La bonne gestion des e-mails

Correspondre par e-mail, c'est apprendre un nouveau moyen de communication, avec ses règles et codes plus ou moins explicites. Nous définirons donc tout d'abord quelques règles de bonne utilisation de sa messagerie.

L'utilisation d'une messagerie est une ouverture sur le monde. C'est aussi la voix d'entrée principale de virus, de programmes malveillants qui visent à pirater votre ordinateur, de publicités ou de canulars. Nous préciserons donc ensuite comment s'en protéger.

L'utilisation quotidienne d'une messagerie peut entraîner la réception d'un nombre important de messages (jusqu'à plusieurs dizaines par jour). Nous ferons donc enfin une proposition pour bien gérer ses mails afin d'éviter d'être dépassé par leur éventuelle quantité.

I- Les règles de bonne conduite dans l'envoi de messages électroniques

Soignez l'entrée en matière

Si vous écrivez à quelqu'un qui ne vous connaît pas, présentez vous rapidement (sans raconter votre vie).
Même s'il s'agit d'une réponse, commencez votre mail par « bonjour ». Terminez par « a+ », « cordialement », ou « amicalement » (selon l'interlocuteur).
Signez votre mail.

Adoptez le bon style et privilégiez l'efficacité

L'e-mail, ce n'est ni du courrier classique, ni du SMS[1].
Abandonnez donc les formules obséquieuses ("*Veuillez agréer monsieur l'expression de mes sentiments distingués*") et évitez le langage SMS ("*keskon fé 2m1 ?*").

[1] Façon phonétique simplifiée d'écrire utilisée sur les téléphones portable où le prix de la communication est fonction du nombre de lettres utilisées. Les jeunes en raffolent et en ont fait un jargon.

Et n'oubliez pas qu'écrire en majuscules ÉQUIVAUT À CRIER !
Si le but n'est pas de raconter vos vacances, allez au fait. Vos correspondants vous en sauront gré.

N'oubliez pas que si ce n'est pas votre cas, votre correspondant aura probablement des dizaines voire une centaine de mails à gérer chaque jour.
Sachez que les e-mails plus longs qu'une page écran sont rarement lus jusqu'au bout. Leur lecture est repoussée en fin de journée ou au lendemain matin. Sentez aussi lorsqu'il est nécessaire d'abandonner la souris pour aller voir directement l'interlocuteur ou pour lui parler au téléphone. À partir d'un certain nombre d'e-mails échangés, les e-mails consomment trop de temps.

Gardez vos reproches pour des réunions en face à face.

Les messages incendiaires ou remplis de critiques ou de venin restent souvent sans effet. Les e-mails lapidaires, parce qu'ils ne

sont pas accompagnés de l'expression vocale ou comportementale de l'auteur, sont pris au premier degré et peuvent être perçus comme étant plus sévères que ne le pensait l'expéditeur. Vous contrôlez mieux la portée du message - et les émotions qu'il suscite chez le destinataire - en parlant à la personne au téléphone ou en la rencontrant.

N'oubliez pas de remplir la partie « objet »

A lui seul, l'objet doit donner un aperçu de votre message.
Soyez précis et concis. La place disponible pour écrire dans la partie « objet » étant limitée, il est préférable de ne pas dépasser 10 mots sinon, l'objet n'apparaîtra pas en entier.

Limitez le poids des pièces attachées

Le débit de réception des mails votre interlocuteur peut être limité. Si vous lui envoyez de gros messages (plus de 1 000 Ko), il risque de mettre longtemps à télécharger ce message. De plus, sa boîte au lettre peut avoir un contenu limité. Dans ce cas, votre message la saturera et la bloquera.
De plus, si vous avez vous-même un faible débit, vous aurez à l'envoi les mêmes problèmes que votre interlocuteur à la réception. En cas d'erreur, le problème sera doublé puisque le message vous est renvoyé.
Un conseil, vérifiez notamment la taille des fichiers contenant des photos (surtout ceux issus de scanners ou d'appareils photographiques). Il existe des formats et outils permettant de réduire ou comprimer ces fichiers. Exemple : envoyer les photos sous format .jpeg et compactez les fichiers trop gros en les « Zipant [2]».
Enfin, n'hésitez pas à envoyer plusieurs petits mails plutôt qu'un gros avec 10 fichiers attachés.

Si vous devez envoyer un gros fichier, appelez avant votre destinataire pour vérifier qu'il est en capacité de le recevoir.

[2] Des logiciels de compression gratuits sont disponibles sur Internet, comme 7Zip ou NetZip.

Vérifiez avant d'envoyer.

Le destinataire est-il le bon (les adresses mails sont souvent longues et les fautes de frappes arrivent facilement ?
Le fichier est-il bien attaché comme cela a été signalé dans le texte ?
La signature a-t-elle été écrite ?

Une erreur ou un oubli sont si vite arrivés.

Montrez que vous avez reçu vos mails.

Le mail reste un outil de communication rapide. Mieux vaut répondre rapidement aux mails reçus.
Ici, deux politiques possibles. Certains préfèrent recevoir 3 mots « Bien reçu, merci », d'autres n'apprécient vraiment pas ce genre de message.

Renvoyez les accusés de réception quand ils vous sont demandés.

N'encombrez pas vos nouveaux mails avec de vieilles citations.

Ne gardez que l'essentiel du message cité et indiquez vos suppressions par des signes classiques tel que "..." . Lors de discussions longues, effacez les anciennes réponses. Ca ne sert à rien d'avoir des citations qui sont antérieures a 2 messages et d'avoir des lignes commençant par '> > > > '.

Répondez point par point à votre correspondant

S'il vous pose 5 questions, renvoyez des réponses à chaque question en intercalant chaque réponse entre ses questions. Mettre le texte en couleur est dans ce cas intéressant.
Certains préfèrent avoir votre réponse d'emblée. D'autres préfèreront l'avoir après la question, et donc en dessous de la citation.

II- Comment éviter les pièges des virus, spam et hoax.

Virus

Un virus informatique est généralement un petit programme, inclus dans un programme ordinaire d'apparence anodine, qui, à l'exécution, produit des copies de lui-même et produit souvent aussi des effets nuisibles, tels que des destructions de données, sur le poste infecté.

Certains virus peuvent déclencher l'envoi d'un message (avec fichier annexé, évidemment) à tous les correspondants figurant dans le répertoire d'adresses électroniques local, ou encore générer une réponse à tous les messages présents dans la boîte de réception locale. Dans ces deux cas, le destinataire recevra un mail émanant donc d'une personne connue, et se méfiera moins ...

La messagerie est ainsi une voie de prédilection d'entrée de virus en tous genres. Les antivirus sont là pour nous en prévenir. Mais votre antivirus est-il à jour ? N'êtes-vous pas attaqués comme des milliers d'autres internautes par le dernier virus en date contre lequel il n'y a pas encore de protection ?

- Règle n°1 : **avoir un antivirus**
- Règle n°2 : le mettre **à jour** (le minimum : tous les 15 jours).
- Règle n°3 : même si les deux premières règles sont respectées, **se méfier** systématiquement des mails reçus.
- Règle n°4 : **Ne jamais ouvrir les pièces jointes qui ne sont pas clairement identifiées.**

Se méfier en particulier si le message lui-même présente une forme racoleuse, ou inattendue, telle qu'un message en anglais de la part d'un correspondant qui vous écrit toujours en français, ou tient des propos qui vous paraissent étranges.

Redoubler de circonspection si le fichier attaché est de type .exe, .com, .vbs, .pif,

Evitez d'ouvrir ces messages, n'y répondez surtout pas et n'ouvrez en aucun cas les pièces jointes associées. Un seul réflexe : la poubelle.

Il est possible d'envoyer facilement le même message à plusieurs destinataires simultanément. C'est tout à fait commode pour faire connaître à ses correspondants habituels sa nouvelle adresse par exemple. Mais l'usage de cette possibilité devient vite abusif.

Spam ou pourriel (mélange de poubelle (ou de pourriture) et de courriel), voire polluriel ou courrier-rebut

On appelle SPAM un envoi massif et parfois répété de courriers électroniques non sollicités, à un très grand nombre de personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact au préalable, et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière.

Un spam contient généralement de la publicité pour des services pornographiques, des médicaments (dopage sexuel, lutte contre le vieillissement), le crédit financier, les casinos, les logiciels ou diplômes piratés. Des escrocs envoient généralement des propositions prétendant pouvoir vous enrichir rapidement. D'autres essaient de vous sensibiliser à une cause quelconque comme de vous apitoyer sur le sort de quelqu'un de malade ou qui a besoin de vous et de votre argent.

Les lettres en chaîne peuvent aussi être qualifiées de spam (voir plus loin).
Enfin la dernière forme de spam, l'hameçonnage (*phishing* en anglais, terme dérivé de *fishing*, la pêche à la ligne),

consiste à tromper le destinataire en faisant passer un courriel pour un message de sa banque ou d'un quelconque service protégé par mot de passe. Le but est de récupérer les données personnelles des destinataires (notamment des mots de passe, un numéro de carte bancaire) en les attirant sur un site factice enregistrant toutes leurs actions.

Il faut savoir qu'actuellement, un mail sur deux qui circule sur Internet est un Spam. Certaines adresses reçoivent 80 % de Spam.

Si le travail de tri des spams devient trop lourd pour vous, **utilisez des anti-spam.**
Les anti-spam sont variés et nombreux. Souvent proposés par votre fournisseur d'accès à internet. Certains vous demandent dans un premier temps de classer les mails que vous recevez, puis se chargent d'éliminer automatiquement ceux qui correspondent à ce que vous avez défini. Attention, certains anti-spam bloquent parfois des messages que vous ne souhaitez pas voir bloquer. Il faut alors régler leur sensibilité ou définir une liste de correspondants dont vous souhaitez recevoir les messages.

Ne laissez pas traîner votre adresse partout :
Si vous voulez éviter de recevoir des spams, ces courriers non sollicités, réfléchissez à 2 fois avant de taper votre adresse e-mail courante dans un formulaire. Assurez-vous du sérieux du site, et décochez les petites cases qui autorisent la diffusion de votre adresse électronique. Vous pouvez éventuellement vous créer une seconde adresse qui ne vous servira qu'à faire vos achats et gérer vos différentes inscriptions.
Protégez d'autre part votre adresse sur les forums de discussions et ne la publiez pas telle quelle sur votre site Web ou votre blog. De cette façon les robots qui parcourent le Web à la recherche d'adresses e-mail auront plus de difficultés à la récupérer.

Hoax ou fausses rumeurs ou canulars

Référence :
http://www.hoaxbuster.com/hoaxcenter/varietes.php

Comment reconnaître un canular ou faux message d'alerte ?

- Critère n° 1. Le message ne vous est pas écrit personnellement, mais est envoyé à une liste de correspondants. (Peu importe que vous connaissiez bien ou pas l'expéditeur).
- Critère n° 2. Le contenu du message utilise les grands moyens pour attirer votre attention, vous intrigue ou vous inquiète (message d'alerte, histoire rocambolesque, etc.)
- Critère n° 3. On vous recommande (voire intime l'ordre) de faire passer le message à tous vos amis ou à tout votre carnet d'adresses. C'est un signe qui ne trompe pas.
- Critère n° 4. L'information communiquée est étayée par la caution de sociétés reconnues (telles IBM, Microsoft, AOL).
- Critère n° 5. On insiste sur l'importance du message et l'on vous assure qu'il ne s'agit pas d'un canular.

Les hoax revêtent des formes diverses et variées :

1/ Les faux-virus

Le message vous alerte de la propagation fulgurante d'un virus via le courrier électronique.

Systématiquement signés par de hauts responsables informatiques ou des agences de presse renommées, ces messages ont tous un point commun :
L'extrême danger représenté par le prétendu virus. A bien lire ces messages, on s'aperçoit vite qu'il s'agit en général de traductions approximatives, par ailleurs aucun lien ne renvoie vers une quelconque ressource.

2/ Les chaînes de solidarité

Le message vous encourage à sauver une ou plusieurs personnes. Par le nombre de messages générés, les fournisseurs d'accès à internet (FAI ou ISP) sont censés comptabiliser tous vos messages et reverser une somme au(x) malheureux.
On fait appel à la générosité des internautes. Des fournisseurs d'accès à Internet sont mis à contribution. Aucun sponsor ne vient pourtant afficher sa volonté de sauver la (les) personne(s). Le message ne contient aucun

lien de partenariat avec une quelconque organisation officielle. Les adresses e-mail parfois présentes sont toujours fausses.

Si vous avez un minimum de considération pour les personnes malheureuses, faites attention à ne pas vous laisser entraîner à propager ces rumeurs.

3/ Gain

Le message vous promet de gagner un maximum d'argent en un rien de temps. Il suffit pour cela d'envoyer le message au plus grand nombre possible de personnes. Un programme se charge de compter vos envois. Le message est parfois étayé d'un exemple ahurissant (plusieurs milliers de dollars).

De grandes sociétés du domaine de l'informatique ou de la distribution sont les généreuses donatrices. Autour de vous, on ne connaît pas la personne ayant gagné la somme évoquée. En fait, les sociétés informatiques ont un moyen très simple (et moins onéreux) de tester leurs nouveaux programmes (versions bêta), elles les donnent gratuitement aux internautes qui en échange leur rapporteront les nombreux bugs...

4/ Bonne fortune / Mauvaise fortune

Le message vous désigne comme heureux destinataire de la bonne fortune ou du malheur le plus terrible selon votre action (renvoi du message ou non). C'est votre jour de chance.

Tout le monde a déjà reçu une lettre postale du même genre. On cite l'exemple d'un(e) homme / femme qui n'a pas renvoyé le message et qui a eu tous les malheurs du monde jusqu'à ce qu'il / elle se décide enfin et tous ses problèmes se résolvent d'un coup.

5/ Désinformation

Le message "informe" de tel ou tel fait généralement scandaleux et propre à faire bondir n'importe quel internaute normalement constitué. Il implique en général des sociétés très connues et réclame une diffusion à grande échelle du scandale. Par exemple, un mail vous annonce que votre vignette automobile doit être signée au dos sans quoi vous risquez une amende de 170 €. Un autre vous explique que des chercheurs ont réussi à faire cuire un œuf en quelques heures avec des téléphones portables.

Les adresses électroniques des sociétés sont fausses. Le signataire n'a pas d'adresse valide. Le hic c'est que les personnes mises en cause existent réellement. Ce n'est plus un canular, c'est de la diffamation. Ce n'est pas drôle pour tout le monde et ça peut avoir des répercussions dramatiques. Vérifier si le message est réel ou non avant de le reproduire devient, dans ce cas, impératif.

6/ Pétitions

Le message propose aux internautes de s'unir contre une injustice. Il suffit en général d'inscrire son nom dans une liste à la suite des autres signataires et ainsi de protester officiellement contre cette injustice.

Aucune adresse de collecte des signatures n'est mentionnée. Aucun nom d'organisation ou d'association ni même de personne, n'est à l'origine de la pétition. Signer un e-mail et le renvoyer à ses connaissances revient à lancer une bouteille à la mer. Tout d'abord parce que chaque message envoyé ne comportera qu'une signature supplémentaire (vos dix contacts ne signeront pas sur la même pétition mais chacun sur une), ensuite parce qu'à part faire le tour du monde, la pétition n'arrivera jamais sur les bureaux des personnes concernées dans la mesure où personne n'est chargé de la transmettre.

Avant de signer une pétition, n'oubliez pas que n'importe qui peut, à tout moment, changer le texte original et dès lors faire passer ses idées avec votre soutien total.

7/ Humour

Le message concerne un sujet universel. Il reprend certains stéréotypes de langages (professionnel, médical, technique,...) et tourne rapidement à la dérision. Souvent lié aux domaines de l'entreprises, de l'informatique ou de la condition humaine mais peut aussi concerner des domaines très variés.

Le message originel n'est pas signé. Aucun nom n'est jamais cité et pourtant, tout le monde se sent concerné.

C'est le plus dangereux des canulars, il est inodore, incolore, indolore... De par son degré de contamination très élevé, il se

transmet très rapidement au cerveau. Il a un temps d'incubation éclair. A ce jour aucun remède efficace contre l'hoax de l'humour n'a été trouvé.

Dans la mesure où il est strictement impossible de contrer cet hoax, nous vous conseillons de ne pas rester seul face à lui. Le jour où tout le monde sera atteint par l'Humour, nous nous sentirons moins seuls...

Remarque n°1 : le **site hoaxbuster** contient la liste à jour des derniers canulars existants. Quand il y a un doute, la prudence reste de mise. La règle générale est de ne pas devenir un spameur en inondant ses connaissances de mails divers.

Remarque n°2 : les mails que vous envoyez à un grand nombre de correspondants peuvent permettre à ces correspondants de récupérer l'adresse mail des autres personnes à qui vous envoyez votre mail. Pour éviter cela (êtes-vous sûrs que tous vos correspondants souhaitent que vous donniez leur adresse mail à toutes ces personnes ?), vous pouvez mettre les adresses dans **Cc. ou Bcc**.

III- Comment gérer une grosse quantité de mails.

Un utilisateur assidu des mails peut recevoir un nombre croissant de mails. De un à deux par semaines, cela passe rapidement à 1 par jour, puis des dizaines, voire nettement plus. Il est facile de gérer 10 mails. Mais en cas d'absence ou de retard, cela peut passer à 30, 50,... Cela peut alors devenir ingérable.

Une méthode est proposée sur le site : http://www.presse-citron.net/?2006/12/18/1615-comment-organiser-sa-gestion-des-emails

Celle-ci consiste à ne surtout pas laisser s'accumuler dans la boite d'arrivée les mails reçus. Pour cela, il est possible de trier les messages entrants dans 3 catégories et par conséquent de créer 3 dossiers dans la boîte de réception :

« Les messages qui nécessitent une réponse ou une action qui prend moins d'une minute à accomplir, faites-le tout de suite, et déplacez-les ensuite dans Archives, sait-on jamais.

Les messages d'information auxquels vous risquez de faire référence plus tard vont être placés dans Archives

- **« Archives »**

Le dossier Archives est votre bibliothèque de référence pour le long terme. Placez tous les messages qui contiennent des informations que vous pouvez souhaiter retrouver à un moment donné, à moyen ou long terme. Tous les sujets terminés, demandes satisfaites, réponses données, mémos lus, projets menés à terme vont dans ce dossier. En fait tout email considéré comme "réglé" mais qui pourrait vous être utile dans un avenir plus ou moins lointain.

Ce dossier peut utilement être découpé en sous-dossiers thématiques, ou par correspondant.

Les messages nécessitant une action prenant plus de temps sont déplacés dans le dossier Actions

- **« Action », ou « à faire rapidement »**

Les messages que vous classez dans ce dossier représentent les tâches à effectuer, que ce soient des réponses qui prendront plus de quelques minutes ou autre type d'action. Chacun de ces messages représente un élément de votre liste de choses à faire.

Ce dossier doit être consulté régulièrement et chaque tâche effectuée doit être immédiatement supprimée

Les messages nécessitant une action à suivre seront placés dans En Attente

En attente

Le dossier En attente est un dossier temporaire qui contient les messages importants auxquels vous aurez besoin d'accéder dans les prochains jours. Si vous attendez un retour d'information importante dans un délai imparti (une livraison après une commande en ligne par exemple), c'est dans ce dossier qu'il faudra ranger le mail correspondant.

Les autres messages seront mis directement à la poubelle.

Enfin, n'oubliez pas de vous dés-inscrire des listes d'information que vous ne lisez pas. Inutile de collectionner les messages si c'est pour ne pas les lire et les supprimer 3 mois après leur réception.

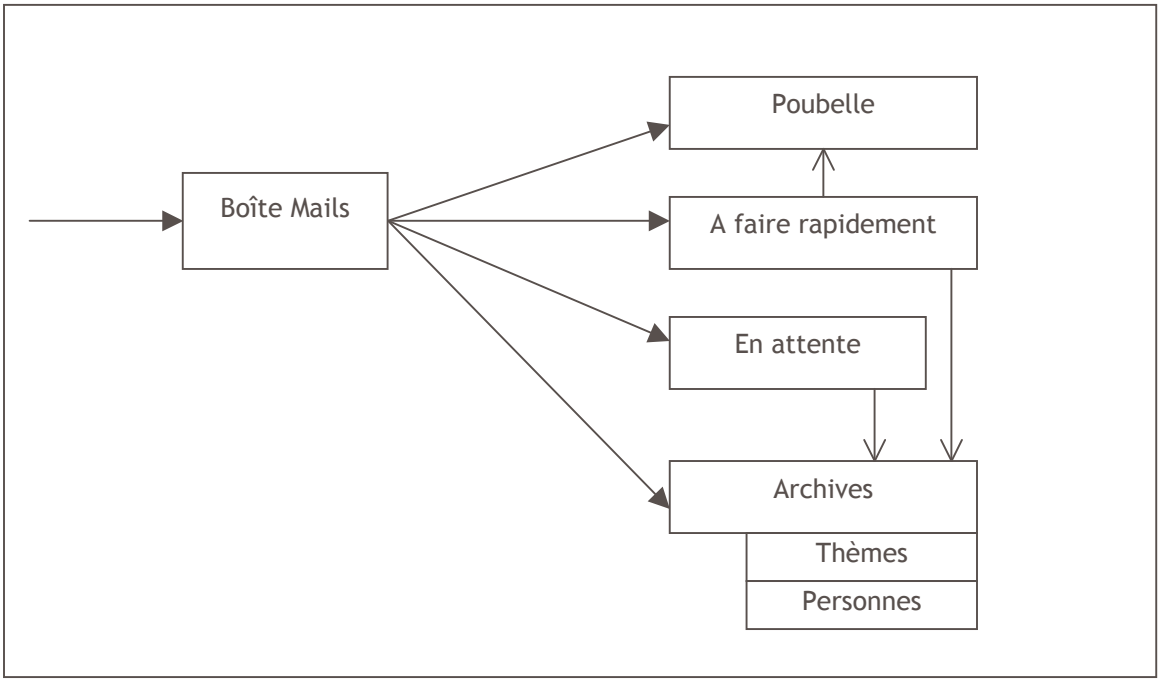

Schéma de tri des mails entrants

Quelques liens qui ont été utiles pour écrire cette note :

*** Si vous êtes encore peu aguerri(e) à l'utilisation de votre logiciel de messagerie :**

http://zebulon1er.free.fr/envoi%20e-mail.htm

http://guide.ungi.net/email.htm

http://www.linternaute.com/internetpratique/email/
http://www.linternaute.com/internetpratique/oe2002/1.shtml
http://www.linternaute.com/internetpratique/oe2002/

*** conseils pour envoi de mails et configuration des logiciels de messagerie**

http://configmail3.free.fr/conseils/conseils.php

*** Concernant les bonnes pratiques de gestion des mails :**

http://www.arobase.org/ecole/gestion.htm
http://www.linternaute.com/internetpratique/polimail/

http://oliviermarx.blogs.com/actu/2005/07/offre_utilisati.html

http://julien.danjou.info/blog/index.php/2004/06/13/16-comment-bien-rediger-un-e-mail

http://promethee.aquitaine.iufm.fr/formiufm/article.php3?id_article=39

http://marc.herbert.free.fr/mail/

*** Concernant les hoax ou canulars :**

http://www.hoaxbuster.com

*** Concernant la gestion d'un nombre important de mails :**

http://www.presse-citron.net/?2006/12/18/1615-comment-organiser-sa-gestion-des-emails

Remarque : Dernière mise à jour de ces adresses : janvier 2008.