

Tutoriel

-

Bonnes pratiques et règles importantes pour l'utilisation d'une liste de discussion

Version 1.0 du 13 avril 2016

Vous pouvez partager et adapter ce tutoriel à condition d'en citer la source et de le partager avec la même licence : [licence Creative Commons CC BY-SA](#) (Attribution et partage dans les mêmes conditions).



Attribution à mentionner pour réutiliser ce document :

«Tutoriel : Bonnes pratiques et règles importantes pour l'utilisation d'une liste de discussion»,
version 1.0 du 13 avril 2016

Grégory Damman

Association Observatoire Itinérant/International des Systèmes Alternatifs (OiSA)

[Plateforme Relie-toits](#) / Groupe de travail « Mise en lien, coconstruction et partage de ressources dynamiques »

Ce tutoriel est lui-même issu en partie de contenus en licence Creative Commons CC BY-SA cités dans la partie sources et ressources complémentaires.

Sommaire

Définition : liste de discussion et liste de diffusion.....	2
Paramètres de configuration d'une liste de discussion.....	2
S'abonner ou se désabonner à une liste de discussion.....	2
Répondre à un mail envoyé sur une liste de discussion.....	3
Utilisation de filtres pour classer ses mails dans différents dossiers.....	3
Importance de bien définir l'objet (ou sujet) d'un mail envoyé.....	4
Quelques bonnes pratiques pour l'utilisation des mails sur une liste de discussion.....	4
Importance de conserver une trace synthétique des échanges.....	6
Sources et ressources complémentaires.....	7

Définition : liste de discussion et liste de diffusion

Une liste de discussion est une liste d'échange par courrier électronique sur un sujet thématique ou pour un groupe.

En terme d'usage, l'utilisation est très simple : il suffit d'envoyer un message à : nom-de-la-liste@domaine-de-la-liste.com

À ne pas confondre avec une liste de diffusion ! Une liste de diffusion ne permet pas l'interactivité, c'est-à-dire que les messages sont envoyés par un émetteur unique - le gestionnaire de la liste - vers les abonné.es qui ne peuvent ni répondre ni envoyer de messages sur la liste.

Pour plus d'informations : <http://www.les-infostrategies.com/article/0609185/liste-de-discussion-et-liste-de-diffusion>

Paramètres de configuration d'une liste de discussion

Différents paramètres peuvent être définis pour configurer une liste de discussion...par exemple :

- l'inscription à la liste peut être libre ou soumise à approbation (par les administrateurs de la liste) ;
- l'envoi de messages peut être ouvert à tous ou restreint aux abonné.es ;
- la liste peut être modérée, certains messages n'étant relayés qu'après validation (par les modérateurs de la liste)...

Les paramètres de la liste de discussion [habitat_groupe] sont les suivants :

- groupe restreint (inscription à la liste soumise à approbation, envoi de messages permis aux seuls membres de la liste) ;
- messages non modérés ;
- adresses e-mail des membres visibles ;
- pièces jointes autorisées.

S'abonner ou se désabonner à une liste de discussion

En général, les procédures d'inscription et de désinscription sont automatisées. En effet, si chaque membre doit se sentir libre de s'impliquer, il doit aussi pouvoir quitter la liste de discussion quand il le souhaite.

En ce qui concerne la liste de discussion [habitat_groupe], il est possible de se désinscrire automatiquement en envoyant un mail (sans objet, sans contenu) à l'adresse suivante : habitat_groupe-unsubscribe@yahoogroupes.fr

Pour s'inscrire, il suffit d'envoyer un mail (sans objet, sans contenu...) à l'adresse suivante: habitat_groupe-subscribe@yahoogroupes.fr

En général, il est possible d'opter pour un envoi hebdomadaire (ou mensuel) de mails groupés. L'avantage est d'avoir un seul mail par semaine (ou par mois) avec les sujets traités en tête du mail. L'inconvénient, c'est une réactivité moindre lorsque l'on souhaite suivre le fil d'une discussion.

Répondre à un mail envoyé sur une liste de discussion

En général, les listes de discussion sont paramétrées afin que l'utilisation des fonctions « Réponse à tous » ou « Réponse à l'expéditeur » envoie la réponse à un message à tous les membres de la liste (c'est le cas de la liste de discussion [habitat_groupe]). Le fait qu'une réponse à un message parvienne à l'ensemble des abonné.es vise à favoriser les échanges, ce qui constitue le principal objectif d'une liste de discussion !

Si vous répondez à un message soyez donc sûr que tout le monde est concerné !

Si ce n'est pas le cas, envoyez votre message directement à la bonne personne, en utilisant l'adresse personnelle de l'expéditeur du message auquel vous répondez...vous éviterez ainsi d'envoyer un message pour uniquement "remercier Didier" à tous les membres de la liste :-)

Enfin, évitez de mettre en copie des destinataires qui ne sont pas abonnés à la liste, des comptes de réseaux sociaux, d'autres listes de diffusion ou discussion, cela pourrait bloquer automatiquement votre message !

Utilisation de filtres pour classer ses mails dans différents dossiers

On peut vite se retrouver débordé par les nombreux mails échangés sur une liste de discussion (surtout si le réseau est grand et animé !).

Pour remédier à cette situation, il est conseillé de configurer sa messagerie avec des filtres afin de classer automatiquement les mails entrants dans différents dossiers thématiques (voir de les déplacer directement dans la corbeille pour celles et ceux qui ne sont pas intéressé.es par un fil de discussion en particulier !)

C'est une petite stratégie toute simple pour affronter l'hydre de l'infobésité ! Le classement automatique des mails est en effet un élément de réponse aux grandes quantités de messages que l'on reçoit quotidiennement : on peut ne s'abonner qu'aux discussions qui nous intéressent, sans recevoir un flot de mails quotidien.

La démarche à suivre est la suivante :

- créer un nouveau dossier (reflétant, par exemple, une thématique ou le nom d'une liste de discussion...);
- créer un filtre en choisissant son nom, les critères de classification (selon une expression contenu dans l'objet ou sujet des mails reçus, selon l'adresse de l'expéditeur, etc...) ainsi que le dossier où le mail sera déplacé (celui que vous venez de créer...).

A titre d'exemple, les mails échangés sur la liste de discussion [habitat_groupe] pourraient faire l'objet chez vous d'un dossier "Habitat Groupé" et d'un filtre de classement du même nom (en utilisant l'adresse de l'expéditeur habitat_groupe@yahoogroupes.fr comme critère de classification).

Afin d'appliquer un filtre thématique aux mails échangés autour d'une question et de pouvoir les classer automatiquement dans un dossier créé à cet usage, il est important que les objets (ou sujets) des mails échangés contiennent une expression commune (par exemple : [sujetgénéraldelathématique]).

Quelques liens pour bien configurer sa messagerie avec des filtres :

- Orange/Wanadoo : <http://assistance.orange.fr/trier-automatiquement-vos-messages-avec-la-messagerie-orange-1198.php>
- Gmail : <http://mail.google.com/support/bin/answer.py?hl=fr&answer=6579>
- La Poste : <http://www.arobase.org/laposte-net/trier-messages-laposte-net.htm>
- Yahoo : http://help.yahoo.com/kb/index?locale=fr_FR&y=PROD_MAIL_ML&page=content&id=SLN3225
- Outlook : <http://www.arobase.org/outlook/definir-regles-message-outlook.htm>
- Thunderbird : <http://www.arobase.org/thunderbird/creer-regle-filtrage-thunderbird.htm>

Attention ! Si on choisit de ne plus afficher certains mails dans sa boîte de réception et de les classer directement dans un dossier, on peut avoir tendance à oublier de les consulter... !

L'usage de filtres demande donc de nouveaux réflexes et une nouvelle habitude à prendre !

Importance de bien définir l'objet (ou sujet) d'un mail envoyé

Quelques bonnes pratiques à considérer :

- Donnez un objet (sujet) clair à vos mails, afin d'en faciliter le tri et la lecture ;
- Changez l'objet du mail si votre réponse modifie le sujet traité.

En effet, afin de retrouver plus facilement un message, il est important que l'objet (sujet) d'un mail soit clair, précis et reflète son contenu.

Par ailleurs, si la thématique traitée par une chaîne de messages change, il faut modifier l'objet des mails échangés en conséquence. Ceci permet d'engager une nouvelle discussion thématique et, le cas échéant, de créer un nouveau filtre afin de classer les courriers reçus dans un nouveau dossier.

Quelques liens pour modifier l'objet (sujet) d'un mail reçu :

- Pour gmail : <http://www.pcastuces.com/pratique/astuces/4096.htm>
- Outlook : <http://www.lecoindunet.com/tuto-modifier-l-objet-ou-le-texte-d-un-message-mail-recu-avec-outlook-2010-179>

Quelques bonnes pratiques pour l'utilisation des mails sur une liste de discussion

Pas de communication sans règles de savoir vivre ! Ce point est crucial concernant l'utilisation des mails sur une liste de discussion...le mail est en effet un outil extrêmement pratique qui peut aussi détruire toute dynamique si il est mal utilisé !

La nétiquette (contraction des mots « Net » et « éthique) représente l'ensemble des règles de civilité et de bonne conduite afin de permettre à l'ensemble des internautes de partager un comportement respectueux des autres. Ses 5 règles d'or sont les suivantes : 1. Prudence (un message peut rapidement et facilement être retransmis à d'autres personnes), 2. Respect, 3. Clarté, 4. Concision et 5. Courtoisie.

Osez contribuer (il n'y a pas d'idées inutiles : la richesse d'une liste de discussion repose justement sur la diversité des personnes qui y participent) mais.....

- Prenez le temps de répondre.... répondre de manière épidermique peut-être source de conflits (qui n'a jamais vécu la chose ?). Et sur une liste de discussion cela peut s'avérer destructeur pour le groupe !
- Avant de transmettre un message, prenez le temps de le relire. Pensez à corriger les fautes de frappe ou de français. Le style des messages reflète l'image de l'expéditeur.
- Soyez constructif : personne n'a toutes les solutions, chaque contribution enrichie le débat et peut apporter de nouvelles idées.
- Débattez dans le respect des personnes et des idées. Utilisez un langage convenable et évitez l'humour déplacé, les sarcasmes et les injures...les violences verbales, les débats stériles, etc. sont à bannir des listes de discussion !
- Ne nourrissez pas les trolls. Sinon, vous pouvez bien sûr utiliser l'adresse personnelle de quiconque pour lui répondre, dans la limite de la politesse et du savoir-vivre.
- Lisez bien les questions, limitez-vous à des messages qui portent sur l'objet de la discussion thématique en cours, et demandez-vous toujours s'ils apportent une contribution significative au débat, sachant que trop de messages tuent les messages (n'envoyez pas de grandes quantités d'informations non sollicitées).
- Soyez bref (un mail égal au plus un écran) et situez clairement le contexte du message (ne traitez que d'un sujet à la fois) ...ayez le souci d'être clair et pédagogique, et de donner envie au plus grand nombre d'échanger ! Pour être lu et bien compris, il est préférable d'utiliser des phrases courtes et précises. Si le message est long, le divisez en plusieurs paragraphes en facilite la lecture. Un texte précis et bien structuré permet d'éviter les malentendus ou une mauvaise interprétation.
- Évitez de recopier inutilement l'intégralité du texte d'un mail auquel vous répondez ; copiez uniquement la partie du texte concernant la réponse que vous y faites. Trop d'information tue l'information : si votre correspondant doit relire le mail qu'il vous a envoyé et y chercher des réponses noyées au milieu de son texte, il va perdre énormément de temps.
- Ne pas abusez de l'utilisation des caractères en majuscules. Un texte rédigé en majuscules est en effet difficile à lire. Par ailleurs, l'emploi de mots en majuscules indique, dans les pratiques du Net, que l'on veut exprimer de grandes émotions (joie, colère...l'utilisation abusive de majuscules donnent l'impression que vous criez !), ce qui n'est pas toujours bien ressenti par votre correspondant. Pour faire ressortir un terme, placez le plutôt entre guillemets.
- Assurez vous de bien vous identifier et de laissez vos coordonnées à la fin du message...en veillant à ce que votre signature ne prenne pas trop de place (4 ou 5 lignes au maximum).
- S'il faut attacher des documents au message, pensez aux destinataires. Assurez-vous que le fichier est enregistré dans un format pris en charge par la plupart des logiciels courants et faites attention à la taille des fichiers attachés (temps de transmission proportionnel à la taille du fichier, risque de refus par le serveur de messagerie, saturation de la boîte du destinataire...). Pensez à utiliser des logiciels de compression/décompression comme « 7zip » ou « WinRAR » pour réduire la taille de fichiers. Enfin, avant l'envoi d'un message sensé contenir une pièce jointe, veillez à ce que la pièce jointe soit bien présente !
- Respectez les droits d'auteur des documents que vous reproduisez.
- Envoyez vos mails en Texte Brut uniquement (et non pas en format HTML) : cela permet d'éviter l'envoi de certains virus, et cela économise du temps de téléchargement. Pour ce, pensez à bien configurer votre logiciel de courrier électronique.

- Évitez l'envoi de Newsletters ou de publicités déguisées hors de propos par rapport aux objectifs de la liste de discussion.
- N'envoyez jamais de chaîne de courriels ou d'alerte aux virus (vrai ou faux).

Pour plus d'informations :

- <http://www.commentcamarche.net/contents/176-regles-de-bon-usage-de-la-messagerie>
- http://www.tela-botanica.org/page:informations_sur_les_projets#infoprojets_rappels_netiquette
- <http://www.congopage.com/Les-5-regles-d-or-de-la-Netiquette>

Importance de conserver une trace synthétique des échanges

En général, il est possible de consulter les archives des mails échangés sur une liste de discussion. Par exemple, la liste [habitat_groupe] permet de consulter l'historique des messages (classés selon le mois et l'année d'expédition) et inclut un moteur de recherche des discussions.

Cependant, il n'est pas toujours facile de retrouver des informations déjà échangées autour d'une thématique / question et/ou de comprendre la chaîne de messages ayant conduit à la construction d'une réflexion collective !

Il est donc recommandé de garder des traces synthétiques des échanges et de les organiser par thématiques.

Cette démarche permet de faciliter l'intégration de nouveaux membres sur la liste, de retrouver les informations déjà échangées autour d'une thématique / question et de construire collectivement de nouvelles ressources en complétant et en actualisant le fil d'une discussion antérieure.

Une démarche intéressante consiste à élaborer collectivement des **synthèses des discussions**.

Par exemple, sur le réseau de la botanique francophone (Tela Botanica), trois niveaux de synthèses ont été définis en fonction du niveau de restitution des informations :

- Niveau 1 - Collecte des messages
Redonne la totalité des échanges sur un sujet (pas de traitement autre que le rassemblement de tous les messages dans l'ordre chronologique avec un nettoyage de forme). Ce type de synthèse peut être enrichi par la suite si le sujet revient. Il est, en effet, ouvert par nature, et permet à un membre nouveau ou qui n'avait pas suivi les premiers échanges de se mettre au courant rapidement et simplement.
- Niveau 2 – Collecte des messages et mise en forme (synthèse intermédiaire avec un peu de mise en forme)
On peut, selon la nature des échanges, enlever les redondances, éventuellement les étapes intermédiaires, les parties de messages non pertinentes, les reprises de la question initiale, etc. On peut également rapprocher des réponses éparpillées dans différents messages et se rapportant à un même sujet (par exemple, faire une ou deux parties avec titres). On peut encore résumer le débat en en-tête en faisant ressortir les conclusions principales. En ce cas, ce résumé devrait idéalement figurer au début en bandeau, afin de permettre une prise de connaissance rapide avant de se lancer éventuellement dans le détail des échanges.
- Niveau 3 - Synthèse enrichie (avec ajout de références bibliographiques externes)

Pour en faciliter l'accès, il est important que les synthèses des échanges soient accessibles et organisées (par catégories, mots-clés...) sur un espace commun : site Internet du réseau ou espace collaboratif Wiki.

Sources et ressources complémentaires

- « [Coopérer à distance : la liste de discussion](#) » (version 2.0 du 10 septembre 2015), Marika Bernier.
- « [Rappels des bonnes pratiques pour une liste de discussion](#) », Groupe des animateurs de projets groupes et réseaux collaboratifs (Anim-Fr)
- « [Bien configurer sa messagerie](#) », Groupe des animateurs de projets groupes et réseaux collaboratifs (Anim-Fr)
- « [Liste de discussion, de diffusion, forum](#) », Outils-Réseaux
- « [Configurer sa messagerie pour coopérer](#) », Outils-Réseaux
- « [Utiliser la messagerie pour coopérer](#) », Animacooopiens Session 14 , Formation Animacoop Animer un projet collaboratif, Brest , printemps 2015
- « [Utilisation des listes à Tela Botanica](#) », Outils-Réseaux, projet Cooptic
- « [Rappels des règles de savoir-vivre et de bonne conduite sur le Net \(Nétiqutte\) concernant les forums](#) », Tela Botanica
- « [Règles de bon usage de la messagerie](#) », CommentCaMarche, Jean-François Pillou