



UNIVERSITÉ PARIS 1
PANTHÉON SORBONNE



Interagir

Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

La communication numérique : définitions

- **Synchrone :**
 - les correspondants sont connectés en même temps et communiquent en temps réel.
Ex : messagerie instantanée (ou chat), web conférence, visioconférence, VoIP, etc.
- **Asynchrone :**
 - les correspondants n'ont pas besoin d'être connectés en même temps pour communiquer.
Ex : courriel, forum, etc.



Synchrone



Asynchrone

Les outils de communication synchrone

- La **messagerie instantanée** (ou chat) permet d'échanger en temps réel. Les messageries simples traitent l'information textuelle (photo y compris) mais certaines permettent d'échanger en audio ou webcam.
Ex : Skype, Viber, Facetime, Whatsapp, Messenger, etc.
- **Voix et données sur IP :**
 - la VoIP permet de téléphoner par internet (Skype, Viber, Whatsapp...)
 - avantage : gratuit ou tarifs avantageux
- **Les conférences en ligne :**
 - audio et/ou vidéo (microphone, casque, webcam).
 - fonctionnalités de partage : notes, messagerie instantanée, partage de documents, d'applications, tableau blanc, etc.
 - Ex : Skype, Adobe Connect, Bigbluebutton ...



Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

L'adresse électronique

- L'adresse de courriel se présente sous la forme suivante :
utilisateur@monfournisseur.xx
 - utilisateur : nom de l'utilisateur pouvant contenir un point ou un tiret ;
 - le séparateur @ (arobase ou arobase) ;
 - monfournisseur : nom de domaine identifiant le serveur de messagerie ;
 - xx : domaine de 1^{er} niveau (.fr, .com, .gouv, etc.).

Remarque : l'adresse mail ne doit contenir ni espaces, ni lettres accentuées ni caractères spéciaux

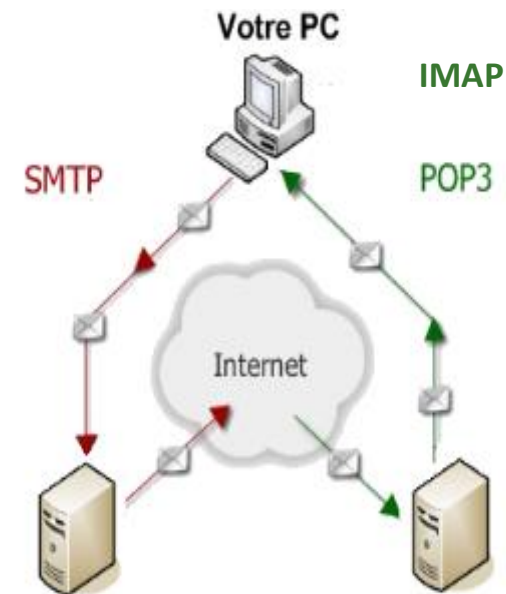
Les comptes et les serveurs de messagerie

- Pour obtenir une **adresse de courriel**, il faut ouvrir un **compte de messagerie** :
 - **professionnel** : dans votre entreprise ou votre université
 - **personnel** : chez votre Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) (Orange, Free, SFR, Bouygues)
 - ou **anonyme** : chez un hébergeur de courrier gratuit (Yahoo, Hotmail, Gmail, La Poste, etc.) A chaque compte de messagerie sont associés :
 - un **serveur entrant** (POP3, IMAP ou Webmail) ;
 - un **serveur sortant** (IMAP ou SMTP) ;
 - un **identifiant** ou **login** et le **mot de passe du compte de messagerie**.

Remarque : le compte institutionnel de Paris 1 se reconnaît comme suit :
Prenom.Nom@etu.univ-paris1.fr pour les étudiants
Prenom.Nom@univ-paris1.fr pour les enseignants et membres du personnel

Les différents protocoles

- Envoi des messages :
 - **SMTP** : Simple Mail Transfert Protocol
- Réception des messages
 - **POP** : Post Office Protocol :
 - Il est utilisé pour télécharger en local les courriels situés sur un serveur de messagerie distant.
 - **IMAP** : Internet Message Access Protocol
 - Il est utilisé pour lire les courriels situés sur un serveur de messagerie distant tout en les laissant sur ce serveur.



L'envoi et la réception de messages

- **logiciel de messagerie** (ou client de messagerie) :
 - installé sur votre ordinateur et configuré avec vos paramètres de messagerie, serveurs entrant et sortant ;
 - Il permet la lecture ou la rédaction d'un message hors connexion.
 - Ex : Thunderbird, Outlook, Mail, ...
- **Webmail** :
 - accès à sa boîte aux lettres via l'URL d'un site web ;
 - le courrier reste sur le serveur de messagerie et est consultable de n'importe quel ordinateur connecté à internet (accès internet indispensable !).
 - Ex : Courrier Paris 1, Hotmail, Yahoo, Gmail, ...

Remarque : il est possible de consulter sa messagerie Paris 1 soit via l'ENT soit via le webmail en se connectant à l'adresse suivante : <https://courrier.univ-paris1.fr/>

Les champs principaux du courriel

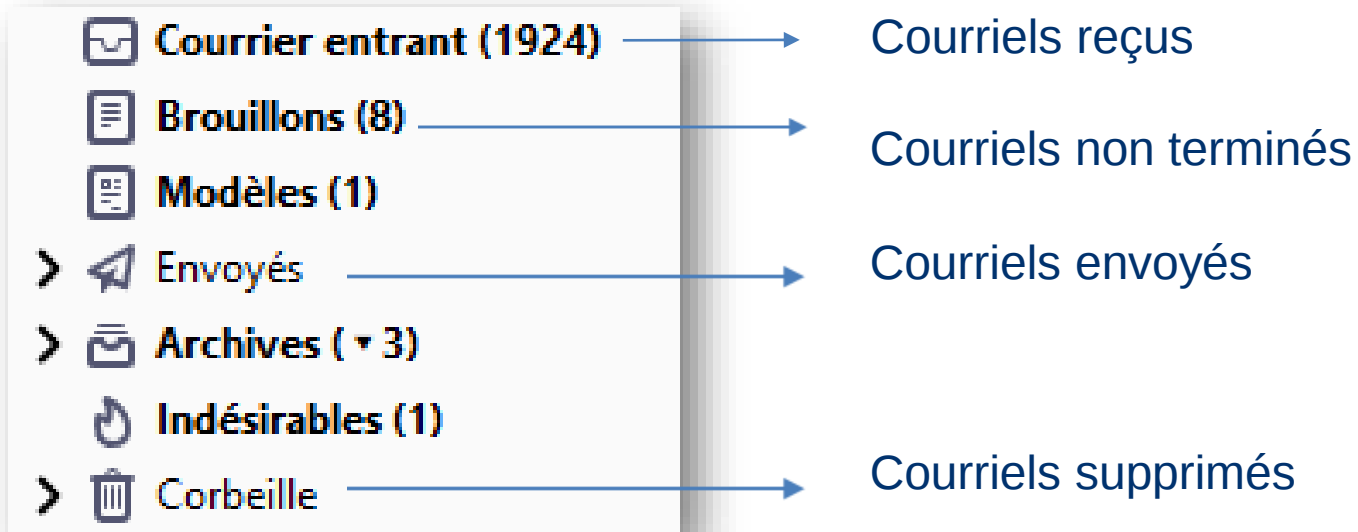
- Choix des destinataires :
 - **A** (To ou Pour) : destinataire(s) principal(aux)
 - **CC** Copie Carbone (Copie à) : destinataire(s) recevant une copie du message pour information ;
 - **CCI** Copie Carbone Invisible (Copie cachée à) : destinataire(s) recevant une copie du message sans être visible(s) des autres destinataires. La version anglaise peut être également utilisée, à savoir BCC pour Blind Carbon Copy.
- **Sujet (objet)** : titre du message court et précis
- **Priorité du message** : maximale, haute, normale, basse, min.
 - informatif pour le destinataire ;
 - n'accélère pas la vitesse d'acheminement du courriel.
 - Ne pas en abuser.

Les règles à respecter

- Concernant la rédaction du message :
 - indiquer un **sujet** au message
 - Commencer le message par **Bonjour** et le finir par **Cordialement**
 - utiliser un bon niveau de langage ;
 - N'utilisez pas les MAJUSCULES pour vous exprimer sur Internet. Les majuscules correspondent à un cri, préférez utiliser le surlignage ou bien le gras
 - **bannir le langage SMS** ;
 - signer le message ;
 - respecter la **netiquette** : ensemble des règles de bonne conduite à observer sur Internet ;
 - utiliser une **adresse mail appropriée** : bannir les pseudos.
- Concernant les pièces jointes au message :
 - veillez à la **taille** et au **format** des documents, des photos, etc. En cas de pièce jointe trop volumineuse, il vaut mieux recourir à un **site de dépôt de fichier** (Filex dans l'ENT : **Mes fichiers à envoyer**).

Remarque : penser à conserver le contenu des précédents mails en cas de réponse à un message. Cela permet de consulter l'historique des échanges et de faciliter la communication.

Les courriels



Les courriels : filtres

Il est possible de créer des filtres afin de ranger directement des emails dans le dossier souhaité. Pour cela, il suffit d'aller dans Paramètres et de déterminer les conditions suivantes :

Dans l'exemple suivant, nous avons choisi de paramétrer nos messages de façon à ce que les emails contenant le mot "barbecue" dans l'objet soit redirigé directement dans le dossier "Amis".

1 Si suivantes est/sont satisfaite(s) :

2 De

3 Objet

Date

Exécuter l'action suivante :

4

 Paramètres

Les dangers du courriel (1)

- **Hoax** (ou canulars) :
 - courriel propageant une fausse information et poussant le destinataire à diffuser la fausse nouvelle à tous ses contacts.
- Les **SPAM** (ou pourriels) :
 - courriel, non sollicité par les destinataires, expédié en masse à des fins publicitaires ou malhonnêtes ;
 - il est possible de se prémunir contre un grand nombre de spam en utilisant les filtres proposés par les logiciels de messagerie, en n'indiquant pas son adresse mail sur un forum en accès libre, en ne cochant pas « j'accepte de recevoir des informations » lors d'une commande en ligne.
- Les **virus** :
 - dans les fichiers attachés : principale cause des infections ;
 - dans le mail lui-même : si mise en page avec images ; sons, animations.

Les dangers du courriel (2)

- Le **phishing** (ou hameçonnage) :
 - C'est un courriel envoyé pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité (mot de passe, n° de carte de crédit).
 - Beaucoup de ces mails frauduleux sont facilement repérables grâce à l'orthographe approximative des messages ainsi qu'à leur mauvaise syntaxe.
 - Ex : mails ayant pour sujet « Mettre à jour vos informations » , « Attention, tentative d'intrusions dans votre compte... » etc.
 - Une boîte mail peut être piratée ; le message proviendra bien d'une adresse connue mais les informations seront pour autant frauduleuses. Toujours rester vigilants

Astuce : des sites compilent les « canulars du web », comme Hoaxbuster, par exemple : <http://www.hoaxbuster.com/>

- **Conseils** :
 - dans le mail : ne pas cliquer directement sur un lien, mais saisir soi-même dans le navigateur l'adresse du site ;
 - dans le navigateur : vérifier l'orthographe du domaine ;
 - dans les formulaires (saisie d'informations sensibles) :
 - ne pas compléter ses informations bancaires ;
 - s'assurer que le navigateur est en mode sécurisé (« https » au début de l'URL, cadenas affiché au bas du navigateur)

Les causes possibles de dysfonctionnement et les remèdes

- Le **serveur de messagerie est en panne** (celui de l'expéditeur ou celui du destinataire).
 - Si c'est celui de l'expéditeur, un message du serveur suggère d'essayer plus tard. Si c'est celui du destinataire, l'expéditeur reçoit un message d'erreur.
- **L'adresse électronique du destinataire est erronée.**
 - Vous recevez un message d'erreur indiquant que l'adresse du destinataire n'existe pas.
- **La taille du message dépasse la limite autorisée** par le serveur de messagerie :
 - Cela se produit lorsque le courriel inclut des pièces jointes volumineuses. Les serveurs limitent la taille des courriels. Il faut anticiper et compresser les fichiers en pièce jointe afin d'en réduire la taille. Si cela ne suffit pas, une solution simple est d'utiliser Filex qui permet d'envoyer des fichiers jusqu'à 2 Go.
- **La pièce jointe est perçue comme une menace.**
 - Certains serveurs bloquent les courriels contenant des pièces jointes qui constituent potentiellement une menace de sécurité, par exemple les fichiers dont l'extension est .exe, ou même parfois .zip. Là encore, vous pouvez utiliser Filex.

Les causes possibles de dysfonctionnement et les remèdes

- Le courriel est arrivé à destination mais a été assimilé à du pourriel
 - Lorsqu'on ne reçoit aucun message d'erreur mais que le destinataire dit n'avoir rien reçu, c'est souvent que le courriel a été "filtré" par le filtre des courriels indésirables du destinataire. Il faut aller vérifier le contenu de son dossier des courriels indésirables.
- La messagerie du destinataire est hors service car son quota de stockage est dépassé.
 - Le fournisseur de service limite l'espace de stockage des messages, et une fois ce quota dépassé, les courriels entrants sont refusés. Le destinataire doit supprimer les messages inutiles, vider la corbeille, compacter les dossiers peu utilisés.
- Le compte de messagerie du destinataire a été repéré comme nuisible et mis sur liste noire ("black-list").
 - Cela se produit lorsque le compte de messagerie a été piraté et utilisé pour envoyer des pourriels (spam). Dans ce cas l'administrateur du compte le suspend, mais l'ensemble des serveurs de messagerie partagent une liste des serveurs de messagerie malveillants et filtrent les courriels en provenance de tels serveurs.

Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

Listes de diffusion, de discussion, d'information

- **Fonctionnement** : Deux types de liste :
 - Liste classique de discussion
 - Liste d'information ou d'annonces
- Les utilisateurs de la liste communiquent sur un thème donné à l'aide d'une adresse électronique dédiée. Un automate se charge ensuite de distribuer les messages aux utilisateurs inscrits à la liste. Cette modalité d'interaction convient aussi bien au milieu professionnel que privé (messages personnels, publicitaires, offres d'emploi...).
- **Actions** :
 - Modération (chaque message est soumis à un modérateur, qui peut le valider ou le rejeter).
 - Abonnement (l'envoi de messages peut être libre ou restreint aux abonnés).

Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

Les forums de discussion

- Un forum de discussion est un espace de discussion thématique et dynamique qui permet aux membres qui s'y sont inscrits de communiquer de façon asynchrone. Le forum est composé de différents sujets ou « fils de diffusion » (aussi appelés « posts » ou « threads »).
- Avantages :
 - Les forums conservent la trace des échanges et permettent d'effectuer des recherches.
- Tout forum doit être modéré :
 - Le modérateur est une personne physique. Il est chargé de vérifier que la netiquette est bien respectée, s'assurant ainsi de la bonne tenue des échanges entre les membres de la communauté.
 - Il intervient sur les messages d'insulte ou de diffamation, à caractère raciste, comportant des incitations à la violence ou à la haine ou hors sujet. Il doit les supprimer. L'administrateur du forum est responsable de ce type de message au même titre que l'internaute qui les a posté.
 - il peut supprimer ou reformuler les messages ne respectant pas la charte du forum.

Règles de conduite sur un forum (charte)

- S'exprimer dans un langage correct et clair.
- Avant de poser une question, chercher sur le forum si la réponse ne s'y trouve pas déjà.
- Ne pas poster des questions hors sujet.
- Ne pas prendre part aux polémiques et ne pas répondre aux provocations.
- Ne pas indiquer votre adresse électronique pour éviter le spam.

Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

Les sondages

Pourquoi utiliser les sondages en ligne ?

- Les sondages sont utiles pour réaliser facilement des **enquêtes** (marketing, enquête de terrain, décision entre amis, etc.) en ligne **gratuitement** pour une utilisation modérée ou pour un prix abordable pour une enquête plus lourde.
- Créer un sondage en ligne
 - Déterminer **l'objectif** du sondage ;
 - Sélectionner les **profils** à interroger ;
 - Élaborer les questions en fonction des informations recherchées (penser que chaque question demande du temps au répondant) et dans un **ordre réfléchi** ;
 - Choisir son **outil de sondage** gratuit ou payant (Google forms, Doodle, Survey Monkey, Zest...).

Les sondages

- Les différentes questions :

- Les questions fermées (à répondre par oui ou par non).
- Les questions à choix multiples.
- Les questions à échelles (de satisfaction, de fréquence...)
- Les questions ouvertes (nécessite la rédaction d'une réponse).

- Le partage du sondage :

- Partage d'un lien par e-mail, message instantané (avec Whatsapp, Facebook Messenger, etc) ou post sur les réseaux sociaux.
- Par le placement d'une fenêtre « pop-in » sur un site internet (à l'aide d'un module d'intégration).

Sommaire

- La communication numérique : définitions
- Le courriel
- Les listes de diffusion
- Les forums de discussion
- Les sondages
- Les réunions à distance

Les réunions à distance

- Les réunions à distance ou « en visio » permettent de réunir plusieurs personnes présentes dans des lieux différents au sein d'une même salle virtuelle pour échanger et collaborer.
- Rôles : propriétaire / participant / auditeur.
- Protocole pour l'interaction et règles à respecter :
 - Matériel adapté : casque, micro, webcam ;
 - Placement dans une pièce calme, avec un arrière-plan plutôt neutre (il est aussi possible d'utiliser un arrière-plan virtuel) ;
 - Connexion internet aussi stable que possible ;
 - Définir un programme et un ordre du jour de la réunion ;
 - Préparer en amont les supports (powerpoints etc.) ;
 - Distribuer des rôles aux participants si nécessaire.
- Outils de visioconférence :
 - Zoom, Microsoft Teams, Big blue button, Skype, Google Hangouts Meet

DSIUN – Service des usages numériques

- **Conception – Réalisation**
 - Alexa Gallo – Catherine Loire – Mélanie Mauvoisin – Hélène Ardisson - Service des usages numériques - Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
- **Sources**
 - Patricia Cavallo
 - Martine Fontaine

Version du support : 2.0
Juin 2021



[Licence Creative Commons :](#)
[Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale](#)
[Partage des Conditions Initiales à l'Identique](#)



UNIVERSITÉ PARIS 1
PANTHÉON SORBONNE
