

# Aide Support

[Aide Zendesk](#) > [Support](#) > [Utilisation de Support](#) > [Guide de l'agent guide](#)

## Articles connexes

# Formatage de texte avec Markdown



Nora Mullen

Modifié il y a 10 mois

S'abonner



Disponible avec

✓ Essential

✓ Team

✓ Professional

✓ Enterprise

Markdown est un langage de balisage simple que vous pouvez utiliser pour ajouter facilement du formatage, des liens et des images à du texte brut. Le langage Markdown est disponible en plusieurs endroits :

- Commentaires de tickets (dans l'interface d'agent)
- Macros
- Signatures d'agent
- Contenu dynamique

Pour qu'un agent puisse utiliser le langage Markdown, un administrateur doit l'activer dans votre compte. Pour en savoir plus, consultez [Activation des options de formatage pour les agents](#).

**Remarque** – Markdown n'est pas disponible dans les e-mails ni les modèles d'e-mails. Si vous saisissez du texte avec la syntaxe Markdown, le formatage ne sera pas rendu et le texte restera tel quel.

Sujets abordés dans cet article :

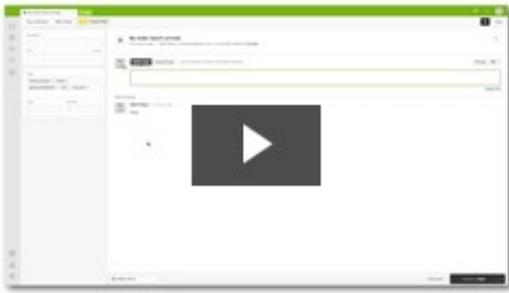
- [Ajout de code Markdown à du texte](#)
  - [Gras](#)
  - [Italique](#)
  - [Listes à puces](#)
  - [Listes numérotées](#)
  - [Listes imbriquées](#)
  - [Titres](#)
  - [Blocs de citation](#)
  - [Code incorporé](#)
  - [Blocs de code](#)
  - [Images](#)
  - [les liens](#)
  - [Images servant de liens](#)
  - [Liens vers les tickets](#)
  - [Ligne de séparation horizontale](#)
  - [Saut de ligne](#)
- [Aperçu du code Markdown dans les commentaires de tickets](#)

## Ajout de code Markdown à du texte

Le tableau suivant montre des exemples d'utilisation de code Markdown pour ajouter du formatage commun.

**Remarque** – Ces exemples vous montrent une méthode d'ajout de certains types de formatage. D'autres méthodes existent probablement pour effectuer ces types de formatage. Le langage Markdown dispose par ailleurs de nombreuses autres options de formatage. Pour en savoir plus, consultez la [documentation complète de la syntaxe Markdown](#).

Vous pouvez aussi regarder cette courte vidéo.



## Utilisation de Markdown dans un ticket (01:41)

Tableau 1. Exemples de syntaxe Markdown

Formatage	Texte saisi	Texte publié
Gras	Voici comment obtenir du texte en <b>**gras**</b> .	Voici comment obtenir du texte en <b>gras</b> .
Italique	Voici comment obtenir du texte en <b>*italique*</b> .	Voici comment obtenir du texte en <i>italique</i> .
Listes à puces	* Puce 1 (ne pas oublier l'espace après l'astérisque)  * Puce 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puce 1 (ne pas oublier l'espace après l'astérisque)</li> <li>• Puce 2</li> </ul>
Listes numérotées	1. Étape 1  2. Étape 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Étape 1</li> <li>2. Étape 2</li> </ol>

### Remarque –

N'utilisez pas de hashtag (#) quand vous créez des listes numérotées dans Markdown, car ce symbole est utilisé pour

d'autres options de formatage.

---

## Listes imbriquées

\* Premier niveau de cette liste.

\* Premier niveau de cette liste.

\* Pour créer un second niveau, ajoutez deux espaces avant l'astérisque ou le numéro.

\* Pour créer un second niveau, ajoutez deux espaces avant l'astérisque ou le numéro.

**Remarque –**  
Vous pouvez ajouter des images, des blocs de citation ou des liens à une liste imbriquée, en plus du texte.

---

## Titres

# Titre de niveau 1  
(avec un espace après #)

**Titre de niveau 1**

**Titre de niveau 2**

**Titre de niveau 3**

## Titre de niveau 2

### Titre de niveau 3

Vous pouvez créer 6 niveaux de titre.

**Remarque –**  
Vous pouvez ajouter une

ligne de  
signes = (égal)  
sous une  
ligne de texte  
pour créer le  
titre niveau 1  
et une ligne  
de - (tirets)  
sous une  
ligne de texte  
pour créer le  
titre niveau 2.

## Blocs de citation

> Les blocs de citation doivent commencer et finir par une ligne vierge

> Chaque ligne de la citation commence par un crochet droit et un espace

Les blocs de citation doivent commencer et finir par une ligne vierge  
Chaque ligne de la citation commence par un crochet droit et un espace

## Code incorporé

Voici du `code incorporé.`

Voici du `code incorporé.`

## Blocs de code

```

Voici un bloc de code.

```

Voici un bloc de code.

**Remarque –**  
En créant une ligne vierge, puis en ajoutant quatre

espaces au début de la ligne ou des lignes suivantes, vous créez également un bloc de code.

Images

![Texte de remplacement si l'image ne se charge pas]  
(http://www.sampleurl.com/logo.png)



Astuce de la communauté ! Evan partage une [astuce simple dans nos forums](#) pour incorporer une image qui n'est pas hébergée.

les liens

[Texte d'affichage du lien]  
(http://www.sampleurl.com)

Texte d'affichage du lien

Images servant de liens

![texte de remplacement](url image)](url lien)



Liens vers les tickets

Ceci a été traité dans le ticket 61.

Agent123 Il y a moins d'une minute (affecter)  
Nous avons répondu à cette question dans le ticket #61

Ligne de séparation horizontale

---

**Remarque –**  
Vous devez  
entrer un saut  
de ligne avant  
et après les  
tirets.

---

Saut de ligne

Ligne 1

Ligne 1

&nbsp;

Ligne 2

Ligne 2

&nbsp;

**Remarque –**  
Vous devez  
entrer deux  
sauts de ligne  
avant chaque  
&nbsp;.

## Aperçu du code Markdown dans les commentaires de tickets

Lorsque vous utilisez du code Markdown dans un commentaire de ticket, vous pouvez afficher un aperçu du formatage avant d'envoyer le commentaire. Vous saisissez votre commentaire avec des codes Markdown, comme dans l'exemple ci-dessous.



Réponse publique

Note interne

Votre commentaire est envoyé au demandeur du ticket.



Écrire

Aperçu

Laurence,

Vous avez indiqué rencontrer les problèmes suivants :

- \* Le couvercle de la batterie de votre appareil est tombé.
- \* Par conséquent, vous avez perdu votre batterie.
- \* Vous avez aussi renversé une boisson dans le compartiment de la batterie.

Puisque votre appareil n'est **plus sous garantie**, vous devez suivre la procédure suivante pour le faire réparer :

# Comment renvoyer votre appareil qui n'est plus sous garantie pour le faire réparer

1. Placez votre appareil dans **\*\*l'emballage d'origine\*\*** si vous l'avez toujours. Placez le tout dans une boîte d'expédition solide, accompagné du formulaire de marchandise retournée et des **\*\*informations de paiement\*\***.
1. Quand vous recevrez l'étiquette d'expédition que nous vous enverrons, apposez-la sur la boîte.
1. Déposez ce colis au centre d'expédition le plus proche.

Et voilà ! \*J'espère que cela répondra à votre question !\*

Cliquez ensuite sur Aperçu pour voir comment s'affichera votre commentaire de ticket une fois publié.



Réponse publique

Note interne

Votre commentaire est envoyé au demandeur du ticket.



Écrire

Aperçu

Laurence,

Vous avez indiqué rencontrer les problèmes suivants :

- Le couvercle de la batterie de votre appareil est tombé.
- Par conséquent, vous avez perdu votre batterie.
- Vous avez aussi renversé une boisson dans le compartiment de la batterie.

Puisque votre appareil n'est **plus sous garantie**, vous devez suivre la procédure suivante pour le faire réparer :

### Comment renvoyer votre appareil qui n'est plus sous garantie pour le faire réparer

1. Placez votre appareil dans **l'emballage d'origine** si vous l'avez toujours. Placez le tout dans une boîte d'expédition solide, accompagné du formulaire de marchandise retournée et des **informations de paiement**.
2. Quand vous recevrez l'étiquette d'expédition que nous vous enverrons, apposez-la sur la boîte.
3. Déposez ce colis au centre d'expédition le plus proche.

Et voilà ! *J'espère que cela répondra à votre question !*

↑ 289 ↓



Retour en haut ↑

Vous avez d'autres questions ? [Envoyer une demande](#)

## 0 Commentaires

Veillez [vous connecter](#) pour laisser un commentaire.

**Zendesk** 1019 Market St., San Francisco, CA 94103  
[Politique de confidentialité](#) | [Conditions générales de vente](#) | [État du système](#)

 Réalisé par Zendesk