

## **RÈGLES DE LA NETIQUETTE**

Voici quelques consignes à prendre en note lors de la rédaction de courriels.

### **1. Salutation**

Commencez votre message en saluant l'expéditeur (Bonjour) et terminez votre message en le saluant de nouveau (Bonne journée! Amicalement, etc.).

### **2. Introduction**

Soyez bref et arrivez tout de suite au cœur du sujet.

### **3. Message**

Rédigez des messages clairs et brefs. Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.

### **4. Réponse à un message**

Placez votre réponse après le message original.

Ne citez pas l'intégralité du message original, mais seulement les parties auxquelles vous souhaitez répondre.

Citez un extrait, répondez-y, citez un autre extrait, répondez-y...

Avec les correspondants que vous connaissez, vous pouvez répondre dans une autre couleur pour faciliter la lecture.

En général, il vaut mieux regarder les sujets de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant "laissez tomber". Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.

Examinez la liste des destinataires secondaires, qui ont été placés en copie conforme (cc) avant de répondre.

Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.

Toutefois, si un destinataire placé en copie conforme est directement touché par le contenu du courriel, il faut s'assurer de lui faire suivre la réponse.

Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.

Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Souvent il est bon de se donner un temps de réflexion.

Ne modifiez pas les termes d'un message que vous transférez à quelqu'un d'autre.

### **5. Signature**

Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes.

### **6. Majuscules**

Les phrases ou mots en lettres majuscules sont exclus de la culture Internet et donnent l'impression que vous CRIEZ. Utilisez une majuscule au début des phrases et au début des noms propres seulement.

### **7. Taille, couleur des caractères**

N'augmentez pas démesurément la taille des caractères (ex. 16 points, en rouge!). Un tel message est agressif pour celui qui le reçoit.

### **8. Autre pays, autres mœurs**

La culture, la langue et l'humour du destinataire peuvent être très différents des nôtres. Pensez-y lorsque vous rédigez votre texte.

Il est de mise d'écrire un mot de remerciement à votre correspondant lorsque vous demandez une faveur, même dans un courriel.

### **9. Chaîne de courriels (*e-mail chain*)**

Ne transférez pas de chaîne de lettres par courriel : elles sont « interdites » sur Internet, même si elles servent une bonne cause.