qui concerne la messagerie électronique, **les messages envoyés dans le cadre de votre scolarité à l'Université doivent être envoyés à partir de votre compte Lyon 2**. Par exemple, si vous contactez un enseignant ou si vous recherchez un stage, il faut impérativement utiliser votre adresse mail Lyon 2, sinon vous risquez de ne pas être pris au sérieux ou ne pas être lu.

b. Netiquette

La netiquette fait partie des règles à respecter dans le bon usage du numérique : en communiquant sur Internet (messagerie électronique, forum, etc.), l'utilisateur doit **respecter des règles de bonne conduite et de politesse**.

Parmi les règles de bonne conduite concernant l'usage du courriel électronique :

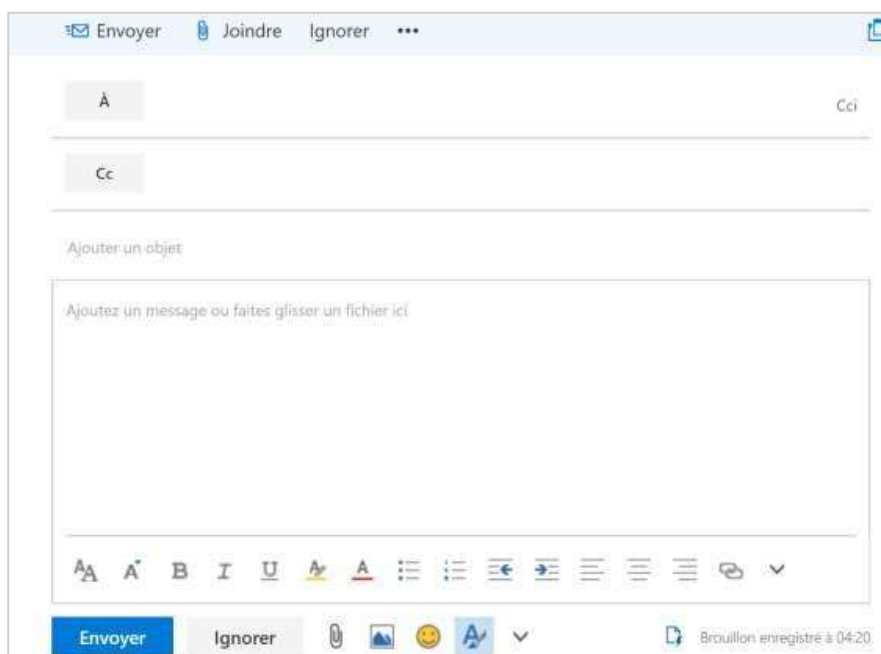
- ⊙ Chaque courriel doit avoir un sujet dans l'en-tête qui reflète le contenu du message.
- ⊙ Pour commencer un message électronique un simple « Bonjour » est souvent suffisant, mais il peut être remplacé par « Madame » ou « Monsieur » selon l'importance de votre interlocuteur.
- ⊙ Pour conclure un mail utilisez une formule de politesse ; un simple « Cordialement » suffit dans la plupart des cas.
- ⊙ Ajoutez une signature à vos messages. Vous pouvez en créer plusieurs selon la nature des informations que vous souhaitez donner. En tant qu'étudiant, vous pourrez utiliser nom prénom, numéro étudiant, année (L1, L2, etc.) et composante.
- ⊙ N'utilisez pas les majuscules, cela correspond à un cri et peut s'assimiler à une agression.
- ⊙ Votre message doit être concis, précis, pas trop long.
- ⊙ Envisagez un poids raisonnable pour les pièces jointes (5 Mo est une limite généralement tolérée). Si vous dépassez cette limite, compressez les pièces jointes ou utilisez un service de transfert de fichiers.
- ⊙ Si une information est à transmettre à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas, il est préférable de placer leurs adresses en copie cachée (Bcc ou Cci).

c. Créer et envoyer un courrier

Pour faire simple, la création et l'envoi d'un courrier électronique se fait en trois étapes :

1. Cliquez sur le bouton **Nouveau** (raccourci clavier : la touche **n**).
2. Ajoutez des participants, un objet et un message dans le corps du courrier. N'oubliez pas de signer votre message.
3. Cliquez sur le bouton **Envoyer**.

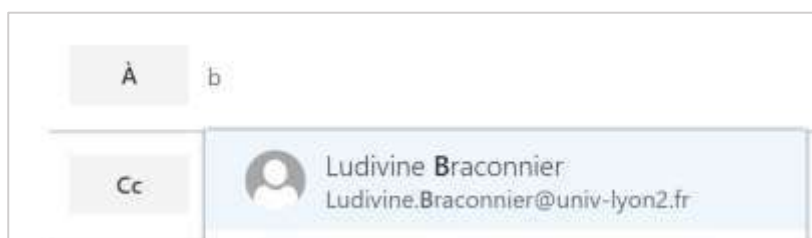
Voici maintenant quelques observations concernant le contenu des messages électroniques.



Dans la zone **Objet**, entrez le sujet du message qui aidera vos correspondants à avoir, au premier coup d'œil, une idée du contenu du message.

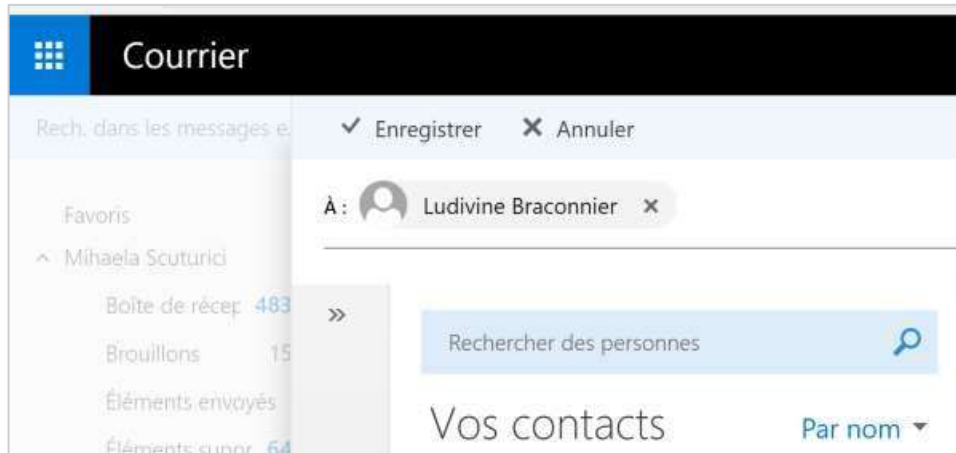
Entrez les noms ou les adresses de courrier des destinataires dans les zones « **À** » pour les personnes destinataires du message, « **Cc** » (copie carbone) pour les personnes en copie du message, ou « **Cci** » (copie carbone invisible) pour les personnes en copie cachée du message. Séparez les différents destinataires à l'aide d'un point-virgule.

Lorsque vous commencez à taper le nom d'un destinataire, Outlook suggère le nom des personnes avec lesquelles vous avez déjà communiqué par courrier électronique. Dans l'exemple ci-dessous, en commençant par la lettre « **b** », une première personne dont le nom commence par un « **b** » sera affichée, parce qu'elle fait partie des correspondants récents ou se trouvant dans le carnet d'adresses de l'expéditeur.



Vous pouvez choisir un nom de la liste, taper un nom complet ou une adresse de courrier.

Vous pouvez également cliquer sur les boutons « À », « Cc » ou « Cci » pour sélectionner un ou plusieurs noms dans le carnet d'adresses. Dans ce cas il suffit de faire un double clic sur le nom des personnes concernées, les adresses mail se rajouteront automatiquement. Pour quitter le carnet d'adresses cliquez sur « [Enregistrer](#) » ou « [Annuler](#) » :




La zone « [Cci](#) » n'est pas activée par défaut. Vous pouvez l'activer en cliquant sur « [Cci](#) » à droite du champ de destinataires « À » :

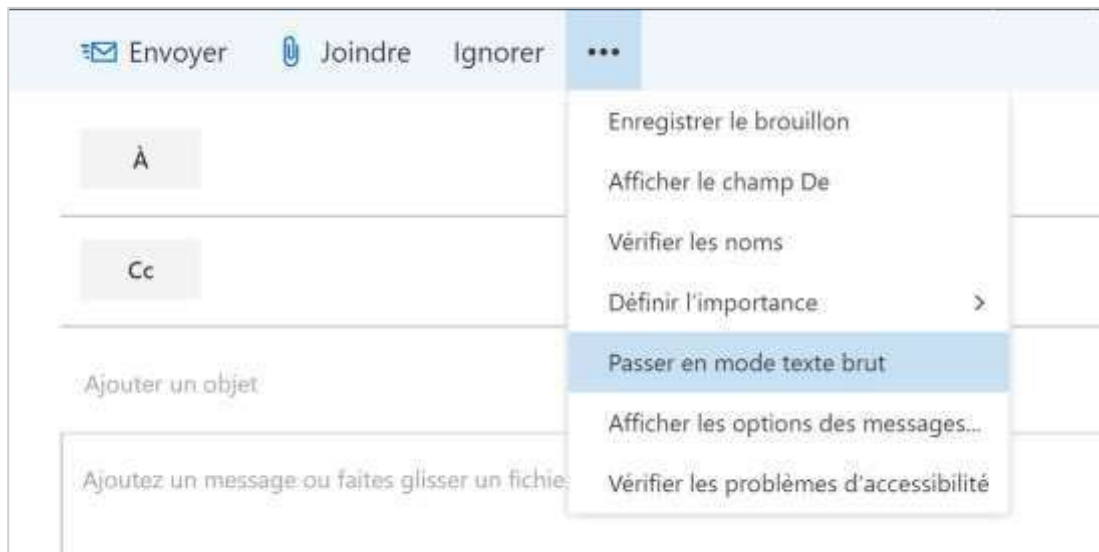


Concernant le format des messages, vous avez deux possibilités :

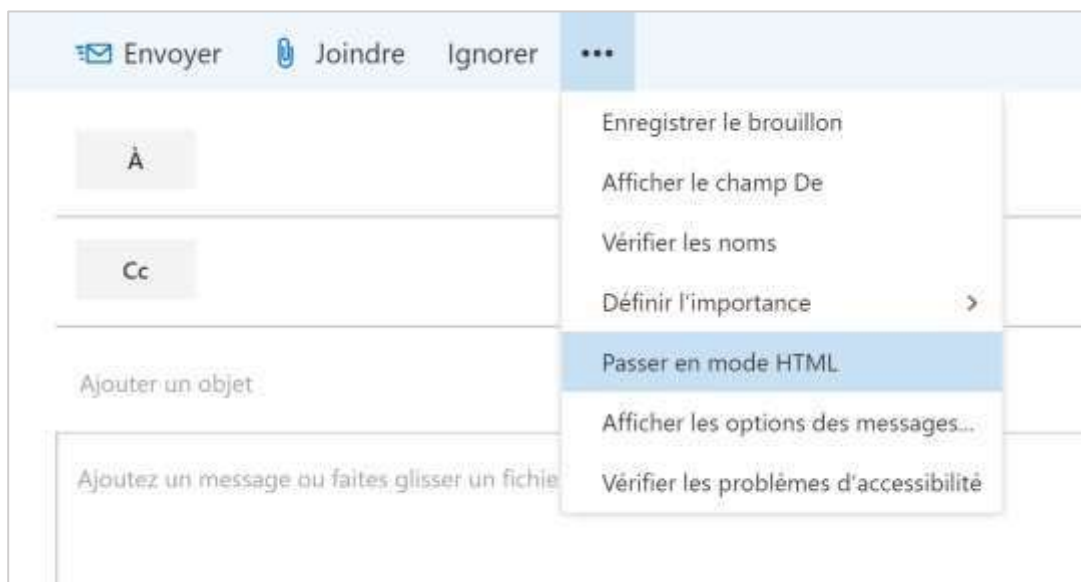
- ⦿ le format [HTML](#) (par défaut) qui permet de mettre en forme votre message et d'insérer des images, des tableaux, des liens hypertexte dans celui-ci.
- ⦿ le format [texte brut](#) qui permet seulement d'écrire du texte sans pouvoir le mettre en forme.

Vous pouvez modifier le format HTML en texte brut (et inversement) en cliquant sur le bouton  qui se trouve dans le bandeau contenant le champ de recherche et le menu contextuel.

Ci-dessous vous avez un exemple de passage du mode HTML (par défaut) en mode texte brut :



Ci-dessous un exemple de passage du mode texte brut en mode HTML :



Dans le *mode HTML*, en bas de page il y a *deux barres d'outils* :

- La barre d'outils de mise en forme :



- Une deuxième barre d'outils permettant d'ajouter une pièce jointe, d'ajouter une image dans le corps du message, d'insérer des émojis ou d'afficher/cacher la barre d'outils de mise en forme :




En passant la souris au-dessus de chaque bouton, une petite étiquette vous donne une indication sur la fonction du bouton survolé. Ci-dessous un exemple en survolant le bouton permettant de changer la couleur de la police :



Vous pouvez appliquer des éléments de mise en forme à une sélection effectuée *a priori* ou au texte qui sera écrit à partir de la position du curseur. Voici (de gauche à droite) les boutons présents dans la barre d'outils de mise en forme et leurs fonctionnalités :



-  choisir la police, affiche la liste des polices disponibles ;
-  modifier la taille de police, affiche les tailles disponibles ;
-  mettre en gras le texte ;
-  mettre en italique le texte ;
-  souligner le texte ;
-  mettre en surbrillance le texte ;
-  modifier la couleur du texte ;
-  créer une liste à puces ;
-  créer une liste numérotée ;
-  réduire le retrait de paragraphe ;
-  augmenter le retrait de paragraphe ;
-  aligner à gauche ;
-  centrer ;
-  aligner à droite ;
-  insérer un lien hypertexte.


Le bouton  permet d'avoir plus d'options liées à la mise en forme.


Dans l'ordre, de haut à gauche en bas à droite, vous avez les options suivantes : supprimer un lien hypertexte, mettre en exposant, mettre en indice, barrer, ajouter un texte de remplacement à une image (en cas d'insertion d'image dans le corps du texte et pour des raisons *d'accessibilité numérique*¹, chaque image doit avoir un texte alternatif qui décrit, en quelques mots, le contenu de l'image), écriture de gauche à droite, écriture de droite à gauche, annuler la dernière opération, rétablir la dernière opération, supprimer la mise en forme, insérer un tableau.




N'hésitez pas à tester toutes les options disponibles.

Attention toutefois au fait que le destinataire puisse profiter de la mise en forme que vous appliquez à votre message. En effet, l'application mail de votre destinataire doit être configurée pour afficher les messages en mode HTML. Si son client mail est configuré en mode texte brut, il verra seulement le contenu textuel de votre message, sans aucune mise en forme et sans les éventuelles images insérées dans le corps du message.

Dans ce contexte, si vous insérez des images dans le corps du texte avec le bouton , un client mail disposant d'un mode lecture en format *texte brut* n'affichera pas les images. Elles seront soit supprimées, soit remplacées par le texte de remplacement s'il existe.

Pour éviter la « disparition » d'une image due au format configuré dans la boîte mail de votre destinataire, vous pouvez l'ajouter en tant que pièce jointe en utilisant le bouton . Elle sera alors attachée à votre message et non insérée dans le corps du message. La pièce jointe ne dépend pas du format de lecture configuré par votre destinataire, c'est un fichier à part.

Pour ajouter une pièce jointe vous pouvez soit cliquer sur le bouton , soit glisser-déposer un fichier à partir de l'explorateur de fichiers de votre ordinateur vers la zone de contenu de votre message.

N'oubliez pas de signer votre message. Vous trouverez un tutoriel concernant la création de signature Outlook sur la page <https://www.univ-lyon2.fr/vie-pratique/communication/parametrer-sa-signature-lyon-2>.

d. Répondre à un e-mail

Voici les étapes à suivre pour répondre à un courrier électronique :

1. Sélectionnez un courrier auquel vous voulez répondre.
2. Sélectionnez Répondre.
3. Tapez une réponse.
4. Sélectionnez Envoyer.

¹ L'accessibilité numérique est la mise à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales, des ressources numériques. Pour plus de détails voir : <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

Attention, quand vous répondez à un message, par défaut, **le menu contextuel vous propose de « Répondre à tous »**. Cela veut dire que votre réponse sera diffusée à tous les destinataires du message, c'est-à-dire les adresses se trouvant dans les champs « À » et « Cc ».

Si vous voulez répondre seulement à l'expéditeur et pas à d'autres personnes se trouvant parmi les destinataires ou en copie du message, cliquez sur le bouton **Répondre à tous** et sélectionnez **Répondre**. Cela permet d'envoyer votre réponse uniquement à l'expéditeur du message auquel vous répondez.



Le fait d'utiliser l'option « **Répondre à tous** » ne permet pas de répondre aussi aux personnes se trouvant en copie cachée du message (**Cci**).

Vous pouvez changer le paramétrage de votre webmail Outlook pour répondre, par défaut, uniquement à l'expéditeur (voir <https://www.univ-lyon2.fr/numerique/conseils-de-parametrage-de-votre-outlook>).

5.3 Partager un courrier avec d'autres personnes

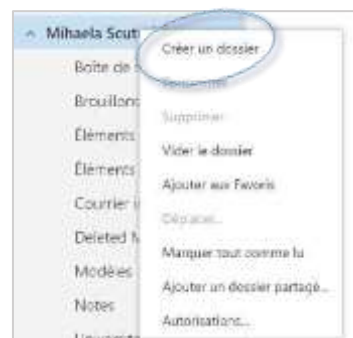
Pour transférer un courrier électronique :

1. Sélectionnez un courrier à transférer.
2. Sélectionnez « **Transférer** ».
3. Entrez les noms des personnes auxquelles vous voulez transférer le message.
4. Ajoutez une note dans le corps du courrier si vous le souhaitez et/ou des pièces jointes.
5. Sélectionnez « **Envoyer** ».

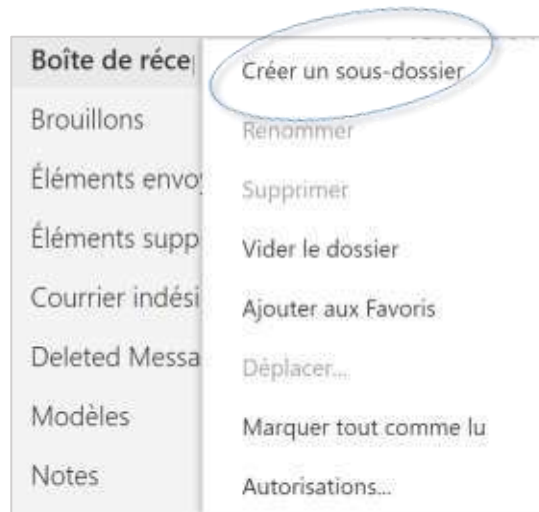
F. Organiser vos messages électroniques

Quand on reçoit beaucoup d'emails il est intéressant de les organiser, de les classer/ranger. Cela se fait en faisant un clic droit sur un des dossiers se trouvant dans le volet dossiers, sur la partie gauche de votre interface. Cela vous permet de :

- Créer un nouveau dossier - quand vous faites un clic droit sur le dossier racine qui porte le nom de votre compte de messagerie.



- Créer un nouveau sous-dossier quand vous cliquez sur un autre dossier : *Boîte de réception*, *Éléments envoyés*, etc. :



Pour déplacer des messages, il suffit de les sélectionner dans la liste des messages et les glisser-déposer dans le dossier ou le sous-dossier voulu.

G. Conclusion

Dans ce document nous avons présenté une partie (loin d'être exhaustive) des options de Outlook Web Application.

Pour que les connaissances de ce cours puissent être assimilées, vous devez obligatoirement vous entraîner en tentant de reproduire les manœuvres qui sont décrites.