

# INF 705 – Rédaction technique pour les TI

Trimestre	Été 2018
Chargée de cours	Johanne L'Heureux
Courriel	Johanne.lheureux@usherbrooke.ca
Séance	S5

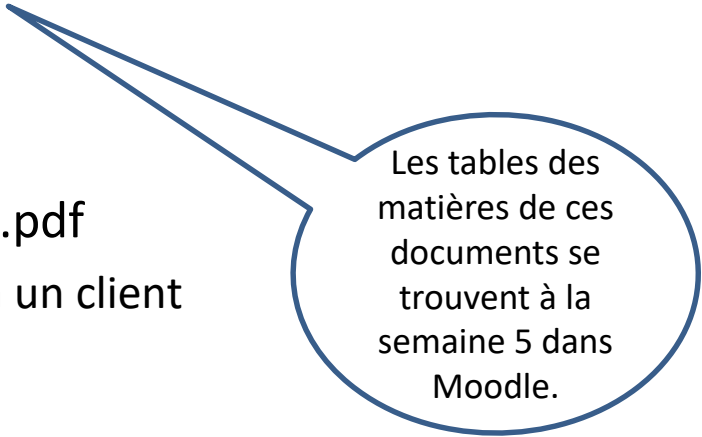
# Contenu

- Exemples de documents dans la vie d'un consultant
- Le courriel
- La nétiquette
- Révision

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Nétiquette>

# **EXEMPLES DE DOCUMENTS DANS LA VIE D'UN CONSULTANT**

# Documents



Les tables des matières de ces documents se trouvent à la semaine 5 dans Moodle.

- Exemple 1
  - Exemple 1 - Proposition TOC 2000-03-06.pdf
    - Un fournisseur fait une offre de service à un client
- Exemple 2
  - Exemple 2 - Énoncé de travail TOC 1999-04-15.pdf
    - Un fournisseur fait une offre de service à un client
- Exemple 3
  - Exemple 3 - Énoncé de travail détaillé TOC EN 2000-12-21.pdf
    - Un fournisseur fait une offre de service à un client
- Exemple 4
  - Exemple 4 - Architecture détaillée TOC 2009-07-04.pdf
    - Un fournisseur remet un document d'architecture détaillée à un client
    - Ceci a probablement été précédé par une analyse préliminaire (infrastructure) ou fonctionnelle (application)

# **LE COURRIEL**

# Courriel

- Le courriel ou le courrier électronique ou la messagerie électronique
  - Échanges rapides, courts et moins officiels que le courrier traditionnel
- Le rédacteur ou la rédactrice doit tout de même veiller à la qualité de la langue utilisée dans ses courriels.
- La rapidité du courriel ne peut excuser les fautes de frappe, d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.
  - Il faut se relire, comme on le ferait pour une lettre.

# Courriel

- Le rédacteur ou la rédactrice doit s'assurer que le protocole épistolaire et les règles d'étiquette relatives à l'Internet (nétiquette) sont respectées.
- Le courriel professionnel demande un style plus soigné que le courriel personnel.
- On se gardera d'abuser d'abréviations afin de ne pas nuire à la compréhension du message.
- Éléments:
  - En-tête
  - Message
  - Confidentialité
  - Fichier joint
- Réponse automatique d'absence

# Courriel

- En-tête
  - Adresse du destinataire
  - Copie conforme
    - Destinataires qui reçoivent le message à titre d'information
  - Copie conforme invisible
    - Permet d'éviter de diffuser l'adresse électronique d'une personne à l'ensemble des autres destinataires
  - Objet
    - Doit être présent
    - Doit être représentatif du contenu du message
    - Bien conçu, il facilite le classement des messages
    - Bien conçu, il permet de retrouver les messages plus facilement



# Courriel

- Message
  - Date et heure: automatique
  - Même conception que la lettre
    - Formule d'appel
    - Un seul sujet (facilite le classement)
    - Quelques paragraphes (court, mais pas plus de deux pages)
    - Un seul alignement
    - Brève formule de salutation
    - Signature (maximum 4 lignes)
      - Coordonnées postales et téléphoniques
    - Ne jamais insérer sa signature manuscrite numérisée en raison des risques importants de manipulation

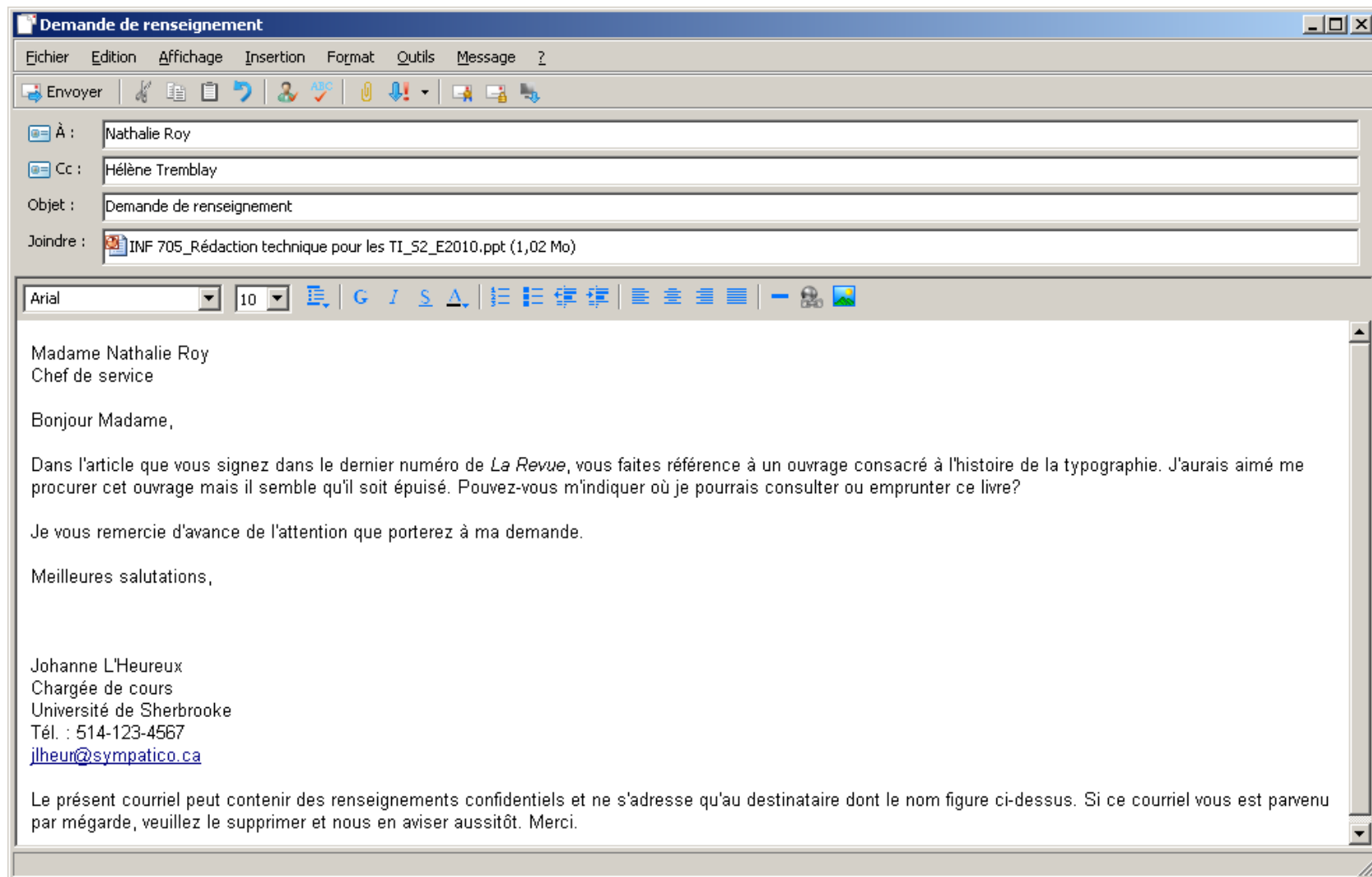
# Courriel

- Confidentialité
  - Ajout d'une note en fin de note (voir exemple)
  - Option de chiffrement
- Fichier joint
  - Éviter les expressions *fichier attaché* et *attachement*.
  - Si le texte du fichier est très court, il peut être préférable d'intégrer son contenu au texte du courriel.
  - Si le fichier est très volumineux, on peut le compresser (zipper).
  - Sinon, on peut le déposer sur un serveur FTP d'où il pourra être retiré par le destinataire.

# Courriel

- Réponse automatique d'absence
  - Il s'agit d'une fonction automatique dans la plupart des logiciels de messagerie automatique.
  - Le message d'absence doit inclure la durée de l'absence, la raison (facultatif) et les coordonnées de notre remplaçant

# Exemple de courriel



# **LA NÉTIQUETTE**

# Définition

- La nétiquette (mot-valise formé de *net* et d'*étiquette*) est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment au cours des échanges dans les forums ou par courrier électronique.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène et Noëlle GUILLOTON. Le français au bureau. Office québécois de la langue française. 6ème édition. Sainte-Foy (Québec), Les publications du Québec, 2008. 754 p.

# Mise en contexte

- La nétiquette repose sur des valeurs telles que la tolérance, le respect d'autrui, l'écoute et la politesse.
  - En fait, les règles élémentaires de savoir-vivre s'appliquent autant dans l'univers d'Internet que dans celui des communications traditionnelles.
  - Ainsi, les propos haineux, racistes ou sexistes de même que les messages incendiaires (en anglais *flames*), les insultes et les grossièretés sont à exclure.

# Mise en contexte

- Les échanges électroniques se rapprochent de la communication orale par leur rapidité et leur concision mais ils ne s'accompagnent pas des mêmes signes non verbaux, ce qui peut provoquer des malentendus.
  - Il faut donc faire attention à l'humour et aux sarcasmes qui pourraient être mal interprétés, particulièrement lorsqu'on communique avec des gens d'un autre pays, dont la culture diffère de la nôtre.
  - Par exemple, un message humoristique, qui ne porterait pas à confusion lors d'un échange verbal en raison des conventions culturelles implicites et du langage non verbal qui l'accompagnerait, pourrait être lu comme un message sérieux.
  - Pour s'assurer que l'on sera bien compris, des binettes exprimant l'humeur ou l'état d'esprit de l'expéditeur peuvent éclairer le destinataire; il ne faut pas exagérer l'utilisation de ces dernières, particulièrement dans les communications à caractère professionnel.
  - Pour en savoir davantage sur ce sujet, vous pouvez consulter l'article [Binette](#) sur le site Web de la Banque de dépannage linguistique.



# Exemples de règles d'étiquette

- Il est déconseillé d'écrire un message entièrement en majuscules.
  - Cela équivaut à crier ou à protester avec force.
  - Cela ralentit beaucoup la lecture.
  - Cela gêne la compréhension du texte.
  - Pour remplacer les majuscules, certains encadrent le passage à mettre en évidence d'astérisques, de soulignements ou encore de chevrons :  
\*passage important\*, passage important, <passage important>.
- Dans un courriel, l'emploi de binettes<sup>1</sup> (petits dessins réalisés avec des caractères de clavier) doit être réservé aux communications personnelles et on doit les éviter dans les communications à caractère professionnel.

1. En anglais: *smileys* ou *emoticons*

# Exemples de règles d'étiquette

- Quant à la longueur des messages, il vaut mieux
  - éviter de dépasser soixante caractères par ligne, afin que le texte puisse être lu sur tout type de moniteur
    - *Cette recommandation est de moins en moins pertinente. Les logiciels ont évolué.*
  - ne pas envoyer de courriels de plus de deux pages.
- Dans le cas où le message est long, il est suggéré d'inscrire le mot long dans l'en-tête, en objet.
  - Exemple : Mise à jour du projet (long)
- Vu la confidentialité très relative des échanges électroniques, éviter d'envoyer de messages qui pourraient être compromettants pour autrui (ou pour soi), à moins de les crypter.

# Exemples de règles d'étiquette

- Consulter régulièrement sa boîte de réception et répondre aux messages sans tarder.
- On ne conserve que les parties pertinentes d'un courriel auquel on répond plutôt que de renvoyer le message intégral.
  - *Cette recommandation est de moins en moins pertinente. On privilégie la rapidité!*
- On n'inclut pas les destinataires en copie conforme si la réponse ne les concerne pas.
- On respecte les droits d'auteur de ce que l'on reproduit et on cite les sources utilisées.
- On n'envoie pas de chaînes de courriels, dans un contexte d'affaire.
- On zippe (comprime) les fichiers joints lourds, afin d'en limiter le temps de téléchargement.
- On n'envoie pas de publicité par courriel.

# Références

- <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html> (Banque de dépannage linguistique de l'OQLF)
- <http://tools.ietf.org/html/rfc1855> (RFC 1855)
- <http://fr.wikipedia.org/wiki/Nétiquette>
- <http://fr.wikipedia.org/wiki/Courriel>
- <http://www.prog-info.org/chat/irc.php>
- <http://marc.herbert.free.fr/mail/> (Halte aux abus)
- <http://linux.sgms-centre.com/misc/netiquette.fr.php> (nétiquette à observer dans Usenet et les « mailing lists »)
- <http://www.hoaxbuster.com/> (vérification du bien fondé de courriels, identification de canulars)
- <http://urbanlegends.about.com/> (vérification du bien fondé de courriels, identification de canulars)

# **RÉVISION**

## **DES QUESTIONS?**

# EXAMEN FINAL