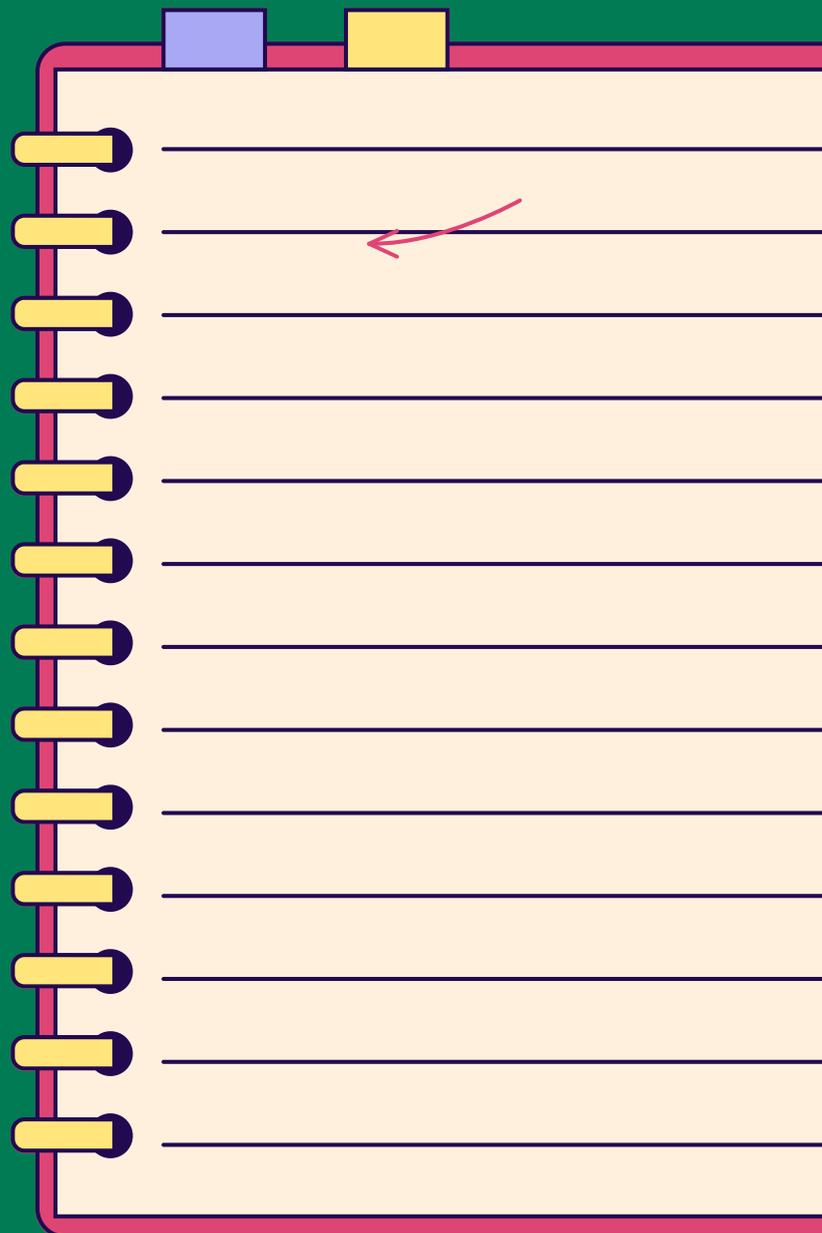


MODULE 6 - LA NETIQUETTE

# CHAPITRE 3

ADAPTER SA COMMUNICATION EN  
FONCTION DE LA PLATEFORME &  
L'AUDIENCE



# INTRODUCTION

À l'ère numérique, la diversité des plateformes de communication nécessite de maîtriser les codes et les bonnes pratiques associés à chaque outil pour une communication claire, respectueuse et adaptée.

Ce chapitre vous guidera dans l'utilisation des principaux moyens de communication numérique, notamment l'email, la messagerie instantanée, et les réseaux sociaux. Vous y apprendrez non seulement pourquoi et comment utiliser ces outils, mais aussi à adapter le ton et la forme de vos messages en fonction de votre interlocuteur et du contexte.

## 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

## COMMUNIQUER PAR EMAIL

## POURQUOI ET COMMENT ENVOYER UN MAIL ?

Un email est un **message écrit envoyé électroniquement** qui permet de transmettre rapidement des informations, des documents, ou des notifications à des individus ou des groupes. C'est un **outil privilégié pour les communications professionnelles**, car il offre un cadre formel et permet de garder une trace des échanges.

## A QUI ON ENVOIE UN EMAIL ?

Dans la vie quotidienne, nous sommes amenés à envoyer régulièrement des emails, que ce soit :

- **dans le cadre du travail** : envoyer un email à sa hiérarchie, à la famille d'un bénéficiaire, etc.
- **dans le cadre de la vie privée** : s'adresser à un service public, un avocat, à sa famille, etc.



## ALERTE MODULE

Découvrez le module sur les emails en cliquant ici !

## COMMENT ECRIRE UN MAIL ?

L'écriture d'un email répond à certaines règles, qui varient en fonction de l'interlocuteur. Un email doit généralement contenir :

1. **Salutations** : Utiliser une formule de politesse en début de message (ex. : "Bonjour," , "Cher/Chère").
2. **Corps du message** : Rédiger un contenu clair et concis.
3. **Politesse de conclusion** : Exemples : "Bien cordialement", "Respectueusement".
4. **Signature** : Indiquer son nom et, si nécessaire, sa fonction ou ses coordonnées.

## 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

## COMMUNIQUER PAR EMAIL

The image shows a screenshot of an email composition interface. At the top left, there is a blue button labeled "Envoyer" with a dropdown arrow. To the right of this button are three icons: a shield, a trash can, and a camera. Below the "Envoyer" button is a field for the recipient, labeled "À", containing the email address "plomberie@outlook.com" with a close button (X) on the right. Below this is a field for the carbon copy, labeled "Cc", which is currently empty. The subject of the email is "Demande d'Intervention pour Fuite d'Eau" and the status is "Brouillon enregistré à 15:30". The body of the email contains the following text:

**SALUTATION**  
Madame, Monsieur,

Je me permets de vous contacter concernant une fuite d'eau apparue dans la salle de bain de mon appartement situé au 12 rue des Fleurs. Cette situation nécessite une intervention urgente, car les dégâts commencent à s'étendre au mur et au sol.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me communiquer vos disponibilités les plus proches pour une visite, ainsi qu'une estimation des coûts associés à cette intervention.

**POLITESSE DE CONCLUSION**  
Dans l'attente de votre réponse rapide, je vous remercie par avance pour votre aide et votre réactivité.

Bien cordialement,

**SIGNATURE**  
Julien Martin  
06 12 34 56 78

## 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

## COMMUNIQUER PAR EMAIL

## LES BONNES PRATIQUES

- **Répondre à tous** : À éviter sauf si tous les destinataires doivent être impliqués dans la réponse.
- **Mettre en copie** : Ajouter uniquement les personnes concernées.
- **Transférer un mail** : S'assurer que l'information est appropriée pour le destinataire et vérifier le contenu.
- **Emojis** : À éviter dans un cadre professionnel, sauf si l'échange est informel.
- **Importance haute** : Utiliser avec parcimonie pour ne pas surcharger les destinataire



## 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

## COMMUNIQUER VIA UNE MESSAGERIE INSTANTANÉE

## POURQUOI ET COMMENT ENVOYER UN MESSAGE INSTANTANÉ ?

Les messageries instantanées permettent une communication rapide et informelle. Elles sont utiles pour des échanges brefs et directs, souvent moins formels que les emails.

- **Messageries privées** (pour les échanges entre proches) :
  - Messenger
  - Instagram, etc.
- **Messageries instantanées** (pour des communications à la fois professionnelles et personnelles) :
  - WhatsApp
  - Telegram, etc.

## COMMENT ÉCRIRE UN MESSAGE INSTANTANÉ ?

Contrairement aux email, il n'existe pas de règles d'écriture d'un message instantané. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser une formule spécifique au début du message, ni de signer votre message. Il est toutefois recommandé d'inclure des salutations et de remercier le destinataire, notamment dans un contexte professionnel.

- Veuillez tout de même à respecter les règles de politesse, c'est-à-dire de saluer la personne, et la remercier ou lui souhaiter une bonne journée, notamment dans un contexte professionnel.
- De nombreuses personnes ponctuent leur messages instantanés d'émojis : 😊 ...
- Vous pouvez réagir à un message : pouce, rire, dommage, ...

## 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

## COMMUNIQUER VIA UNE MESSAGERIE INSTANTANÉE

Envoyer des messages dans une discussion de groupe. Que ce soit une discussion avec votre famille, vos amis, ou vos collègues, il est plus que probable que vous fassiez partie d'une discussion de groupe, ou que vous soyez amenés à en créer une. Les discussions de groupes sont possibles sur n'importe quelle application de messagerie instantanée, que ce soit sur WhatsApp, Messenger, etc. Comme pour n'importe quelle situation, il existe quelques bonnes pratiques à appliquer lorsque vous faites partie d'une discussion de groupe :

## LES BONNES PRATIQUES

- **Respect de la vie privée** : Ne pas transférer des messages ou partager des captures d'écran sans autorisation.
- **Spams** : Éviter de surcharger le groupe avec des messages inutiles.
- **Laisser en "vu"** : Répondre dès que possible pour éviter que l'interlocuteur se sente ignoré.
- **Écrire tout en majuscule** : Peut être perçu comme un signe d'énervement.
- **Messages ciblés** : Taguer uniquement les personnes concernées (ex. : @nom) pour éviter de déranger inutilement les autres membres.
- **Respect du sujet** : Rester dans le thème principal du groupe et éviter les sujets sans rapport, surtout dans les groupes professionnels.
- **Horaires d'envoi** : Respecter les horaires en évitant d'envoyer des messages tard le soir ou tôt le matin, sauf en cas d'urgence ou si le groupe l'autorise.
- **Répondre à tous** : Si la réponse ne concerne qu'une seule personne, envisager de répondre en privé pour limiter le bruit dans le groupe.

## TUTORIEL VIDÉO



Cliquez ici pour découvrir comment créer un groupe whatsapp !

# 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

# COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LES FORUMS

Les réseaux sociaux sont devenus des espaces incontournables pour maintenir des liens personnels et professionnels. Ils permettent de partager des informations personnelles, d'entretenir des relations sociales, de promouvoir des projets, et de s'informer ou d'apprendre.

### POURQUOI COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX & FORUMS ?

Les réseaux sociaux varient en fonction des besoins et des objectifs :

- **Partager des informations personnelles ou familiales**, pour nous permettre de garder le contact avec des amis ou de la famille éloignée.
- **Promouvoir un projet ou une activité**, afin de diffuser une initiative professionnelle, un hobby, ou soutenir une cause.
- **Soutenir son entourage**, en réagissant aux publications de proches ou en partageant leurs contenus.
- **S'informer et échanger des idées** pour échanger des connaissances et s'informer sur des sujets précis.

### COMMENT COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LES FORUMS ?

- Bien qu'il n'existe pas de règles formelles, il est essentiel de se conformer aux codes sociaux et à la courtoisie lorsque vous utilisez les réseaux sociaux (voir chapitre 1).
- **Choisissez un compte public ou privé** : Il est important de déterminer si le contenu doit être accessible à tous ou restreint aux amis en choisissant son profil comme étant public (tout le monde peut voir vos publications) ou privé (seuls vos "amis" ou "followers" peuvent voir vos publications et interagir avec vous).

#### TUTORIEL VIDÉO



Cliquez ici pour découvrir comment mettre son compte Instagram en privé !

# 1

## LES DIFFÉRENTES PLATEFORMES DE COMMUNICATION

# COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LES FORUMS

### DIFFÉRENTES FORMES DE COMMUNICATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Publications : Partager du contenu visuel ou écrit, comme des photos, vidéos, et des mises à jour de statut.
- Commentaires : Interagir avec les publications des autres en maintenant un ton courtois et respectueux, même en cas de désaccord.
- Partages et Repartages : Partager des publications d'autres utilisateurs en s'assurant que le contenu respecte les règles de confidentialité.

### LES BONNES PRATIQUES

- **Respect du consentement** : Ne pas publier de photos ou de contenu incluant d'autres personnes sans leur autorisation préalable  **ALERTE MODULE** *Découvrez-en plus en suivant le module sur xxx en cliquant ici !*
- **Respecter les règles de courtoisie** : Adopter un ton respectueux et éviter les propos agressifs ou déplacés (voir chapitre 1).
- **Éviter les contenus polémiques** : Prendre en compte la diversité des opinions et éviter les débats sensibles si le contexte n'est pas approprié.
- **Connaître les risques de cyberharcèlement** : Savoir qu'un comportement abusif, même non intentionnel, peut être perçu comme du harcèlement par l'interlocuteur (voir chapitre 4).
- **Gérer sa réputation en ligne** : Les publications et commentaires étant souvent publics ou accessibles, faire attention à ce que l'on partage et aux interactions.

## 2 LES MESSAGES NON-VERBAUX

La **communication numérique n'est pas seulement textuelle** : elle inclut aussi des éléments non-verbaux qui permettent d'exprimer des émotions, des réactions ou d'ajouter du contexte aux messages. Les emojis, réactions, GIFs, mèmes et messages vocaux sont autant de moyens pour enrichir un message ou apporter une nuance émotionnelle sans utiliser de mots.

### LES EMOJIS

Les emojis sont de petites icônes ou pictogrammes qui représentent des émotions, des objets, des animaux, des symboles et bien plus. Utilisés dans la communication numérique, ils ajoutent une dimension visuelle aux messages.

#### Pourquoi utiliser des emojis ?

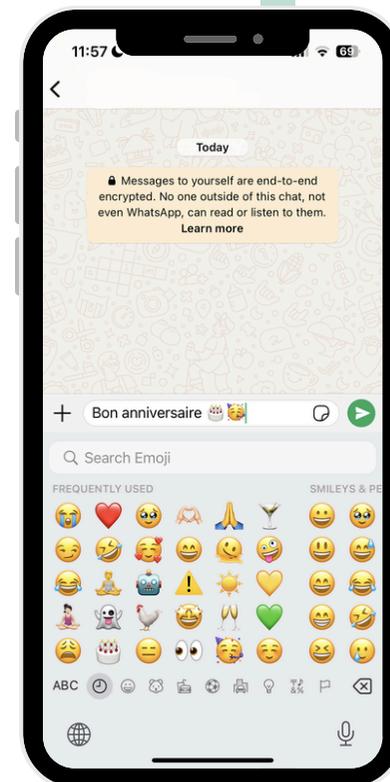
- Les emojis permettent d'illustrer les émotions et le ton du message, en adoucissant ou en renforçant le contenu écrit. Ils peuvent notamment :
- Clarifier le ton : Un message textuel peut sembler sec ou neutre ; un emoji peut lui donner une tonalité plus positive ou empathique.
- Créer de la proximité : Dans les échanges avec des proches ou collègues, les emojis rendent la conversation plus détendue et informelle.
- Faciliter la communication rapide : Parfois, un emoji remplace efficacement un mot ou une phrase entière (ex. : 👍 pour dire "OK" ou "je suis d'accord").

#### À noter

- Certains emojis ont des significations multiples, qui varient selon les cultures ou les contextes :
- 🙏 : Peut signifier "merci", "prière" ou même "high five" dans certains contextes.
- 😏 : Communément utilisé pour "je ris", mais dans certains contextes, il peut aussi exprimer un rire ironique.

#### Bonnes pratiques

- Ne pas en abuser : Utiliser les emojis avec parcimonie pour que le message reste lisible et compréhensible.
- Choisir les emojis adaptés au contexte : Dans un cadre professionnel, privilégier les emojis neutres et universels ; éviter les emojis trop familiers ou humoristiques dans des situations formelles.



## 2 LES MESSAGES NON-VERBAUX

### LES GIFS

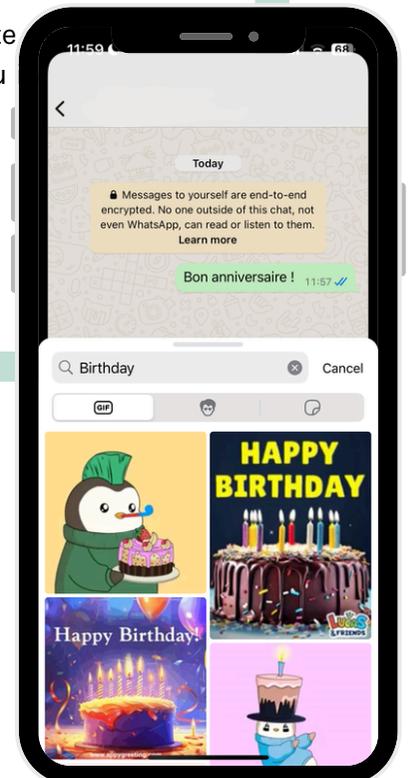
- Les GIFs (Graphics Interchange Format) sont des images animées courtes, souvent humoristiques, qui se répètent en boucle. Ils sont couramment utilisés pour exprimer des émotions, des réactions ou illustrer une situation de manière humoristique.

#### Pourquoi utiliser des GIFs ?

- Les GIFs apportent une dimension visuelle dynamique aux messages, ce qui peut :
- Exprimer une réaction émotionnelle (ex. : joie, surprise, approbation) avec plus de nuance que le texte
- Renforcer le côté informel et ludique d'une conversation, notamment dans des échanges amicaux ou
- Illustrer une situation en rendant le message plus attrayant et divertissant.

#### Bonnes pratiques

- Adapter l'usage au contexte : Les GIFs conviennent bien dans des discussions informelles, mais peuvent être inappropriés dans des échanges sérieux ou formels.
- Ne pas en abuser : Comme les emojis, les GIFs doivent être utilisés avec modération pour ne pas rendre les messages lourds ou distrayants.



## 2

# LES MESSAGES NON-VERBAUX

## LES MEMES

Les mèmes sont des images, souvent humoristiques et souvent associées à du texte, qui représentent des idées, des situations ou des émotions de manière facilement reconnaissable et partagée en ligne

### Pourquoi utiliser des mèmes ?

Les mèmes peuvent :

- Exprimer une idée ou une opinion de manière humoristique et légère.
- Créer un lien avec l'interlocuteur en partageant des références culturelles ou populaires communes.
- Faciliter la communication d'idées complexes de manière simple et compréhensible.

### Bonnes pratiques

- Connaître son audience : Les mèmes peuvent être incompréhensibles ou inappropriés pour certains publics qui ne partagent pas les mêmes références culturelles.
- Éviter dans des échanges formels : Comme les GIFs, les mèmes sont généralement réservés aux conversations informelles.

[Découvrez l'article](#)



pour mieux comprendre  
ce qu'est un "mème"



## 2

# LES MESSAGES NON-VERBAUX

## LES MESSAGES VOCAUX

Un message vocal est un enregistrement audio envoyé via une application de messagerie instantanée ou une plateforme sociale. Il permet de communiquer verbalement sans passer un appel direct.

### Pourquoi utiliser un message vocal ?

Les messages vocaux sont pratiques dans certaines situations :

- **Rapidité** : Transmettre une idée complexe ou longue est souvent plus rapide verbalement que par écrit.
- **Accessibilité** : Les messages vocaux sont utiles pour les personnes qui ont des difficultés à écrire ou qui n'ont pas de clavier disponible.
- **Personnalisation** : La voix permet de transmettre des émotions et un ton que le texte ne permet pas toujours de faire passer.

### Bonnes pratiques

- **Limiter la durée** : Éviter d'envoyer des messages vocaux trop longs, qui peuvent être fastidieux à écouter pour le destinataire.
- **Préciser le contenu** : Si le message est long, donner un résumé écrit pour aider le destinataire à comprendre le contenu du vocal.
- **Respecter le contexte et l'environnement** : S'assurer que l'interlocuteur peut écouter le message dans de bonnes conditions et que le ton est adapté au contexte.



### VOUS POUVEZ ÉGALEMENT DICTER UN MESSAGE !

- La fonctionnalité de dictée permet de transformer la voix en texte. Pratique pour les personnes ayant des difficultés d'écriture ou pour les situations nécessitant de gagner du temps, elle est surtout utile pour les messages formels ou professionnels nécessitant un texte structuré.

## 2 LES MESSAGES NON-VERBAUX

### LES RÉACTIONS AUX MESSAGES

Les réactions sont des réponses non-verbales rapides, comme un “like” (pouce), un cœur, ou un émoji de rire, permettant d'exprimer son ressenti par rapport à un message ou une publication sans avoir à rédiger un commentaire.

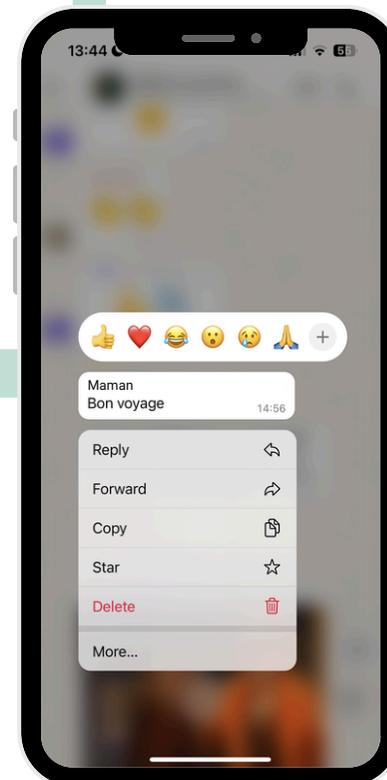
#### Pourquoi réagir ?

Les réactions sont un moyen simple et rapide de montrer de l'intérêt ou de soutenir un message sans ajouter de texte. Elles permettent de :

- Manifester une émotion ou un accord sans interrompre le fil de la discussion.
- Éviter les messages courts redondants comme “d'accord” ou “je suis d'accord” en réagissant simplement par un pouce ou un cœur.

#### Comment réagir ?

Il suffit d'appuyer longtemps sur le message auquel vous souhaitez réagir (1 à 2 secondes) et d'appuyer sur l'émoji que vous souhaitez ! En appuyant sur le '+' vous accédez à la bibliothèque entière d'émojis.



# 3

## QUAND UTILISER QUOI ?

Canal de communication	Audience	But
Email	Professionnelle, clients, partenaires, proches	Contacter, informer, envoyer des documents, formaliser
Messagerie instantanée	Famille, amis, collègues	Communiquer de manière rapide et informelle
Publier sur les réseaux sociaux	Public, amis, abonnés, communautés	Partager des informations, promouvoir, socialiser
Canal interne d'une entreprise	Employés, équipes, services	Collaborer, partager des ressources, centraliser les échanges internes
Visio	Équipe de travail, clients, partenaires	Réunir, collaborer à distance, présenter et échanger visuellement

# A RETENIR !

Adapter sa communication numérique aux différents canaux et audiences est un atout essentiel pour transmettre des messages clairs, pertinents et respectueux.

Chaque outil, que ce soit l'email, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les plateformes internes, a ses propres règles et niveaux de formalité. Par exemple, l'email est privilégié pour des échanges formels ou documentés, tandis que les réseaux sociaux permettent de partager des informations personnelles ou professionnelles à une audience plus large et souvent plus informelle.

Les éléments non-verbaux, comme les emojis, GIFs ou réactions, ajoutent également de la nuance et de l'émotion, mais leur utilisation dépend du contexte et du public visé. En maîtrisant les codes de chaque canal et en respectant les attentes de son audience, chacun peut améliorer l'impact de ses échanges et contribuer à des interactions professionnelles et personnelles de qualité.