

# Poser des



# questions efficaces

# Documentez-vous

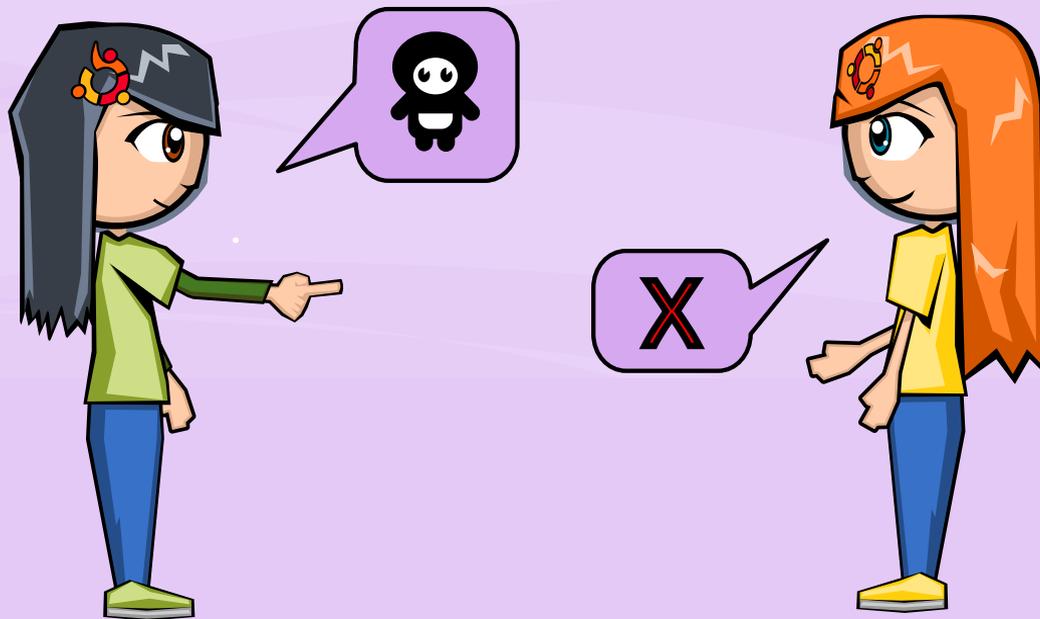
Cernez bien votre problème avant de demander de l'assistance. Vous pourriez sauver le temps de vos aides; même si les sites Web ne répondent pas à vos questions, vous apprendrez à mieux rédiger des questions efficaces et bien dirigées.

- ▶ Cherchez des tutoriels.
- ▶ Faites une recherche dans Internet.
- ▶ Jetez un œil aux réponses données aux questions d'autres participants des forums et sites d'aide.
- ▶ Trouvez et lisez la documentation.
- ▶ Recherchez des rapports similaires dans les systèmes de suivi de bogues.



# Les bonnes personnes

Trouver le bon canal d'aide avec les bonnes personnes est très important. Aussi, considérez la complexité de votre problème et le niveau d'expérience des personnes auxquelles vous voulez poser votre question.



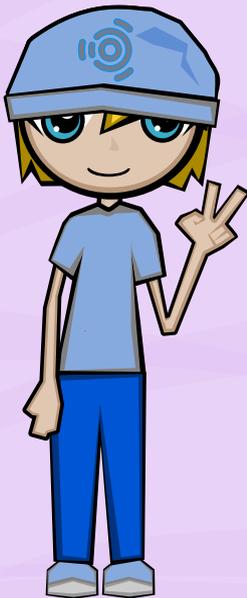
# Osez demander

Posez votre question directement et clairement, ne demandez pas si vous pouvez poser votre question. Toutes les questions sont les bienvenues, mais pour mieux y répondre, vous pourriez être redirigé vers une ressource plus appropriée.



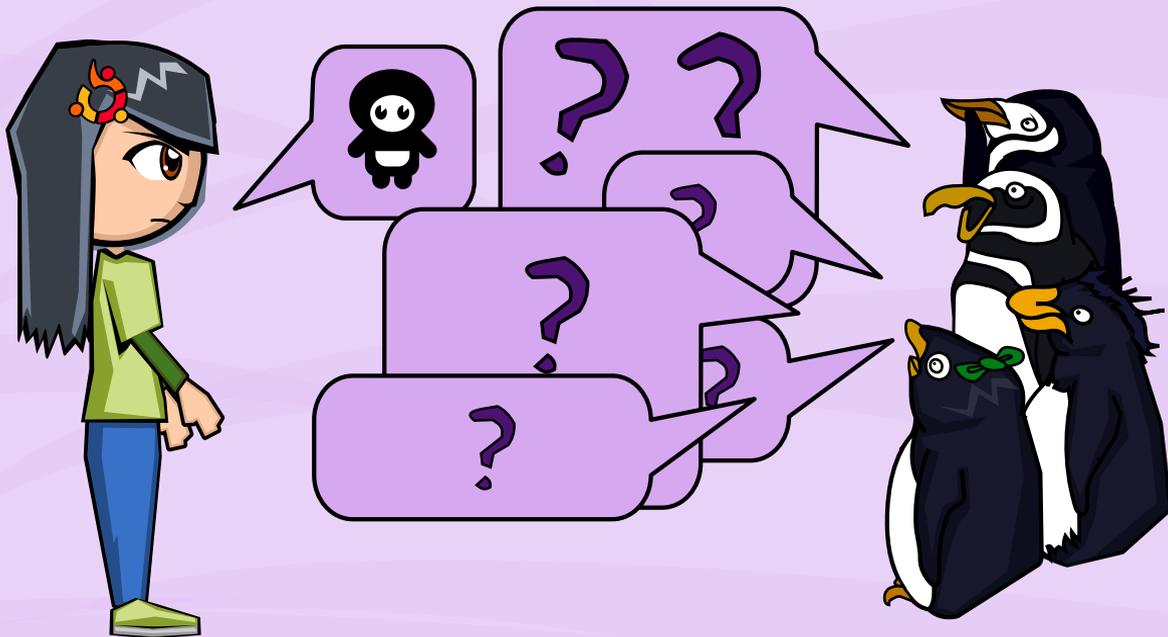
# Adressez-vous à tous

C'est une mauvaise idée de vous adresser à une personne spécifiquement, même si elle vous a aidé précédemment. Les questions ouvertes à tous ont davantage de chances d'être répondues que celles dirigées vers une seule personne.



# Les canaux occupés

Un canal d'aide peut parfois être occupé par d'autres questions ou bavardages. Cherchez et essayez un canal différent, où vous pouvez mieux obtenir l'attention de personnes qui seront en mesure de vous aider.



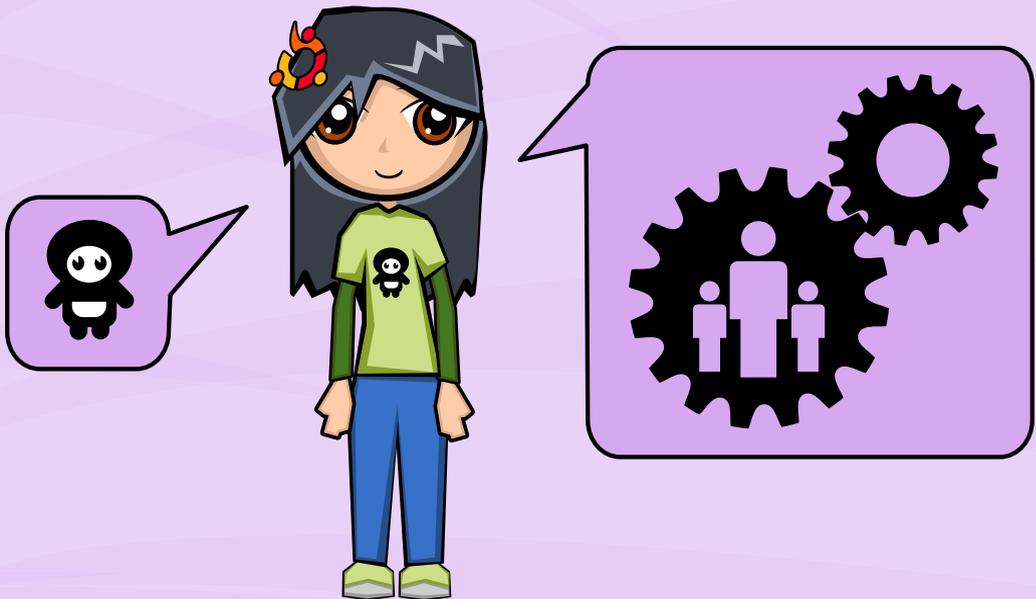
# Soyez clair

Assurez-vous d'écrire des questions concises et claires qui exposent bien le problème que vous souhaitez résoudre. Ceci inclut les versions des programmes et d'autres détails à propos du système que vous utilisez.



# Spécifiez votre but

Assurez-vous de préciser l'objectif de votre question, ce que vous désirez atteindre avec les réponses obtenues. Ceci permet à vos aides de vous répondre avec la solution appropriée, même si votre but n'était pas clairement indiqué.



# Soyez patient

Attendez une réponse — tous les utilisateurs n'ont pas les yeux rivés en permanence sur le canal d'aide. Ils répondront lorsqu'ils le pourront.





Fin

Merci pour votre attention



Traduit par : Alexandre Patenaude

Remerciements à : Mimoly, Meg Lyman, Leandro Gómez, and Elizabeth Krumbach