

# ***FORMATION E-SANTÉ WALLONIE***



*Prise en main de  
l'ordinateur*

*Courrier électronique*

**TABLE DES MATIÈRES**

**GESTION DU COURRIER ELECTRONIQUE..... 2**

**1. QU'EST-CE QU'UN EMAIL ? ..... 2**

*Définition ..... 2*

*Format d'une adresse mail ..... 2*

**2. COMMENT ACCÉDER À MA MESSAGERIE ? ..... 3**

**3. CONSULTER UN EMAIL..... 3**

*Ecran de visualisation ..... 3*

*Ouvrir un mail ..... 5*

*Les fichiers joints ..... 5*

**4. RÉPONDRE À UN MAIL ..... 7**

*Répondre ..... 7*

*Répondre à tous ..... 7*

*Transférer un mail ..... 7*

**5. CRÉER UN EMAIL ..... 7**

*Marche à suivre ..... 7*

*Les brouillons ..... 10*

*Insérer une signature ..... 11*

*Créer une signature ..... 11*

*Ajouter une signature aux messages ..... 12*

**6. CONTACT ET GROUPE DE CONTACT ..... 12**

*Créer un contact ..... 12*

*Créer un contact à partir du menu ..... 13*

*Créer un contact sur la base de l'expéditeur d'un message électronique que vous avez reçu ..... 13*

*Créer un groupe de contacts (pour Outlook) ..... 14*

**7. PETITES ASTUCES ..... 15**

*Problème d'envoi ..... 15*

*Création de votre adresse mail ..... 15*

**8. eHEALTHBOX ..... 16**

**SI VOUS SOUHAITEZ ALLER PLUS LOIN... 18**



# GESTION DU COURRIER ELECTRONIQUE

---

## 1. Qu'est-ce qu'un email ?

### Définition

Le courrier électronique est devenu le moyen de communication préféré des professionnels et des particuliers, avec plusieurs milliards de mails qui partent chaque jour dans le monde.

### Format d'une adresse mail

Une adresse mail se présente toujours de la même manière : utilisateur@fournisseur.be.

Ce qui donne par exemple : pierre.durand@hotmail.com ou mireille.dupond@fagc.be.

Comme pour les adresses de sites, on n'utilise jamais de caractères spéciaux dans les mails : pas d'espace, de majuscule ou d'accent, juste les chiffres, lettres, tirets (-) et points (.)

Quelques exemples de mails valides et non valides :

- o bruno-narvalo@hotmail.be : Adresse mail correcte
- o DoubleTi@fagc.be : Adresse mail correcte mais les majuscules seront ignorées
- o latourle13@gmail.com : Adresse mail correcte
- o gégé93@youplaboum.be Adresse mail incorrecte : les accents sont interdits
- o (bo)goss38@yahoo.com Adresse mail incorrecte : les parenthèses sont interdites

Petit rappel pour faire un Arobase @ : il faut maintenir la touche « Alt Gr » du clavier (à droite de la touche espace) tout en appuyant sur la touche @.



## 2. Comment accéder à ma messagerie ?

Il existe 2 solutions générales pour lire et écrire des mails :

**Soit par Internet** en vous rendant sur le site de votre fournisseur et en consultant depuis le site Internet vos messages. C'est ce que l'on appelle un Webmail.

Par exemple si vous avez une adresse Gmail (de Google) :

1. Rendez-vous sur le site, par exemple mail.google.com
2. Identifiez-vous en tapant votre adresse mail prenom.nom@orange.fr et votre mot de passe
3. Et vous pouvez lire vos mails !

**Soit directement sur votre ordinateur** en ouvrant votre logiciel de messagerie. Ces logiciels ont pour rôle de récupérer vos mails depuis Internet et les stocker sur votre ordinateur.

Il existe plusieurs logiciels pour récupérer vos mails comme Windows Live Mail ou Outlook. Vous devez préalablement installer votre adresse mail sur ces logiciels afin de pouvoir consulter vos mails.

**C'est la version Outlook 2010/2013, plus fiable et professionnelle, que nous vous conseillons.**

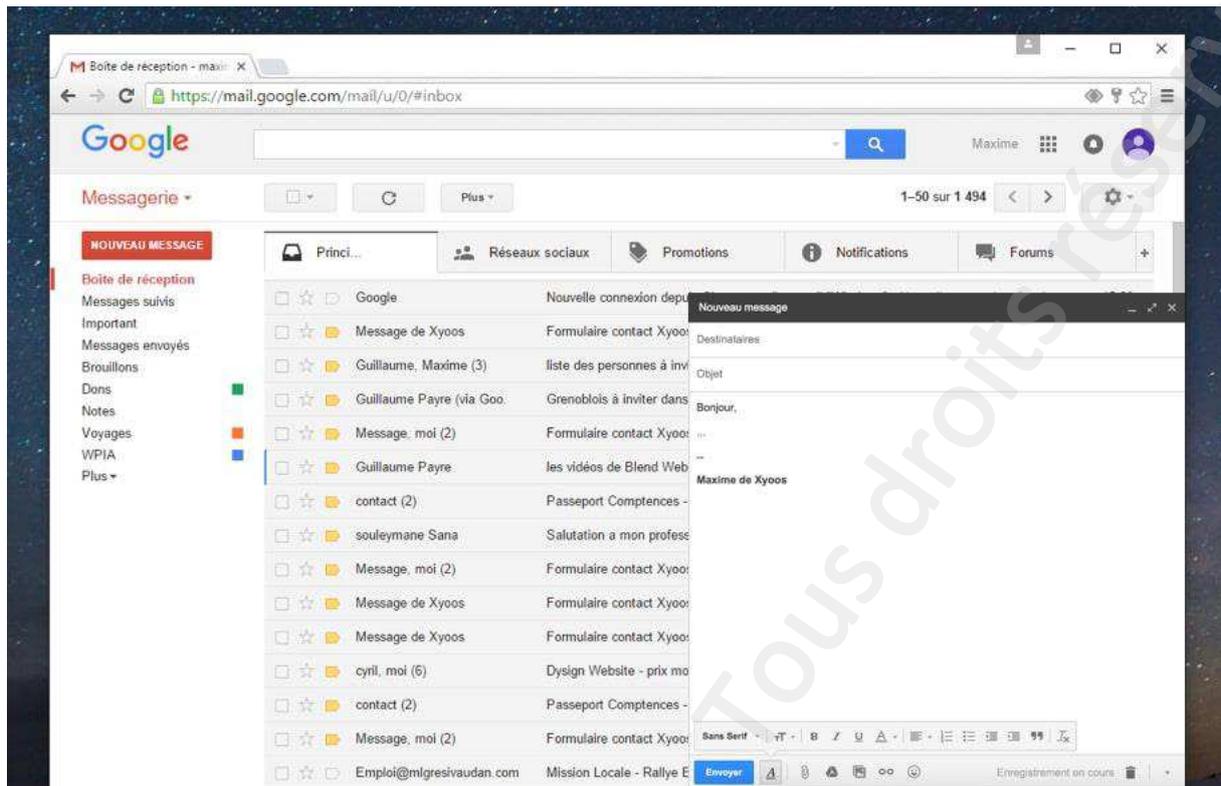
## 3. Consulter un email

### Écran de visualisation

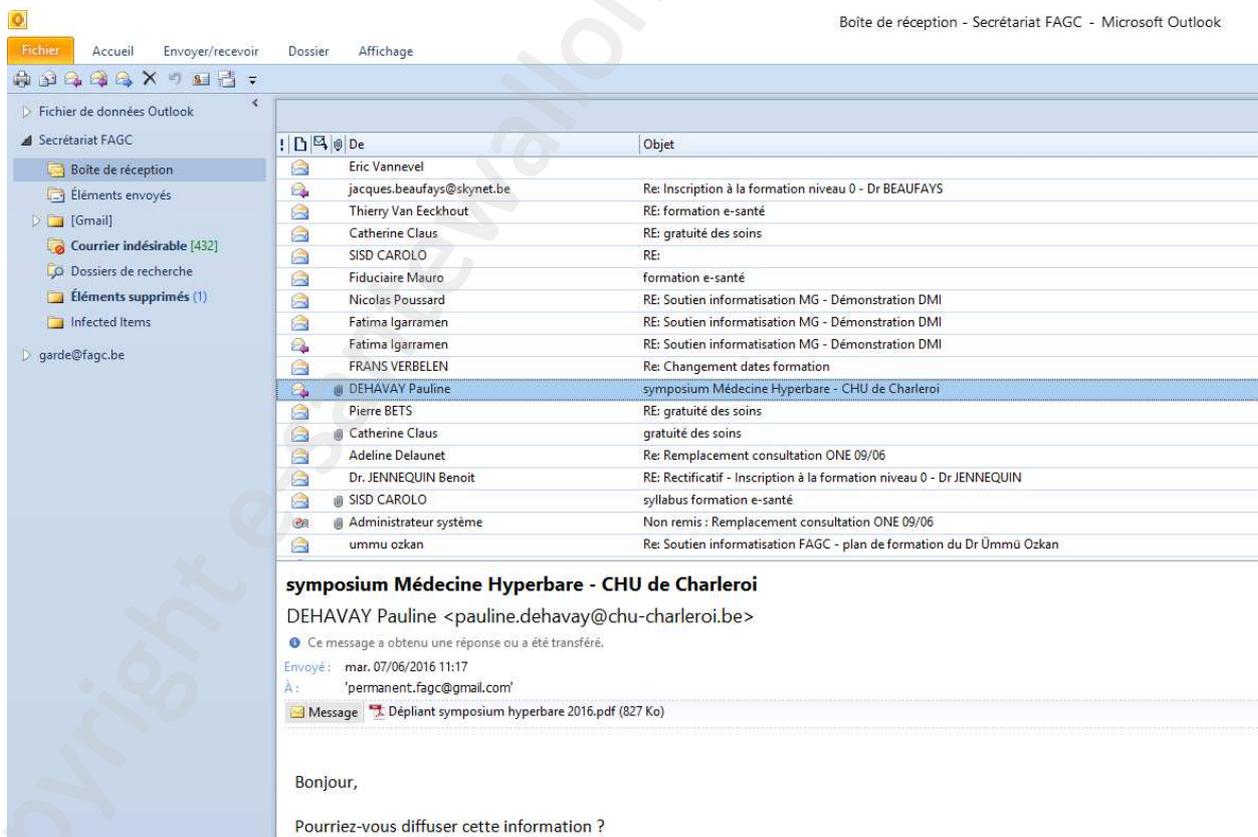
Sur votre gauche se trouve une colonne qui reprend l'ensemble des éléments mails liés à votre adresse :

- **Boîte de réception** qui contient tous vos mails
- **Boîte éléments envoyés** qui mémorise tous les mails envoyés à partir de votre adresse
- **Courrier indésirable** qui contient tous les mails automatiquement considérés comme indésirables par Outlook et votre serveur mail (risque de virus, hameçonnage, ...)
- **Éléments supprimés**
- **Boîte d'envoi** qui contient vos mails lorsque ceux-ci sont en passe d'être envoyés. Si l'envoi a été réussi le mail passe de la boîte d'envoi à la boîte « éléments envoyés ».
- **Brouillons** : les messages que vous avez commencé à rédiger mais pas envoyés





*Lire ses mails depuis un webmail (Gmail ici)*



*Lire ses mails depuis un logiciel de messagerie (Outlook 2010 ici)*



Sur votre droite se trouve l'écran de visualisation des mails. Cet écran se **décompose en 2 volets** :

- **Le volet d'affichage** qui reprend l'ensemble des mails contenus dans votre adresse. L'affichage des mails peut être classé en fonction de différents critères : date de réception, taille, expéditeur. Cliquez sur la barre au-dessus de votre liste de mails pour procéder au tri sur base du critère choisi.
- **Le volet de lecture** qui vous permet d'avoir un aperçu de chacun des mails. Il vous est possible de placer ce volet où vous le souhaitez (en bas ou à droite) ou le supprimer grâce à l'onglet « affichage » haut dessus de l'écran.

Le logiciel vérifie automatiquement l'arrivée de nouveaux messages à l'ouverture de celui-ci puis à intervalle régulier.

Lorsqu'un nouveau message arrive, il sera ajouté en haut de la liste et sera affiché de manière différente des autres messages. Il prendra sa couleur normale une fois que vous l'aurez consulté

### Ouvrir un mail

Si vous souhaitez consulter le message dans une fenêtre il vous suffit de faire un double clic sur le mail choisi.

Dans chaque mail vous trouverez les indications suivantes :

- **De = Expéditeur** : C'est la personne qui envoie le message
- **A = Destinataire(s)** : La ou les personnes recevant le message
- **Objet** : c'est le titre du message. Il doit être concis
- **Corps du message** : le contenu du mail
- **Pièces jointes** : Les fichiers attachés au message
- **Répondre** : la zone pour écrire votre réponse

### Les fichiers joints

En plus du texte, il est possible de joindre des fichiers avec un message, dans la limite de 20Mo généralement, soit à peine 5 musiques ou 6 photos d'appareil photo environ. Le mail n'est pas fait pour le transfert de gros fichiers, mais plutôt pour envoyer des documents du type bureautique.

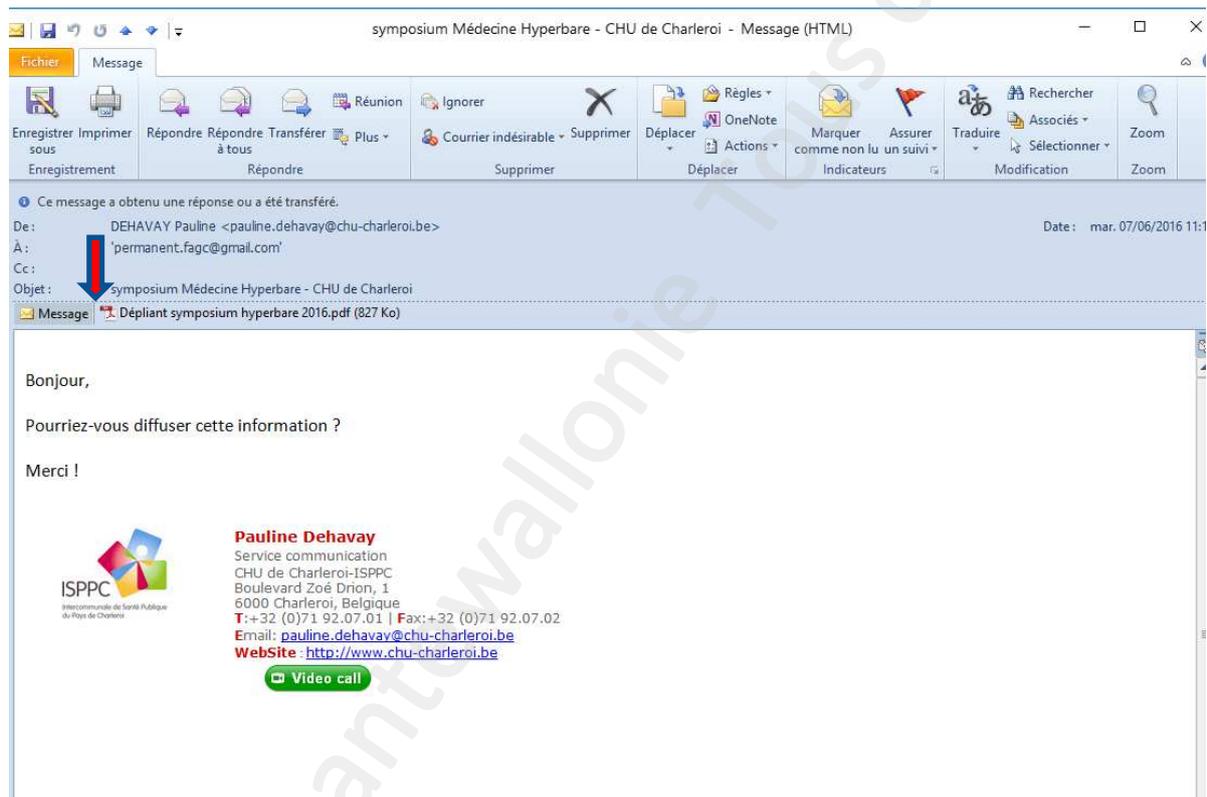
Si un contact vous a joint un fichier, vous le saurez grâce au petit pictogramme de trombone sur la liste des messages. Dans le message, le ou les fichiers joints apparaissent sous le titre.





*Un fichier joint est attaché à ce message*

Lorsque vous consultez le message, les pièces jointes sont affichées au-dessus du contenu du message, vous pourrez les consulter ou les enregistrer :



*Le fichier joint dans un mail*

Pour l'enregistrer il faut faire un clic sur le fichier, enregistrer et Windows vous fera choisir à quel endroit vous désirez mettre le fichier.



## 4. Répondre à un mail

### Répondre

Lorsque quelqu'un vous envoie un mail, vous pouvez lui répondre simplement en cliquant sur le bouton **Répondre**. Vous n'aurez pas besoin d'indiquer le destinataire et l'objet du message. Celui-ci sera d'ailleurs précédé de la mention **Re:** pour **Réponse**.

### Répondre à tous

Si un destinataire a également destiné le mail à d'autres personnes et que vous voulez faire une réponse collective, cliquez alors sur le bouton **Répondre à tous**.

En effet, si lors d'une conversation à plusieurs vous cliquez sur **Répondre** au lieu de **Répondre à tous** une seule personne recevra le message.

### Transférer un mail

Si vous avez reçu un mail intéressant et que vous souhaitez le transférer à un autre interlocuteur, cliquez sur le bouton **Transférer** afin de le faire suivre au contact de votre choix. L'objet du message sera précédé de la mention **Tr:** pour **Transfert**.

Le transfert a également l'avantage de contenir les pièces jointes contenues dans le mail initial, à l'inverse de la commande « répondre » qui ne relaie pas les fichiers attachés.

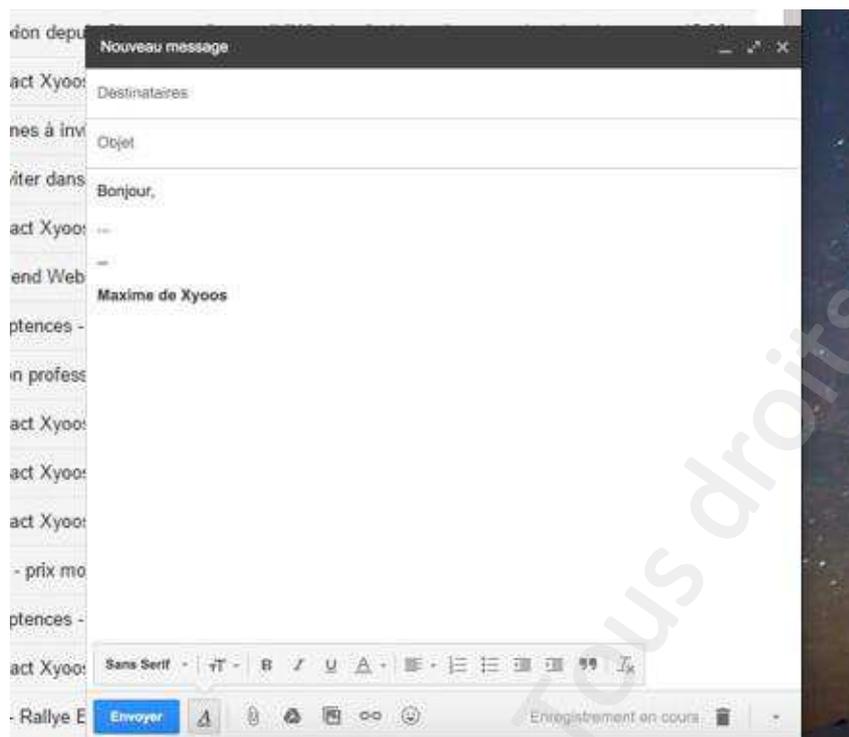
## 5. Créer un email

### Marche à suivre

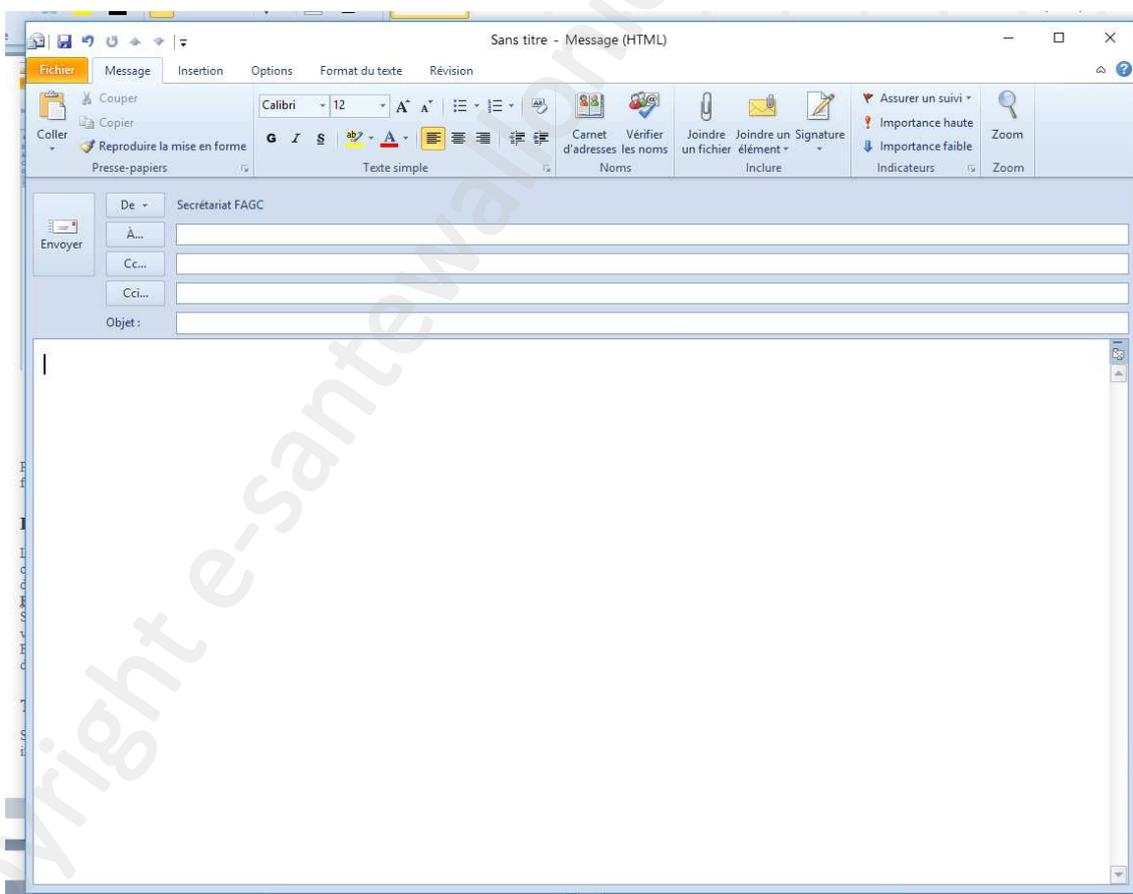
A nous maintenant d'envoyer un mail ! Première étape : cliquer sur **Nouveau message** qui se trouve bien souvent en haut à gauche de votre écran.

Une fenêtre « nouveau message » apparaît.





*Envoi d'un message à un destinataire depuis un webmail (Gmail ici)*



*Envoi d'un message à un destinataire depuis un logiciel de messagerie (Outlook 2010 ici)*



**Voici nos conseils pour rédiger et envoyer votre email :**

**1. Déterminer les destinataires du message**

Il vous faut tout d'abord remplir le champ **À** en écrivant l'adresse du destinataire. Il est possible d'écrire à plusieurs personnes en même temps en séparant chaque adresse par une **virgule**

**Les champs Cc et Cci sont également utiles.**

**Le champ Cc** (copie conforme) permet de faire suivre simplement un mail, de mettre une ou plusieurs personnes en copie, et tous les destinataires voient qui a reçu ledit mail.

**Le champ Cci** (copie conforme invisible) possède cette même fonction à la différence que les destinataires repris dans Cci ne sont pas visibles pour les autres. En d'autres termes, cela permet de faire suivre un mail "secrètement"...

Nous vous conseillons également d'utiliser le champ Cci pour des diffusions larges, de plus de 20 personnes. Cela réduit le risque de mauvaise réception des mails, qui est décuplé par les envois en masse.

*Concrètement, on peut utiliser les 2 fonctions à la fois, par ex le destinataire A en CC et le destinataire B en CCI, B sait que A a reçu ce mail mais A ignore que B l'a reçu...*

**Astuces :**

Une adresse mail ne peut supporter des envois de plus de 100 personnes. Si tel est le cas le mail ne sera reçu par aucun destinataire. Nous vous conseillons donc de fractionner vos envois dans pareils cas.

Si vous avez déjà communiqué avec votre interlocuteur dans le passé, lorsque vous commencerez à taper son adresse le logiciel vous la proposera dans une liste. Il suffira de cliquer sur l'adresse !

**2. Indiquez le titre**

Indiquez ensuite un titre pour votre message dans la rubrique « objet » ce titre doit être clair et concis car c'est la première chose que votre interlocuteur va voir en recevant le message.

**3. Ecrivez votre message**

Rédigez votre message dans la zone de texte. Vous trouverez en haut du mail les outils de traitement de texte traditionnel (cf word) : police, type d'écriture, couleur, gras, soulignement, mise en page de paragraphe, puces, ...



#### 4. Déterminez les caractéristiques de votre message

Une série d'options vous sont proposées pour favoriser le suivi de votre message.

Vous pouvez tout d'abord déterminer une **importance haute** pour les mails qui le requièrent. Ce statut sera mis en évidence dans la boîte mail de votre destinataire par le biais d'un point d'exclamation rouge.

Afin de vous assurer de la bonne réception du mail vous pouvez également ajouter **un accusé de réception**. Celui-ci apparaîtra dans votre boîte mail lorsque votre correspondant ouvrira le mail et acceptera l'envoi de l'accusé. Cette possibilité peut être activée à partir de l'onglet « options ».

#### 5. Insérer un fichier joint à votre message

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs fichiers joints à votre message, dans la limite de 20Mo.

Quand vous êtes en train de rédiger un message :

1. Cliquez sur l'icône en forme d'agrafe lorsque vous tapez votre message.
2. Une fenêtre s'ouvre alors, vous demandant de choisir le ou les fichiers voulus.
3. Cliquez sur « Ouvrir » ou « Joindre » pour joindre le message
4. Une nouvelle ligne apparaît dans votre mail : votre fichier est joint et prêt à être envoyé

Vous pouvez également utiliser la technique du glisser déposer pour joindre un fichier : faites le glisser depuis votre dossier ou bureau directement dans la fenêtre de rédaction. Plus pratique et plus rapide !

#### 6. Envoyer

Cliquez sur le bouton **Envoyer** ! Votre interlocuteur recevra son message dès qu'il consultera sa messagerie.

### Les brouillons

Vous ne pouvez pas finir la rédaction de votre message tout de suite ? Ce n'est pas grave, il sera automatiquement enregistré dans votre dossier **Brouillons**. Vous pourrez continuer sa rédaction ultérieurement, ou le jeter en appuyant sur l'icône représenté par une petite **corbeille**.



## Insérer une signature

Pour vos messages électroniques, vous pouvez créer des signatures personnalisées incluant du texte, des images, un logo ou même une image de votre signature manuscrite.

Votre signature peut être ajoutée automatiquement aux messages que vous rédigez.

Attention : Cette option est permise par tous les logiciels de messagerie de type Outlook ou Windows Mail. Cette possibilité n'est pas garantie sur tous les plateformes internet / webmail.

### Créer une signature

1. Ouvrez un nouveau message. Dans l'onglet **Message**, dans le groupe **Insertion**, cliquez sur **Signature**, puis sur **Signatures**.



2. Dans l'onglet **Signature électronique**, cliquez sur **Nouvelle**.
3. Tapez le nom de la signature, puis cliquez sur **OK**.
4. Dans la zone **Modifier la signature**, tapez le texte à inclure dans la signature.
5. Pour mettre le texte en forme, sélectionnez-le, puis utilisez les boutons de style et de mise en forme pour sélectionner les options de votre choix.
6. Pour ajouter des éléments en plus du texte, cliquez à l'endroit où l'élément doit apparaître, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

Pour ajouter un lien hypertexte Cliquez sur le bouton  **Insérer un lien hypertexte**, entrez les informations souhaitées ou naviguez jusqu'à un lien hypertexte, cliquez dessus pour le sélectionner, puis cliquez sur **OK**.

Pour ajouter une image Cliquez sur  **Image**, recherchez une image, cliquez dessus pour la sélectionner, puis cliquez sur **OK**. Les formats de fichiers courants pour les images comprennent les formats .bmp, .gif, .jpg et .png.

Pour terminer la création de la signature, cliquez sur **OK**.



### Ajouter une signature aux messages

Les signatures peuvent être ajoutées automatiquement aux messages sortants ou vous pouvez choisir quels messages incluront une signature.

1. Dans l'onglet **Message**, dans le groupe **Insertion**, cliquez sur **Signature**, puis sur **Signatures**.



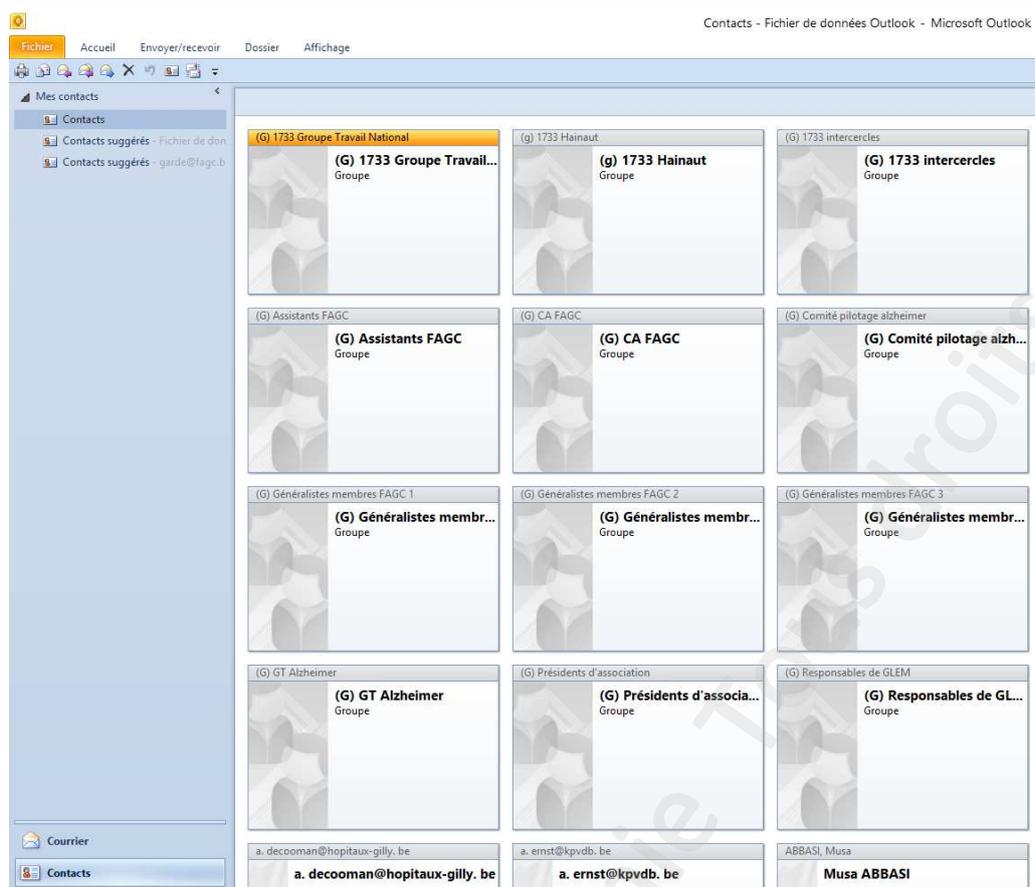
2. Sous **Choisir une signature par défaut**, dans la liste **Compte de messagerie**, cliquez sur le compte de messagerie auquel vous voulez associer la signature.
3. Dans la liste **Nouveaux messages**, sélectionnez la signature à inclure.
4. Si vous souhaitez inclure une signature lorsque vous transférez ou répondez à des messages, dans la liste **Réponses/transferts**, sélectionnez la signature. Autrement, cliquez sur **(aucune)**.

## 6. Contact et groupe de contact

### Créer un contact

Le dossier **Contacts**, souvent situé en bas à gauche du menu principal, vous permet d'organiser et d'enregistrer des informations sur les personnes et les organisations avec lesquelles vous communiquez. Les contacts peuvent être un nom ou une adresse de messagerie, ou inclure d'autres informations détaillées telles qu'une adresse postale, plusieurs numéros de téléphone, une image, des dates anniversaires et d'autres informations relatives au contact.





## Il existe 2 grandes manières de faire pour créer un contact dans votre messagerie

### Créer un contact à partir du menu

1. Dans **Contacts**, cliquez sur **Nouveau contact**.



2. Entrez un nom et toute autre information à inclure sur le contact.
3. **Pour terminer la saisie des contacts** Dans le groupe **Actions** de l'onglet **Contact**, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

### Créer un contact sur la base de l'expéditeur d'un message électronique que vous avez reçu

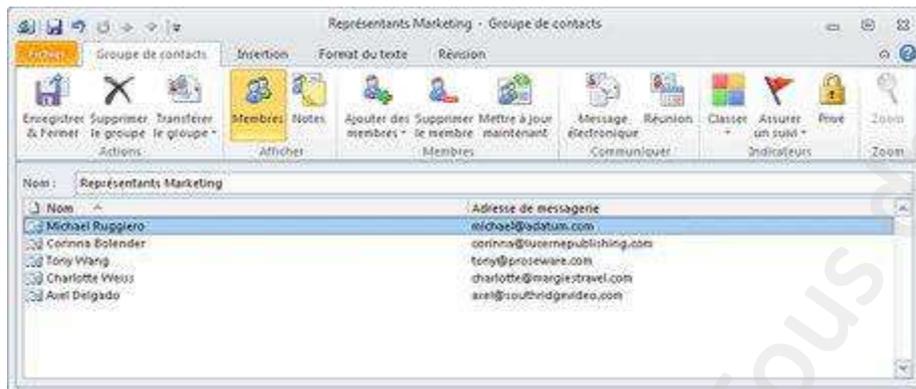
Vous pouvez créer rapidement un contact pour une personne qui vous a envoyé un message électronique.

1. Ouvrez le message électronique contenant le nom à ajouter à votre liste de contacts.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la personne souhaitée, puis cliquez sur **Ajouter aux contacts**.



## Créer un groupe de contacts (pour Outlook)

Un groupe de contacts, appelé liste de distribution dans les versions précédentes d'Outlook, est un ensemble d'adresses de messagerie regroupées sous un même nom. Un message envoyé à un groupe de contacts est envoyé à tous les destinataires répertoriés dans le groupe. Vous pouvez inclure des groupes de contacts dans des messages, des demandes de tâche, des demandes de réunion et dans d'autres groupes de contacts.



Il n'existe aucun nombre maximal de noms que vous pouvez inclure dans un groupe de contacts.

- a. Dans Contacts, dans l'onglet **Accueil**, dans le groupe **Nouveau**, cliquez sur **Nouveau groupe de contacts**.



- b. Dans la zone **Nom**, entrez un nom pour le groupe de contacts.
- c. Dans l'onglet **Groupe de contacts**, dans le groupe **Membres**, cliquez sur **Ajouter des membres**, puis sur **À partir des contacts Outlook**, **À partir du carnet d'adresses** ou **Nouveau contact de messagerie**.
- d. Si vous ajoutez un nouveau contact de messagerie, entrez les informations relatives à la personne dans la boîte de dialogue **Ajouter un nouveau membre**.

Si vous ajoutez un membre à partir des Contacts Outlook ou d'un carnet d'adresses, procédez comme suit :

- i. Dans la liste déroulante **Carnet d'adresses**, cliquez sur le carnet d'adresses qui contient les adresses de messagerie que vous voulez inclure dans votre groupe de contacts.
- ii. Dans la liste des noms, cliquez sur les noms souhaités, puis cliquez sur **Membres**. Vous pouvez ajouter des noms de différents carnets d'adresses au même groupe de contact.
- e. Procédez ainsi pour chaque personne que vous souhaitez ajouter au groupe de contacts, puis cliquez sur **OK**.



Le groupe de contacts est enregistré dans votre dossier **Contacts** sous le nom que vous lui avez donné. Nous vous conseillons de précéder le nom du contact par « (G) » pour pouvoir retrouver vos groupes plus facilement.

## 7. Petites astuces

### Problème d'envoi

Pour tout problème d'envoi, ayez le réflexe d'aller jeter un œil dans votre boîte d'envoi Outlook. Bien souvent un mail posant problème reste dans la boîte d'envoi et bloque l'envoi des courriers suivants, à l'image d'un bouchon dans une baignoire.

En cas de soucis nous vous conseillons donc de vous rendre systématiquement dans votre « boîte d'envoi » et d'éliminer le mail le plus ancien et ensuite redémarrer Outlook. Cette manœuvre résout parfois bien des problèmes...

### Création de votre adresse mail

Si vous ne disposez pas d'une adresse mail il vous est possible d'en créer une gratuitement en réalisant la procédure de création de votre adresse.

Voici les liens pour la création de votre adresse au sein des principaux serveurs de messagerie :

@Gmail.com : <https://accounts.google.com/SignUp>

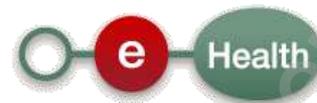
@Outlook.com :

<https://signup.live.com/signup?cbcxt=mail&wreply=http%3a%2f%2fmail.live.com&id=64855&lic=1&OLrefer=merchsite&uaid=d06c52cebc13447bb2dda7977a2c6e21>

@Yahoo.com : <https://fr.mail.yahoo.com/>



## 8. eHealthBox



La eHealthBox est une boîte aux lettres électronique sécurisée et mise gratuitement à la disposition des prestataires de soins. Elle permet aux prestataires de soins d'échanger électroniquement et de manière sécurisée des données médicales et confidentielles. Le système a été développé par la plateforme eHealth.

<< Cliquez ici pour consulter le manuel d'utilisation de la eHealthBox >>

The screenshot displays the eHealthBox web interface. On the left, there's a 'Messages' sidebar with sections for 'Boîte réception', 'Messages envoyés', and 'Corbeille IN'. The main area shows a message from 'PHILIPPE JONGEN' with a description 'Testing pour la formation de niveau 2 à Nivelles de ce 19 Jan'. Below this, there's a 'My eHealth' section with a profile for 'Defour Thierry Andre - Médecin' and options to 'Choisir un autre profil', 'Configurer mes absences', and 'Afficher toutes mes eHealthBoxes'. A 'Manuel d'aide' button is also visible. At the bottom, a table lists messages with columns for 'Expéditeur', 'Description', 'Date de création', 'Date d'expiration', and 'Taille (Koj)'. The table contains three entries, with the first one highlighted in red.

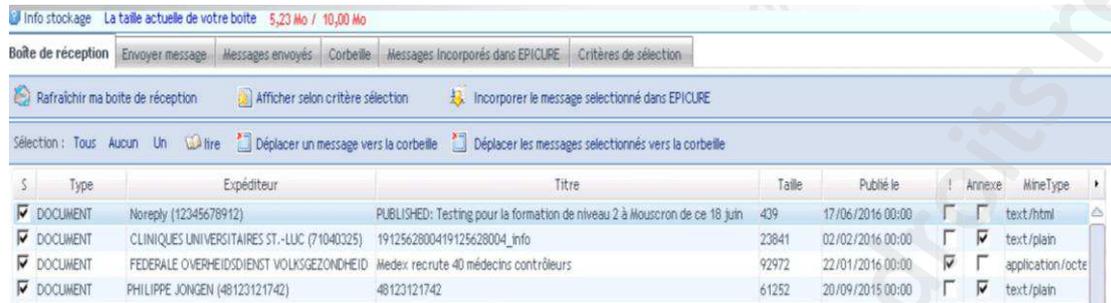
Expéditeur	Description	Date de création	Date d'expiration	Taille (Koj)
JONGEN PHILIPPE	Testing pour la formation de niveau 2 à...	17/06/2016	17/09/2016	84
FEDERALE OVERHEESDIENT VOLKSGEZONDHEI...	Medex recrute 40 médecins contrôleurs...	22/01/2016	22/04/2016	91
ROSMAN ETIENNE	PME	11/10/2015	11/01/2016	305

La eHealthBox est de fait un service de base qui a pour objectif la mise à disposition de l'ensemble des acteurs des soins de santé d'une boîte aux lettres électronique sécurisée, à la fois pour la consultation et pour la publication de documents et de messages.

Les deux grosses administrations du secteur de la santé, le SPF Santé et l'Inami ne se priveront pas d'utiliser toujours davantage ce canal pour des communications officielles. Le but recherché est la disparition du papier. Et c'est déjà en route. Depuis juin 2016, par exemple, seul l'envoi électronique a cours pour les documents liés à l'agrément et à son maintien.

La valeur ajoutée de l'outil réside essentiellement dans la rapidité du traitement de l'information communiquée et la sécurisation de l'accès à cette information. Y ont été développés différents outils comme l'accusé de réception ou la consultation de boîtes de réception multiples, par profil.

L'outil n'est d'ailleurs pas destiné qu'à une communication médecin-administration : à terme, la mail box est supposée faciliter aussi la collaboration entre prestataires puisqu'ils pourront échanger entre eux des données médicales, par voie électronique, en toute sécurité.



Il est possible d'être averti de l'arrivée d'un mail dans son eHealthBox : une notification tombe sur votre messagerie « normale », vous conviant à aller voir le nouveau message posté dans l'eHealthBox.

⇒ **Pourquoi ne pas envoyer les données médicales de mes patients par email ?**

Car à l'image d'une carte postale, toutes les données envoyées par mail « classiques » ne sont pas cryptées et sont donc facilement accessibles sur le net.

⇒ **Quelle est la différence entre la eHealthBox et le Réseau Santé Wallon ?**

- ✓ Envoi données sensibles à **un seul destinataire** : eHealthBox
- ✓ Envoi données sensibles à **plusieurs destinataires** : Réseau Santé Wallon  
*c'est-à-dire tous les prestataires ayant un lien thérapeutique avec mon patient*

⇒ **Y accéder ?** L'eHealthBox est accessible via la [plate-forme eHealth](#), section My eHealth (en haut, barre horizontale, à gauche) **ou** via votre logiciel DMI.

⇒ **D'autres questions ?** Le centre de contact de la plate-forme eHealth est joignable au numéro 02/788.51.55, du lundi au vendredi de 7 à 20h, ou via [support@ehealth.fgov.be](mailto:support@ehealth.fgov.be).



### Si vous souhaitez aller plus loin...

- **Helpdesk e-santé** en cas de difficultés et problèmes d'utilisation des outils e-santé (teamviewer): <http://www.e-santewallonie.be/helpdesk.html> ou 071/92.45.86 (RDV)
- **Coaching e-santé** /accompagnement pour inscription au Réseau Santé Wallon, demande du certificat eHealth, aide logiciel DMI (teamviewer) : <http://www.e-santewallonie.be/index.html>
- **Consultance et conseils initiation à l'informatique** / cours particuliers niveau de base : [giannimara@hotmail.com](mailto:giannimara@hotmail.com) - 0497/14.76.31

