

## **La nétiquette**

Règles de savoir-vivre sur le net. La nétiquette enseigne les règles qui aident les personnes à comprendre comment ils doivent se comporter dans des situations professionnelles. Enseigne des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau notamment lors des échanges dans les forums, par courriel et dans les réseaux sociaux (définition du CERPEG, Centre de ressources pour l'enseignement professionnel en économie-gestion).

**net:** internet

**ethics:** mœurs, morale

Toujours se souvenir que, quel que soit le moyen de communication (emails, newsletter, publipostage...) que vous utilisez à travers le www, il y a quelqu'un au bout de la ligne. La politesse est donc toujours d'actualité.

**Courriel:**

- Objet clair
- Salutations
- Contenu
  - Transmettre l'idée principale, ne traitez qu'un sujet par message
  - Phrases courtes et concises
  - Respect des règles de grammaire et d'orthographe
  - Ajout en pièces jointes des documents trop long
  - Faites preuve de discrétion lorsque vous faites suivre un message à un groupe d'adresses ou à des listes de distribution (copyright, droits d'auteur, licence)
  - Si vous faites suivre un message que vous avez reçu n'en modifiez pas les termes, si le message était personnel et que vous le repostez à un groupe, demandez d'abord l'autorisation.
  - Uniformité de caractères, couleur et structure
- Remerciements
- Signature au bas des messages électroniques
  - Avant l'envoi
    - Est-ce que je m'exprime sous le coup de l'émotion (mots blessants)
    - Est-ce que j'ai pris le temps de me relire et de me corriger? (éviter des propos problématiques)
    - Est-ce que je m'exprime clairement? (langage lisible et clarifier les propos qui pourraient être ambigus)

**Les erreurs à ne pas commettre:**

- Ne pas saluer ou utiliser des formules inappropriées
- Impolitesse, ironie, écart de langage, menaces
- Réponse impulsive, non pertinente ou retard de réponse
- Transfert de contenu confidentiel ou inapproprié (votre courriel pourrait être lu par d'autres personnes)
- Faire circuler de fausses informations (se renseigner sur la fiabilité des sources)
- Oublier de remercier ou d'accuser réception d'un courriel important
- Se cacher derrière la messagerie pour éviter une discussion
- Envoi des mots de passe personnels
- Ecrire des mots en majuscule

**Conseil:**

Bâtir des modèles de courriels fréquents, se relire et s'auto corriger. Au besoin, demander un avis avant l'envoi.

**Quelques exemples:**

Comme convenu -> "Comme convenu, je vous recontacte au sujet de..."

Accuser réception -> "J'accuse réception de votre message du ..."

Se permettre de... (formel) -> "Je me permets de vous contacter au sujet de..."

Prendre connaissance de... -> "Après avoir pris connaissance de..., je vous recontacterai."

Pour donner suite à... -> "Pour donner suite à notre conversation..."

Sauf erreur de ma part -> "Sauf erreur de ma part, nous n'avons pas reçu..."

Faire parvenir à... -> "Je vous fais parvenir ce jour..."

Remercier de = de votre gentillesse (abstrait)

Remercier pour = pour votre cadeau (concret)

Se tenir à disposition -> "Je me tiens à votre entière disposition pour toute question complémentaire"

**Conclusion:**

Si le sujet est délicat, favoriser la communication verbale afin d'éviter des erreurs d'interprétation ou de mécompréhension. Un courriel peut être envoyé plus tard pour confirmer la conversation.

**Sources de cet article:**

<https://ciel.unige.ch/2016/03/la-netiquette-quest-ce-que-cest/>

[https://www.swissdentaljournal.org/fileadmin/upload\\_sso/2\\_Zahnaerzte/2\\_SDJ/SMfZ\\_1998/SMfZ\\_11\\_1998/f-smfz-98-11-internet.pdf](https://www.swissdentaljournal.org/fileadmin/upload_sso/2_Zahnaerzte/2_SDJ/SMfZ_1998/SMfZ_11_1998/f-smfz-98-11-internet.pdf)

<https://numeriqueenquestions.uqam.ca/netiquette/>

Informations également disponibles à l'UniNE

<https://www.unine.ch/blog/home/methodes/netiquette.html>