

BUREAU*tic*

Une association pour les professeurs de secrétariat-bureautique

DOSSIER SPECIAL

LES STYLES

Bulletin d'information – Bureau-tic asbl – Avril 2011

Edition spéciale gratuite

Éditeur responsable: Ludovic Debaisieux

Siège social: rue de Molenbeek 72 – BE-1020 BRUXELLES

Adresse postale: BP 126 – BE-7100 LA LOUVIÈRE

Web: www.bureau-tic.be – E-mail: info@bureau-tic.be



Bureau-tic asbl
<u>Adresse postale</u> BP 126 BE-7100 LA LOUVIÈRE
<u>Siège social</u> Rue de Molenbeek 72 BE-1020 BRUXELLES
<u>Internet</u> Email: info@bureau-tic.be Web: www.bureau-tic.be
<u>Éditeur responsable</u> Ludovic Debaisieux Rue Sainte-Barbe 43F/1 BE-1400 NIVELLES
Les documents publiés dans ce magazine sont proposés sous licence. Plus d'informations en dernière page.

LES STYLES

La fonction *Styles* permet d'automatiser la mise en forme de certaines parties de vos documents. Un style contient certaines caractéristiques de mise en forme de paragraphes et de caractères.

L'application de styles permet d'accélérer considérablement la mise en forme de vos textes et assure l'homogénéité de vos différents documents.

Il existe des styles de paragraphes et des styles de caractères. Ils sont rattachés au document ou au modèle dans lequel ils ont été créés mais il est possible de fusionner les styles de plusieurs modèles ou documents.

VOUS ÊTES DÉJÀ MEMBRE DE BUREAU-TIC ?

Téléchargez gratuitement sur le e-Campus de l'association les versions Microsoft Office 2003, 2007 & 2010 ainsi qu'OpenOffice.org Writer 3.2 de notre dossier spécial "Styles et hiérarchisation".

AFFILIATION 2011

Toute affiliation à Bureau-tic asbl est valable pour l'année civile en cours. Le montant des cotisations, pour l'année 2011, est fixé comme suit:

- adhérent domicilié en Belgique (affiliation après le 31 janvier 2011) € 20
- adhérent domicilié dans un autre pays (Europe¹) € 30
- adhérent domicilié dans un autre pays (Reste du monde²) € 40

Ce montant est à verser sur le compte de l'association. Indiquez en communication "Affiliation 2011 + Prénom et Nom".

▪ Virement national	:	n° de compte	363-0683822-12
▪ Virement international	:	IBAN	BE19 3630 6838 2212
		Code BIC (ING)	BBRUBEBB

Vous n'étiez pas membre en 2010? Après avoir effectué votre paiement, complétez notre formulaire d'adhésion (formulaires "online" et PDF à retourner par la poste, disponibles sur notre site internet).

¹ Voir classification des pays sur le site www.bpost.be (rubrique Tarifs).

APPLICATION



Document proposé par Carmelo Pirrello &
Ludovic Debaisieux

1 MISE EN SITUATION

Vous travaillez pour Belgacom-Skynet. Dans les prochaines semaines, le département pour lequel vous travaillez va éditer un fascicule intitulé "Le courrier électronique". Votre supérieur, M. Thierry Godefroid – qui vient de vous transmettre par internet ce fichier –, vous demande de le mettre en forme en tenant compte des consignes suivantes:

- mettre en forme le document à l'aide de styles,
- hiérarchiser le document (introduction classique),
- ajouter la source (Wikipedia.org),
- numéroter judicieusement les pages,
- indiquer, dans le pied de page, le titre du document ainsi que vos prénom et nom,
- insérer une page de garde (bordure de page, clipart et titre du document),
- juste après la page de garde, insérer une table des matières.

Attention, il vous faudra composer avec les sauts de sections et les sauts de pages!

2 FASCICULE

Le courrier électronique

Titre principal

Définition

Titre – Niveau 1

Le courrier électronique, ou courriel par contraction, est un service de transmission de messages envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement l'Internet) dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur. L'expression, qui désigne aussi le message, concurrence, sous sa forme abrégée, les emprunts à l'anglais e-mail, email et mail (formes abrégées de Electronic Mail), dont l'emploi, s'il est proscrit dans les documents administratifs en France et au Québec, est largement répandu dans la langue courante.

Origines

Titre – Niveau 1

Le courrier électronique existait avant Internet et fut un outil précieux durant la création de celui-ci. Il prit forme en 1965 en tant que moyen de communication entre utilisateurs d'ordinateurs à exploitation partagée. Le Q32 du SDC et le CTSS du MIT furent les premiers systèmes de messagerie électronique. Ils s'étendirent rapidement en réseau, permettant aux utilisateurs de transmettre des messages à travers différents ordinateurs. Le système AUTODIN pourrait avoir été le premier, en 1966, à autoriser l'échange de courriels entre ordinateurs, le système SAGE avait des fonctionnalités similaires quelque temps auparavant.

Le réseau ARPANET fut une contribution majeure à l'évolution du courrier électronique. Un rapport y indique des transferts de messages intersystèmes peu après sa création, en 1969. En 1972,

Ray Tomlinson proposa l'utilisation du signe @ pour séparer le nom d'utilisateur de celui de la machine. Ses premiers programmes de courriel SNDMSG et READMAIL jouèrent un rôle important dans le développement du courrier électronique, lequel vit sa popularité fortement augmenter grâce à ARPANET.

Évolution des termes employés par les utilisateurs **Titre – Niveau 1**

Le vocabulaire français pour désigner le courrier électronique n'est pas encore fixé en Europe, l'usage hésitant entre divers termes. Le mot email (ou e-mail) est très utilisé dans les pays francophones européens. Il s'agit de l'abréviation de l'expression anglaise electronic mail, courrier électronique. On emploie également le mot mail, voire le néologisme mèl, surtout dans la langue parlée.

En anglais, mail veut dire "courrier", qu'il soit postal ou électronique, mais l'usage du courrier électronique est tellement répandu que les anglophones précisent parfois snail mail (courrier escargot) pour désigner sans ambiguïté ou humoristiquement le courrier postal. La boîte aux lettres dans laquelle le facteur dépose le courrier a pour nom mailbox. Le mot e-mail correspond à un courrier électronique. Ces termes n'ont rien à voir avec le mot français "mail", qui désigne une allée bordée d'arbres semblable à celles servant autrefois au "jeu de mail", et encore moins avec l'email (des dents notamment).

En France, l'appellation "courriel", d'origine québécoise, a été rendue obligatoire dans les textes officiels depuis le 20 juin 2003 par la Délégation générale à la langue française et aux langues de France pour toutes les administrations et services publics français qui ont désormais l'obligation d'utiliser ce terme de préférence à tout autre. L'emploi du terme "courriel" est un équivalent des termes admis "message électronique" et "courrier électronique" lorsqu'il s'agit du document transmis par une messagerie électronique. Le ministère de l'Éducation nationale a répercuté cette directive dans un bulletin officiel du 28 août 2003. Le terme courriel se répand de plus en plus et a donné lieu au dérivé "pourriel", qui s'est imposé pour désigner le spam (courriel non sollicité).

Au Québec, est apparu le verbe "courrieller" (conjugué sur le modèle des verbes du 1er groupe) pour désigner l'expédition d'un courriel; il a été entériné par l'Office québécois de la langue française.

"Mél.", défini comme symbole de "messagerie électronique", a été proposé en 1997 par la Délégation générale à la langue française et aux langues de France pour prefixer une adresse électronique sur une carte de visite ou un en-tête de lettre, comme on utilise "Tél." pour indiquer un numéro de téléphone, et confirmé au Journal officiel du 20 juin 2003, étant précisé que "Mél." ne doit en aucun cas être employé comme substantif.

Contraintes techniques d'utilisation **Titre – Niveau 1**

Pour recevoir et consulter des courriels, il est indispensable de disposer d'une adresse électronique et d'un client de messagerie, ce dernier pouvant être accessible via un navigateur Web.

Afin d'assurer l'interopérabilité, l'acheminement des courriels est régi par plusieurs normes, que ce soit pour son routage, ou encore son contenu. Toutefois, le destinataire ne reçoit pas pour

autant une copie conforme de l'écran de l'expéditeur. Pour cette raison, entre autres, l'usage est de respecter certaines règles implicites lors de l'envoi de courriels, et la connaissance de certains aspects techniques permet d'éviter des incompréhensions ou des erreurs de communication.

Contenu du courriel

Titre – Niveau 2

À l'origine, le courriel est un document qui contient du texte ASCII. Les caractères qui peuvent être utilisés étaient d'abord ASCII, puis des encodages régionaux. Aujourd'hui, certains logiciels supportent également l'UTF-8, ce qui permet d'augmenter la quantité de caractères utilisables simultanément. Avec MIME, différents fichiers peuvent être joints au courriel.

Dans un souci d'interopérabilité, on recommande de ne pas utiliser de formats propriétaires, tels que les formats Microsoft Word, mais plutôt des formats ouverts et documentés, pour lesquels un visionneur pourra être rendu disponible sur toute plate-forme, pourvu qu'il soit programmé.

L'utilisation d'HTML pour la structuration ou la mise en forme des courriels est possible, mais souffre d'un manque important d'interopérabilité, souligné en 2007 par le séminaire Mail HTML du W3C. Il en est de même du recours aux feuilles de style en cascade (CSS) pour leur présentation.

UTF-8 et les caractères régionaux ne sont pas toujours interopérables, en fonction du logiciel de messagerie utilisé par le destinataire et de sa localisation géographique.

Il existe également, en fonction du logiciel client de messagerie (tous ne supportent pas cette fonction), un système similaire à un accusé de réception qui permet à l'expéditeur d'avoir connaissance du bon acheminement de son message et/ou de sa lecture par le destinataire.

Les règles de bon usage du courrier électronique sont décrites dans un document de référence appelé nétiquette.

Le HTML permet théoriquement d'afficher des images distantes ainsi que d'exécuter du javascript. Cependant, certains utilisateurs préfèrent désactiver de telles fonctionnalités, car elles sont utilisées par des polluposteurs pour vérifier l'efficacité du pourriel.

Acheminement du courriel

Titre – Niveau 2

L'acheminement des courriels est régi par plusieurs standards: SMTP est dédié à l'envoi d'un message, POP et IMAP servent à rapatrier des messages pour leur lecture.

Le MUA (Mail User Agent ou client de messagerie) de l'expéditeur envoie par SMTP le message à un serveur de courrier (celui de son fournisseur d'accès en général) ou MTA, Mail Transfer Agent.

Le premier MTA route le message vers le MTA hébergeant le domaine du destinataire. Le MTA final le délivre au MDA (Message Delivery Agent) qui est en charge de la gestion des boîtes aux lettres.

Le destinataire, par l'intermédiaire de son MUA, demande à son serveur de courrier (MDA) les nouveaux messages par l'utilisation des protocoles IMAP ou POP.

Le destinataire, par l'intermédiaire de son navigateur, demande au serveur web de retrouver les nouveaux messages sur le MDA.

Le serveur envoie le message au MUA du destinataire.

La plupart des fournisseurs d'accès à Internet procurent au moins une adresse électronique à leurs usagers. Plusieurs sites

proposent aussi des adresses gratuites ou payantes. Comme pour la plupart des services Internet, aucune qualité de service n'est garantie. Pour s'assurer qu'un message a bien été distribué à son destinataire, il est possible d'utiliser un mécanisme d'accusé de réception.

Système de copie et de copie invisible

Titre – Niveau 2

Le courriel peut être envoyé à plusieurs destinataires:

- les destinataires principaux,
- les destinataires en copie "Cc",
- les destinataires en copie "Cci" ou "Bcc".

Le client de messagerie de l'utilisateur n'envoie qu'une seule copie du message à son serveur MTA. C'est le serveur MTA qui s'occupe de le dupliquer en autant de messages qu'il y a de destinataires.

La fonction "Cc", qui signifie "copie carbone" ou "copie conforme" (de l'anglais Carbon Copy), permet d'envoyer le même message à plusieurs personnes, en saisissant leurs adresses dans le champ "Cc". (Bien que la copie sur papier carbone soit tombée en désuétude et ne concerne pas l'informatique, le nom copie carbone et son abréviation Cc sont restés en usage pour le courrier électronique.)

La fonction "Cci", qui signifie "copie carbone invisible" ou "copie conforme invisible" (Bcc en anglais, soit Blind Carbon Copy), est une fonction similaire au "Cc", mais les destinataires apparaissant dans la section "Cci" ne sont pas visibles aux destinataires du message ni à ceux à qui le message est transféré. Elle est également appelée "copie cachée".

Un message est délivré à l'ensemble des adresses spécifiées dans les champs "Cc" et "Cci", mais seules les adresses indiquées dans le champ Cc sont visibles dans le message final. Les adresses multiples doivent être séparées par un point-virgule suivi d'une espace.

Pour un envoi vers plusieurs destinataires ne se connaissant pas (et ne souhaitant pas voir leur adresse publiée, ne serait-ce que par le moyen d'une lettre d'information électronique), il est d'usage de se servir du champ "Cci" conformément à la Netiquette. De plus, cette pratique limite les effets néfastes des virus et vers informatiques qui exploitent les adresses de courriel trouvées dans les carnets d'adresses des ordinateurs.

Boîte aux lettres

Titre – Niveau 2

Une boîte aux lettres, ou BAL (abrégé de "boîte aux lettres"), ou inbox en anglais, est un espace dédié à un utilisateur, où sont stockés les courriels qui lui parviennent, en attendant qu'il les lise.

Comportement des utilisateurs

Titre – Niveau 1

Perception des correspondants

Titre – Niveau 2

D'après un sondage récent réalisé par GMX, les courriers électroniques joueraient un rôle prépondérant dans l'image renvoyée par leur expéditeur. Ainsi plus de la moitié des américains jugeraient l'intelligence de leurs correspondants sur le contenu et la forme des courriels qu'ils reçoivent. Le style d'écriture, la qualité de langue et le ton utilisé dans la rédaction seraient les principaux points de jugement. De même, un tiers des utilisateurs de courriers électroniques estiment pouvoir

juger l'âge et le niveau d'autorité de leurs correspondants et un cinquième se faire une idée de la réussite future de la vie de ces mêmes correspondants.

Courrier électronique et vie sociale

Titre – Niveau 2

Des recherches ont démontré que le courrier électronique était particulièrement utilisé pour maintenir un lien social, tout particulièrement en cas d'éloignement géographique. Toutefois, contrairement aux recherches précédentes, une étude récente conclut que la hausse de l'utilisation d'Internet s'est accompagnée d'une baisse de l'utilisation des autres moyens de communication. Peu à peu, le courrier électronique et les autres moyens de communication en ligne remplacent les habitudes de communication traditionnelles au lieu de s'ajouter à celles-ci.

Règles d'usage

Titre – Niveau 2

Les courriers électroniques, comme les autres formes de communication via internet, sont soumis aux règles informelles d'usage décrites dans la netiquette.

Problèmes

Titre – Niveau 1

Lorsque les adresses de courrier électronique sont liées à un fournisseur d'accès Internet, le problème se pose du suivi de la correspondance lorsqu'on quitte ce fournisseur et qu'il n'en permet pas le maintien.

La messagerie électronique ne garantit pas l'acheminement du courriel à bon port. Un message peut être perdu, ou retardé. Les notifications de réception et de non-réception sont prévues dans la norme, mais de rares logiciels de courrier ne les proposent pas, ou ne les honorent pas en réception, ou envoient l'accusé de réception sans en prévenir le lecteur. Dans les cas courants, leur usage est toutefois utile pour confirmer l'affichage d'un message.

Le problème du courrier indésirable (pourriel).

En milieu professionnel, la multiplication anarchique des courriels due à un usage inapproprié ou dépassé de la messagerie peut amener les organisations à se poser la question de passer à des méthodes de travail collaboratif.

PRÉSENTATION DU MAGAZINE

Tous les trimestres, Bureau-tic asbl édite – en couleur – un magazine dans lequel sont publiés des exercices et des épreuves d'intégration sous la forme de mises en situation ainsi que différents outils didactiques et diverses informations. Cette revue est automatiquement envoyée par la poste dès adhésion.

Un e-Campus – protégé par login et mot de passe personnels – permet aux adhérents d'accéder au corrigé des exercices proposés mais aussi à des ressources pédagogiques supplémentaires (documents PDF, audios, vidéos et listes de liens).

Les documents proposés, réalisés par des professionnels de la discipline issus des différents réseaux d'enseignement, sont conçus dans la philosophie de la pédagogie des compétences.

Découvrez le sommaire de toutes nos éditions déjà parues sur notre blog: www.bureau-tic.net.



Paternité – Enseignement – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification

Vous êtes libres ...



de reproduire et communiquer cette création à vos élèves.

Selon les conditions suivantes ...



Paternité – Vous devez citer Bureau-tic asbl et le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'œuvre).



Enseignement – Vous ne pouvez exploiter cette création que dans le cadre scolaire, avec vos élèves. Il ne vous est pas autorisé de reproduire et/ou diffuser largement cette création auprès du public (sous cette forme ou une autre).



Pas d'utilisation commerciale – Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.



Pas de modification – Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création (sauf les dates qui peuvent être adaptées).