La Netiquette des courriels (emails)

Par Eric F. Gosselin

La communication existe depuis la nuit des temps, nous apprenons tout au long de notre vie, les façons de transmettre notre message pour qu'il soit compris par tous. Nous n'avons pas vraiment besoin aujourd'hui d'un recueil de choses à dire ou ne pas dire et la manière acceptable de le dire. L'Internet pour le commun des mortels existe depuis 5ans. C'est donc un média nouveau, une façon nouvelle de communiquer qui nécessite un apprentissage des us et coutumes. L'étiquette du cyberespace s'appelle le « Netiquette » et couvre l'ensemble des utilisations de communication du réseau global. Aujourd'hui, nous nous concentrerons sur le courrier électronique, ou maintenant appelé en français le courriel. Il y a plusieurs document dans Internet mais on en revient pratiquement toujours aux mêmes règles.

Règle No. 1 : ***Il y a quelqu'un à l'autre bout de la ligne.***

C'est la règle d'Or. Lors de toute communication dont l'intermédiaire est un clavier, on a tendance à oublier qu'on ne s'adresse pas à un écran ou une machine mais bien à quelqu'un avec qui on a une relation d'affaires ou d'amitié. Bien que sensé rapprocher les contacts, l'écran enlève la possibilité d'utiliser le langage non-verbal ou des intonations de la voix pour ajouter de la couleur à votre message, ce filtre est également non-disponible à l'autre bout pour bien décoder le message, ce qui complique le tout évidemment.

Deux choses à retenir :

a) **Lui diriez-vous dans ces mots si vous étiez en face de cette personne ?** Si la réponse est « Non », relisez-vous et réécrivez. TRUC : Ne mettez pas l'adresse électronique de votre correspondant et envoyez le message (il restera dans votre boîte d'envoi). Si 24hrs après vous relisez et ne modifiez rien, vous pouvez l'envoyer tel quel.

b) **Les écrits restent…** Même si vous effacez vos courriels (email) rappelez-vous qu'ils seront toujours sauvegardés (volontairement ou non) quelque part dans le cyberespace. Si vous n'êtes pas gentil, ces mots peuvent venir vous hanter plus tard… Rappelez-vous d'Oliver North (Irangate) qui avaient détruit toute trace de ses documents écrits et électroniques. Quelqu'un quelque part avait fait un « backup » du serveur et a pu extraire les preuves accablantes en faveur de la justice.

Règle No. 2 : ***Respectez les conventions***

Voici un ensemble de conventions, pas nécessairement dans un ordre d'importance.

1) On ne critique pas quelqu'un sur son orthographe.
2) Faites des paragraphes et messages courts, et au fait.
3) Ne traitez qu'un sujet par message cela facilite la gestion des messages.
4) Soyez professionnel et prudent lorsque vous parlez à propos des autres. Le courrier électronique est facilement retransmis.
5) Suivez les procédures hiérarchiques pour correspondre avec des supérieurs. Par exemple, n'envoyez pas une plainte par courrier électronique directement au *sommet* simplement parce que vous le pouvez.
6) N'employez pas les réseaux académiques pour des activités commerciales.
7) Mettez votre signature au bas des messages électroniques. Votre signature comprendra vos nom, position, adresse électronique, et ne dépassera pas 4 lignes. De l'information facultative peut reprendre vos adresse postale et numéro de téléphone.
8) N'utilisez les majuscules que pour mettre un point important en évidence ou pour distinguer titre ou en-tête. Les *astérisques* autour d'un mot peuvent servir aussi à renforcer un point. Ecrire en majuscule est l'équivalent de CRIER À SON INTERLOCUTEUR, LE MESSAGE ENVOYÉ …
9) Attention, la couleur n'est pas perceptible pour tous les logiciels de messagerie
10) Faites preuve de discrétion lorsque vous faites suivre un message à un groupe d'adresses ou à des listes de distribution. Il est préférable de donner la référence de la source d'un document et de fournir les instructions permettant d'en obtenir une copie.
11) Il est considéré comme extrêmement mal élevé de faire suivre du courrier personnel à des listes de distribution ou sur Usenet, sans la permission de l'auteur original.

12) Soyez prudent dans l'usage de l'ironie et de l'humour. Sans la communication face à face, votre plaisanterie peut être perçue comme une critique.

13) Même si les messages sont techniquement confidentiels, ne mettez jamais une note que vous ne voudriez pas voir sur une carte postale (ou sur le babillard de la salle des employés).

14) Vous ne devriez pas envoyer un message de plus de 50K, à moins d'avoir été demandé par votre interlocuteur. Des fichiers de cette taille prennent souvent un temps fou à être transférés. (exemple de l'avion)

15) Abrégez si possible :

Exemples :
- IMHO = à mon humble/honnête opinion (in my humble/honest opinion)
- FYI = pour votre information (for your information)
- BTW = Ah, j'y pense. Tiens, au fait. (by the way)
- Flame = critique hostile

Règle No. 3 : *Exprimez-vous clairement. T'as déjà vu un clavier sourire toi ? (Les Émoticones)*

Nées de la fusion entre « émotion » et « icône » ; sont utilisées pour ajouter de la couleur au message et permettre une meilleure compréhension du texte. Peuvent être à la fin de phrase mais généralement à la fin du message pour donner un sens général au message. (tourner la page dans le sens des aiguilles d'une montre)

:-)	**:) :^)**	**:-))))**	Joie
:-(	**:(**	**:-((((**	Tristesse
;-)			Humour
>;->			Ironie
:-D			Rire