COMPENDIUM

LES MAILS

TECHNOAL - ESPACE MULTIMÉDIA DE NOYAL-PONTIVY

Sommaire :

- Introduction aux e-mails
- L’interface d’une boîte mail
- Quel service de mail utiliser ?
- Comment repérer un mail douteux ?
- Les Spams
- Comment envoyer un e-mail
- Comment gérer les contacts
- Sécurité et confidentialité des e-mails
- Si c’est gratuit, c’est vous le produit !
- Notions techniques

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

Compendium des mails

L'e-mail est devenu en quelques années l'un des moyens de communication les plus courants et les plus importants dans notre vie quotidienne. Il nous permet de rester en contact avec nos amis, notre famille et nos collègues, ainsi que de gérer les affaires professionnelles. Cependant, la technologie derrière les e-mails est complexe et il y a de nombreux termes techniques à comprendre.

Ce compendium a pour objectif de fournir une compréhension complète d'une boîte de réception, des différents éléments qui la composent et des meilleures pratiques pour gérer les emails efficacement. Nous expliquerons comment les emails sont envoyés et reçus, comment les pièces jointes sont gérées et comment la sécurité des emails est assurée. Nous discuterons également des services de messagerie courants, des outils pour améliorer la productivité et des tendances actuelles dans le domaine des emails.
Ce compendium s'adresse aux utilisateurs de tous niveaux de compétence. Il fournira une base solide pour comprendre les emails et vous aidera à utiliser cet outil de communication de manière efficace.

//Introduction aux e-mails

Un e-mail, courrier électronique, ou courriel est un moyen de communication à distance qui permet de transmettre des informations sous forme de messages écrits via internet. Il est similaire à une lettre physique, sauf qu'il est envoyé et reçu en ligne.

Pour utiliser un e-mail, vous avez besoin d'un compte de messagerie électronique, qui peut être obtenu gratuitement auprès de nombreux fournisseurs tels que Gmail, Yahoo ou Outlook. Une fois que vous avez créé un compte, vous pouvez envoyer des e-mails à d'autres utilisateurs qui ont également un compte de messagerie électronique. Pour envoyer un e-mail, vous devez saisir l'adresse e-mail du destinataire qui, à la manière d'un numéro de téléphone, nécessite d'être exacte pour que celui-ci le reçoive.

Les e-mails peuvent également inclure des pièces jointes, comme des images ou des documents, qui peuvent être téléchargés et ouverts par le destinataire. Il est possible de stocker les e-mails reçus dans des dossiers pour une meilleure organisation de sa boite mail.

Les e-mails sont devenus un moyen de communication crucial dans les entreprises et les organisations, car ils permettent de communiquer rapidement et efficacement avec les collègues, les clients et les partenaires commerciaux, même lorsque les personnes sont séparées par de grandes distances. Ils ont également remplacé largement les lettres et les fax en tant que moyen de transmission de documents officiels.

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

//L'interface d'une boîte mail

La plupart des services de messagerie utilisent une interface (lien humain/machine) très similaire. On peut par exemple noter l'usage de catégories où sont rangées et triées les mails :

- Une boîte de réception qui contient la majeure partie de nos mails
- Une boîte d'envoi qui permet notamment de vérifier qu'on a bien envoyé un mail
- Une corbeille pour y supprimer des messages de plus de 30 jours
- Un dossier « courrier indésirables » ou « pourriel » qui contient des mails estimés comme suspects par le service de messagerie. (Il peut y avoir des faux positifs)

On peut aussi repérer des icônes et des boutons communs :

📝 Un crayon ou un + pour «nouveau message».
🗑️ Une corbeille ou un bouton «supprimer» pour la suppression de messages.
📤 Un avion en papier ou un bouton «envoyer» pour l'envoi de messages.
🔄 Un cercle fini par une flèche ou un bouton «actualiser» pour récupérer les derniers mails.

Dans le cas d'un nouveau message, nous pourrons observer plusieurs champs de saisie :

De : L'expéditeur. Il est utile pour vérifier, si vous avez plusieurs comptes mails, si vous envoyez votre courrier avec la bonne adresse.

A : Le destinataire. Il est crucial de bien noter l'adresse, car comme un numéro de téléphone, la moindre faute de frappe ne pardonnera pas.
Les majuscules/minuscules n'ont aucune importance.
Une adresse email est le plus souvent constituée comme ceci :

nomdutilisateur@nomdedomaine.fr

CC : Copie carbone. Ce champ permettra d'envoyer le même message à d'autres destinataires

CCI: Copie Carbone invisible. Ce champ enverra le même mail à d'autres destinataires sans faire mention de leur adresse.

Objet : Le sujet du message. Il est recommandé de mettre un objet à chaque fois pour éviter d'avoir ses mails considérés comme indésirables par les différents opérateurs de messagerie.

Enfin, le champ de saisie du message.

(Veillez bien à déplacer le curseur de saisie dans chaque champ)

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

//Quel service de mail utiliser ?

Grande question si il en est. Lorsque vous souscrivez à un compte client chez un opérateur, vous aurez droit à une adresse mail gratuite. Nous vous déconseillons de l'utiliser, qu'elle s'appelle SFR, Bouygues, Orange ou Free. Les meilleurs services mails (à nos yeux) seront chez les grosses entreprises tels que Google et Microsoft ou encore les indépendants, mais surtout pas chez les opérateurs historiques français, dont l'ergonomie douteuse et la sécurité aléatoire font clairement baisser la note.

Rapide tour d'horizon des services gratuits:
Très naturellement si vous avez un téléphone Android, vous serez invité à avoir un compte Gmail (google) qui vous permettra de sauvegarder et synchroniser vos données. Google étant certainement le GAFAM* le plus imposant, on peut considérer que ses généreux services ne prendront pas fin du jour au lendemain.

Si vous disposez d'un ordinateur sur Windows 10 et 11, vous pouvez être amenés à faire la même chose que chez Google avec un compte Microsoft. Parmi leurs services on peut nommer la suite Office (Word, Excel, Powerpoint), le service de mail Outlook ou encore le cloud* Onedrive

Si vous disposez d'un iPhone, la même chose existe chez Apple avec iCloud.
(Attention aux oublis de mot de passe chez Apple !)

Parmis les indépendants, on peut noter:
- Yahoo, qui a historiquement eu d'important problèmes de sécurité mais continue d'exister, proposant 1TO (1024GB) de stockage mail.

- GMX, service allemand qui propose une importante quantité de stockage mail gratuitement (65GB).

- On peut aussi citer Tutanota, Mailo ou Proton qui proposent des offres gratuites très limitées avec des offres payantes intéressantes, selon les besoins.
(Mailo propose un excellent service français à 1€ par mois, par exemple).

*GAFAM : Contraction de Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft
*Cloud : Service de stockage en ligne

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

//Repérer un mail douteux
Malheureusement, Internet est un endroit qui peut s'avérer hostile si on ne fait pas attention. Pas de panique, il existe des moyens d'identifier des mails indésirables.

En voici une liste non exhaustive :

- L'orthographe :

Un mail officiel, qu'il provienne d'une administration ou d'une entreprise sera, dans un soucis de crédibilité le plus souvent bien orthographié.
L'erreur est humaine, une petite faute de frappe, ou l'oubli d'un accord ne font pas d'un mail un piège, mais les fautes répétées et évidentes dans un mail qui vous demande de l'argent sont des indices permettant de remettre en question sa légitimité.

- L'expéditeur :

Le premier point à vérifier est l'adresse mail de votre expéditeur. Observez comment elle est constituée : Une adresse du type « Commandantgendarmerie56@gmail.com» n'est évidemment pas crédible du fait qu'elle soit hébergée chez Google. Une institution supposément sérieuse comme la gendarmerie utilisera son service de mail interne qui peut par exemple ressembler à ceci: nom.prenom@interieur.gouv.fr.
De même qu'une adresse comportant une faute d'orthographe est obligatoirement suspecte : un domaine en @interieur.guv.fr ou @gendarmerle.fr est évidemment frauduleux (Méfiez vous des i majuscules et L minuscules.)

Dans une majeur partie des cas, prendre garde sur l'orthographe et jeter un oeil sur la boîte mail suffit. Mais il peut y avoir quelques subtilités telles que :

- Les faux liens :

Dans votre navigateur, passer votre souris sur un lien fera normalement apparaître une petite barre en bas à gauche avec la cible du lien (au format https://site.fr/exemple.htm).
Cet outil peut vous permettre de vérifier l'authenticité d'un lien. Par exemple, vous rediriger vers www.impots.gouv.fr alors que sa cible s'avère être quelque chose de complètement différent tel que impotsreduc.free.fr.

- Les cartes prépayées :

C'est une arnaque récurrente sur Internet. De nos jours, il est possible de payer très facilement par carte bleue ou compte paypal, mais pour des raisons d'anonymat certains arnaqueurs vous demanderont de l'argent par carte prépayée (rechargées par coupons PCS, Prepaid Cash Service en anglais).
Aucun site sérieux ou institution française n'utilise ce système de paiement. Par conséquent, si votre interlocuteur vous propose quoi que ce soit en échange d'argent par carte prépayées, vous pouvez être certains qu'il s'agit d'une arnaque.

De manière générale, n'envoyez jamais de l'argent à quelqu'un que vous venez de rencontrer sur Internet. Aussi, aucun service ne vous demandera jamais votre mot de passe par mail.

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

//Comment gérer les contacts

Gérer ses contacts depuis sa boîte mail peut sembler intimidant pour les débutants, mais avec quelques astuces simples, cela peut devenir une tâche facile et rapide.

Pour commencer, il est à noter que chaque boîte mail étant différente d'une autre, les menus et termes peuvent varier. N'hésitez pas à passer votre souris sur une icône pour apprendre son utilité ! De manière générale, le cœur de la gestion passe par les menus «Contacts» ou «Carnet d'adresses», où vous pouvez entrer les informations de base telles que le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone des personnes avec lesquelles vous souhaitez communiquer. Vous pouvez également importer des contacts depuis d'autres sources telles que votre carnet d'adresses de votre téléphone ou d'autres comptes de messagerie en utilisant l'option «Importer» ou «Exporter».

Vous avez aussi la possibilité de regrouper vos contacts selon des catégories. Cela peut être fait en utilisant l'option «Groupes» ou «Catégories», où vous pouvez assigner des étiquettes à vos contacts pour les organiser. Cela peut vous aider à gérer et à communiquer plus facilement avec un grand nombre de personnes en même temps.
Assurez-vous que leurs informations telles que leur adresse e-mail et leur numéro de téléphone sont à jour.

Enfin, si vous n'avez plus besoin de communiquer avec certaines personnes, vous pouvez les supprimer de votre liste de contacts en utilisant l'option «Supprimer» ou «Archiver». La suppression définitive peut varier selon votre boîte mail, certaines permettent d'annuler les dernières actions effectuées, mais ce n'est pas une généralité, soyez vigilants.

Il existe plusieurs icônes et repères visuels à noter lors de la gestion de ses contacts depuis sa boîte mail, notamment :

Icône d'ajout de contact : Il s'agit généralement d'une icône en forme de personne avec un signe plus (+), qui permet d'ajouter de nouveaux contacts à votre carnet d'adresses.

Icône d'import/export : Il s'agit d'une icône en forme de flèche pointant vers l'intérieur ou vers l'extérieur, qui permet d'importer ou d'exporter des contacts depuis ou vers d'autres sources.

Icône de groupes : Il s'agit généralement d'une icône en forme de liste ou de dossier, qui permet de regrouper vos contacts en différentes catégories ou groupes.

Icône de mise à jour : Il s'agit généralement d'une icône en forme de crayon ou de stylo, qui permet de mettre à jour les informations de vos contacts.

Icône de suppression : Il s'agit généralement d'une icône en forme de corbeille ou de poubelle, qui permet de supprimer des contacts de votre carnet d'adresses.

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

//Les SPAMS

Par défaut, les boîtes mail disposent d'un système de filtrage qui détecte automatiquement les mails frauduleux.
Ce filtrage a malheureusement ses limites et peut en laisser passer comme il peut bloquer des mails sains en tous points.

Par conséquent, jeter un œil au dossier spam fait partie des bons réflexes à avoir lorsque l'on attend un mail, par exemple d'un service de vente en ligne.

Il est possible d'ajuster le filtrage en quelque clics selon les boîtes mails, que ce soit pour exclure un expéditeur considéré comme «sain» ou inclure les mails d'un expéditeur considéré comme «spammeur».
Les méthodes peuvent varier, certaines boîtes mails permettront:
- Un clic-droit sur un message, affichant un menu contextuel permettant d'agir sur le filtrage.
- Sélectionner l'expéditeur pour le considérer comme sûr ou non.
- Sélectionner le message d'un expéditeur pour afficher des options supplémentaires.

La technologie des spams implique plusieurs aspects clés :

L'envoi massif : Les spams sont généralement envoyés à un grand nombre de destinataires différents, généralement à des milliers, via des programmes automatisés appelés «bots».

La collecte d'adresses e-mail : Les expéditeurs de spam rassemblent des adresses e-mail à partir de diverses sources comme les sites web, les forums en ligne et les réseaux sociaux, ou en achetant des listes d'adresses e-mail auprès de sociétés.

Les techniques de contournement : Les expéditeurs de spam utilisent des techniques pour éviter les filtres anti-spam et atteindre les boîtes de réception des utilisateurs, comme utiliser des images ou des caractères invisibles pour masquer le contenu réel de l'e-mail ou utiliser des domaines alternatifs pour éviter les bloqueurs de spam.

Le contenu illégal : Certaines formes de spam sont illégales, comme les arnaques financières, les messages phishing* (ou hameçonnage), les virus et les ransomwares** (ou rançongiciel).

*Le phishing est une forme d'escroquerie qui consiste à utiliser des e-mails ou des sites web frauduleux pour voler des informations personnelles ou financières. Les attaquants peuvent utiliser des e-mails qui semblent provenir de sources fiables, comme une banque ou un fournisseur de services en ligne, pour inciter les utilisateurs à fournir des informations personnelles ou financières. Les sites web frauduleux peuvent également ressembler à des sites légitimes pour inciter les utilisateurs à entrer des informations sensibles.

**Le ransomware est un type de logiciel malveillant qui crypte les fichiers de l'utilisateur et leur demande de payer une rançon pour les débloquer. Les attaquants peuvent utiliser des e-mails de phishing pour télécharger le logiciel malveillant sur l'ordinateur de l'utilisateur, ou il peut être installé après avoir visité un site web compromis. Une fois que les fichiers sont cryptés, ils ne peuvent plus être utilisés jusqu'à ce qu'une rançon soit payée pour débloquer les fichiers. Il est important de noter qu'il n'est pas garanti que les fichiers seront débloqués une fois la rançon payée.

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

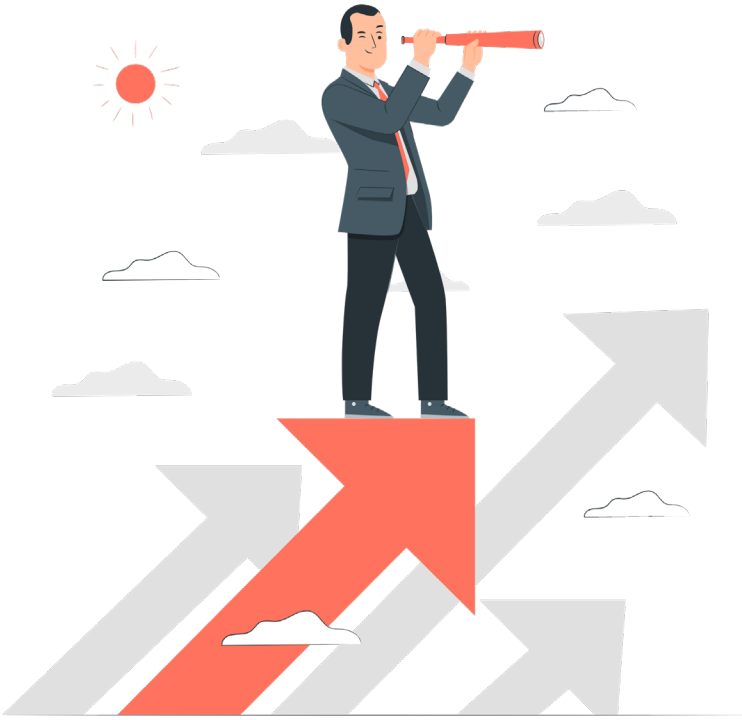
//Si c'est gratuit, c'est vous le produit !

L'expression « si c'est gratuit, c'est vous le produit » est devenue populaire pour décrire le modèle économique de certaines entreprises qui offrent des services gratuits en échange de données sur les utilisateurs. Ce modèle est largement utilisé dans les industries de la technologie, de la publicité en ligne et des médias sociaux, où les entreprises collectent des données sur les utilisateurs pour cibler les annonces publicitaires et générer des revenus.

Une étude publiée par Harvard Business Review en 2010 a montré que les entreprises qui utilisent ce modèle ont des marges bénéficiaires plus élevées que les entreprises qui ne le font pas. En effet, les entreprises peuvent utiliser les données collectées pour améliorer leurs campagnes publicitaires et augmenter leur rentabilité. Les entreprises peuvent également utiliser les données pour améliorer leurs produits et services, ou pour développer de nouveaux produits.

Cependant, l'utilisation de ce modèle économique a par ailleurs des conséquences pour les utilisateurs. Les entreprises collectent des données sur les utilisateurs pour cibler les annonces publicitaires, mais elles collectent aussi des données sur les utilisateurs pour d'autres raisons, telles que la surveillance et la surveillance de la concurrence. Selon une étude de l'Université de Californie, les entreprises collectent en moyenne 550 Mo de données par mois sur chaque utilisateur. Cela peut entraîner des problèmes de vie privée pour les utilisateurs, car ces données peuvent être utilisées pour cibler les utilisateurs avec des publicités personnalisées, mais elles peuvent de plus être utilisées pour d'autres raisons qui ne sont pas nécessairement dans l'intérêt des utilisateurs.

Il est à noter que les entreprises qui utilisent ce modèle de gratuité ne sont pas forcément malveillantes. En fait, beaucoup d'entre elles sont très transparentes sur la façon dont elles utilisent les données de leurs utilisateurs et offrent des options pour limiter la collecte de données. Cependant, il est important pour les utilisateurs de comprendre comment leur comportement en ligne est utilisé et de prendre des décisions éclairées sur l'utilisation des services gratuits.



Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr

//Notion techniques

Les courriels utilisent des protocoles de messagerie tels que SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), POP (Post Office Protocol) et IMAP (Internet Mail Access Protocol) pour transmettre les messages à travers Internet. SMTP est utilisé pour envoyer les e-mails, tandis que POP et IMAP sont utilisés pour récupérer les e-mails sur un serveur de messagerie.

POP (Post Office Protocol) est un protocole qui permet de télécharger les e-mails stockés sur un serveur de messagerie sur un ordinateur local. Une fois que les e-mails sont téléchargés, ils sont supprimés du serveur de messagerie. Cela signifie que si vous utilisez POP pour récupérer vos e-mails, vous ne pourrez pas accéder à vos e-mails sur d'autres appareils ou sur le Web.

IMAP (Internet Mail Access Protocol) est un protocole qui permet d'accéder aux e-mails stockés sur un serveur de messagerie sans les télécharger sur un ordinateur local. Cela signifie que vous pouvez accéder à vos e-mails sur plusieurs appareils ou sur le Web. Les e-mails restent stockés sur le serveur de messagerie, vous pouvez donc les consulter ou les supprimer à distance.

Les e-mails peuvent être cryptés pour assurer la confidentialité des informations transmises. Il existe des protocoles de sécurité tels que SSL (Secure Sockets Layer) et TLS (Transport Layer Security) qui sont utilisés pour chiffrer les e-mails et protéger contre les accès non autorisés.

En termes simples, SSL/TLS utilise des clés de chiffrement pour encoder les données avant qu'elles ne soient envoyées sur Internet, et décode les données une fois qu'elles ont été reçues. Cela signifie que si quelqu'un intercepte les données, il ne pourra pas les lire.

Contact en cas de besoin:
espacetechnoal@gmail.com ou damien.duez@conseiller-numerique.fr