

Bonnes pratiques de communication en ligne

Table des matières

Objectifs	3
I - Nétiquette	4
II - Confidentialité	5
III - Gestion du temps	6
IV - Interactions avec les autres	7
V - Économiser le temps des autres	9
VI - Emails en contexte professionnel	10
VII - Messageries instantanées	11
VIII - Fichiers lourds	12
IX - Tags	13
X - Cours-émission	14
Abréviations	15

Objectifs



- Savoir définir ce qu'est la nétiquette et donner quelques exemples caractéristiques pour la confidentialité, la gestion du temps et les interactions avec les autres
- Savoir utiliser le mail et les messageries instantanées en contexte professionnel

Nétiquette



Nétiquette



La nétiquette est une charte souple qui définit des règles de conduite et de politesse recommandées sur Internet.

Le premier document officiel définissant les règles de la nétiquette est la RFC 1855 rédigée par Sally Hambridge en octobre 1995.

fr.wikipedia.org/wiki/Nétiquette¹

Netiquette Guidelines (RFC 1855)



« This document provides a minimum set of guidelines for Network Etiquette (Netiquette) which organizations may take and adapt for their own use. »

tools.ietf.org/html/rfc1855

¹. <https://fr.wikipedia.org/wiki/N%C3%A9tiquette>

Confidentialité



Fondamental

La numérique c'est public a priori (il faut s'opposer à ce tropisme pour que ce ne le soit pas).



Attention

À moins d'utiliser un protocole chiffré de bout en bout avec des interlocuteurs prudents, il est préférable de considérer que les communications numériques ne sont pas confidentielles.

« Unless you are using an encryption device (hardware or software), you should assume that mail on the Internet is not secure. »

« Remember that unless you are sure that security and authentication technology is in use, that any information you submit to a system is being transmitted over the Internet "in the clear", with no protection from "sniffers" or forgers. »

(RFC1855²)

Les tropismes du numérique



Complément

<https://aswemay.fr/co/000029.html>

² <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

Gestion du temps



Fondamental

Il n'est pas possible d'intégrer l'ensemble des messages avec lesquels nous sommes en contact via Internet.

4D



Méthode

- Do
- Delete
- Delegate
- **Defer**

Defer



Méthode

- Donner signe de vie : confirmer la bonne réception du message et annoncer une réponse ultérieure
- Gérer une TODO : via l'IHM du client mail, dans un Kanban...

« If you think the importance of a message justifies it, immediately reply briefly to an e-mail message to let the sender know you got it, even if you will send a longer reply later.

(RFC1855³)



Objet



Méthode

En soignant l'objet du mail vous aidez votre interlocuteur à appliquer la règle des 4D.

TL;DR



Méthode

- *TL;DR* ^{p.15}
- Signaler les mails longs.
- Introduire un résumé au début d'un mail long.

« Verify all addresses before initiating long or personal discourse. It's also a good practice to include the word "Long" in the subject header so the recipient knows the message will take time to read and respond to.

(RFC1855⁴)



³. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

⁴. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

Interactions avec les autres



Soigner la forme



Pour limiter le nombre de fautes d'orthographe (en plus d'un correcteur), relisez vos messages à l'envers, depuis la dernière vers la première phrase (la perte de sens favorise la concentration sur la forme).

« Use mixed case and proper punctuation, as though you were typing a letter or sending mail.
(RFC1855⁵) »

Colère



Si vous écrivez un mail sous le coup d'une émotion forte :

1. Finissez de l'écrire
2. Ne l'envoyez pas
3. Relisez le lendemain et décidez de l'envoyer ou non, et éventuellement de le modifier

« Wait overnight to send emotional responses to messages.
(RFC1855⁶) »

Désaccord



« If you should find yourself in a disagreement with one person, make your responses to each other via mail rather than continue to send messages to the list or the group. If you are debating a point on which the group might have some interest, you may summarize for them later.
(RFC1855⁷) »

Respecter les intentions des autres : Forward



« If you are forwarding or re-posting a message you've received, do not change the wording. If the message was a personal message to you and you are re-posting to a group, you should ask permission first.
(RFC1855⁸) »

5. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

6. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

7. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

8. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>



Respecter la vie privée des autres : Cci

Si vous adressez un mail commun à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas l'usage de Cci ^{p.15} permet d'éviter de divulguer leurs adresses.

Dans ce cas il est conseillé de se mettre soi-même en unique destinataire afin que l'usage de la Cci soit mise en évidence.



Respecter les intentions des autres : Cci

Ne pas utiliser la Cci pour envoyer une copie discrètement à une autre personne.

- C'est un comportement indiscret, voire sournois, car la personne qui reçoit le mail ne sait pas qu'une autre personne l'a lu ;
- c'est risqué car un reply peut conduire à dévoiler cette pratique.

Économiser le temps des autres



Utiliser la fonction CC ^{p.15} avec parcimonie : vous êtes certains que toutes les personnes en CC ont besoin de lire le mail.

Préférer par défaut un *reply* à un *reply-all*



Si vous répondez à un mail avec des personnes en CC, posez-vous à nouveau la question : est-ce que toutes les personnes en CC ont besoin de lire le mail ?

« Watch cc's when replying. Don't continue to include people if the messages have become a 2-way conversation.

(RFC1855⁹)



Mailing-lists



« Be careful when addressing mail. There are addresses which may go to a group but the address looks like it is just one person. Know to whom you are sending.

(RFC1855¹⁰)



Crocker's Rules



« Declaring yourself to be operating by "Crocker's Rules" means that other people are allowed to optimize their messages for information, not for being nice to you.

sl4.org/crocker.html



Exemple : www.bortzmeyer.org

⁹. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

¹⁰. <https://tools.ietf.org/html/rfc1855>

Emails en contexte professionnel



En contexte professionnel utiliser un email professionnel



Fondamental

- Sérieux
- Sécurité
- Respect (vie privée, capitalisme de surveillance)

Messageries instantanées



Fondamental

Un espace public

Un espace professionnel

Un espace partagé



Exemple

- Ne pas diffuser d'information anecdotique (sauf sur des canaux réservés à cela)
- Ne pas diffuser d'information unilatérale
- Ne pas parler des autres (sauf pour remercier par exemple)



Remarque

Les messages privés ne permettent pas la gestion des 4D.

Mail ou IM ? connaître les bons canaux de communication



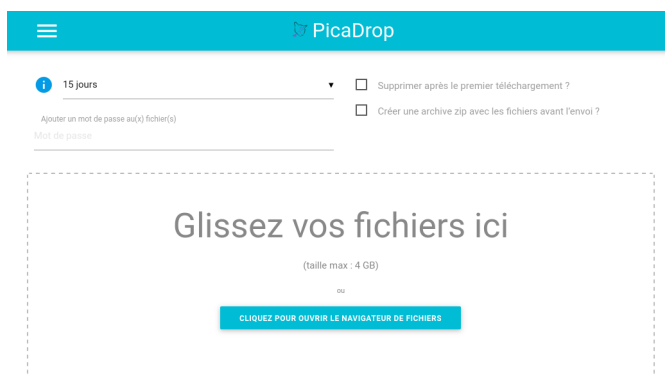
Attention

- Décentralisation : quelle infrastructure on favorise, quelle dépendance on développe, à qui
- Vie privée : qui administre ? qui peut lire nos messages ? à qui je fais confiance et pourquoi ?

Fichiers lourds



Utiliser un serveur FTP ou un service de dépôt de fichiers



? Exemple

<https://drop.picasoft.net/>

Tags



Filter Rules

Filter name: WE01

Apply filter when:

- Manually Run
- Getting New Mail: Filter before Junk Classification
- Archiving
- After Sending
- Periodically, every 10 minutes

Match all of the following Match any of the following Match all messages

Subject contains #WE01

Perform these actions:

Move Message to WE01 on stephane.crozat@utc.fr

Cancel OK

Cours-émission



Seconde partie (à partir de 35:40)

Abréviations



BCC (CCI) : Blind Carbon Copy (Copie Carbone Invisible)

CC : Carbon Copy (Copie Carbone)

TL;DR : too long; didn't read