



VADE MECUM

COURRIERS ELECTRONIQUES

Comprendre, s'organiser et gérer durablement la communication électronique



Page 1 / 8

Les e-mails sont devenus la base de la communication des entreprises. Beaucoup ne connaissent pas leur fonctionnement, leurs limites et les problématiques qu'ils soulèvent.

Au même titre que vous devez mettre de l'essence dans votre voiture pour qu'elle fonctionne, **vous devez désormais gérer vos e-mails** afin de ne pas vous retrouver dans des situations de blocage voire bien pire encore.

PROWEBSERVER a réalisé ce document pour les utilisateurs non professionnels de l'informatique. **Ce document n'est ni technique ni exhaustif, il se veut juste une aide à la compréhension du système de fonctionnement des courriers électroniques.**

Emails

Reprenez le contrôle !

Comment ça marche ?

Une succession de machines et de logiciels

Les problèmes courants liés aux e-mails

A chaque incident son compte-rendu

Quoi surveiller ?

Les éléments qui font désormais partie de votre gestion de la communication électronique

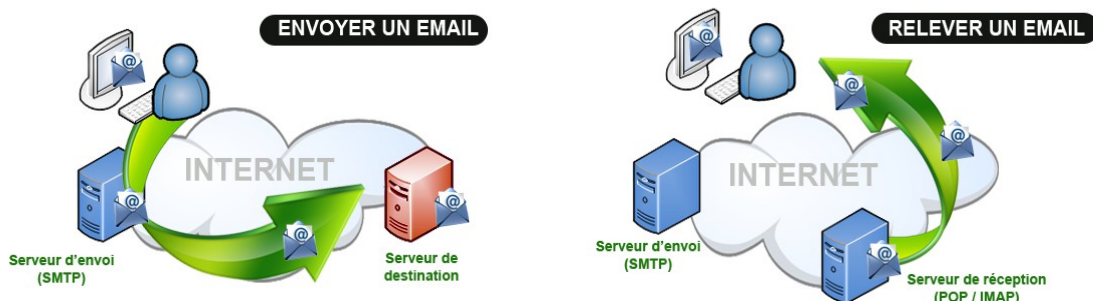
Que doit-on faire ?

Une gestion simple, durable et rentable

Comment ça marche ?

Une succession de machines et de logiciels

Envoyer et recevoir ... Où sont les messages ? Les messages sont sur des serveurs gérés par des sociétés spécialisées. Ces sociétés gèrent aussi souvent, les hébergement des sites internet. Par exception il existe aussi des serveurs emails interne ou associatifs.



Comment consulte-t-on les messages ? Soit en direct en les visualisant sur les serveurs, soit en faisant descendre une copie de ces mails sur votre ordinateur grâce à un CLIENT DE MESSAGERIE.

Qu'est-ce qu'un CLIENT DE MESSAGERIE ? :

C'est un logiciel installé sur votre ordinateur qui demande au serveur de lui délivrer une copie des messages après fourniture de l'identifiant et du mot de passe de la boîte e-mail. Ces releveurs de mails s'appellent OUTLOOK, OUTLOOK EXPRESS, THUNDERBIRD, APPLE MAIL, etc...



Que fait exactement le CLIENT DE MESSAGERIE ?

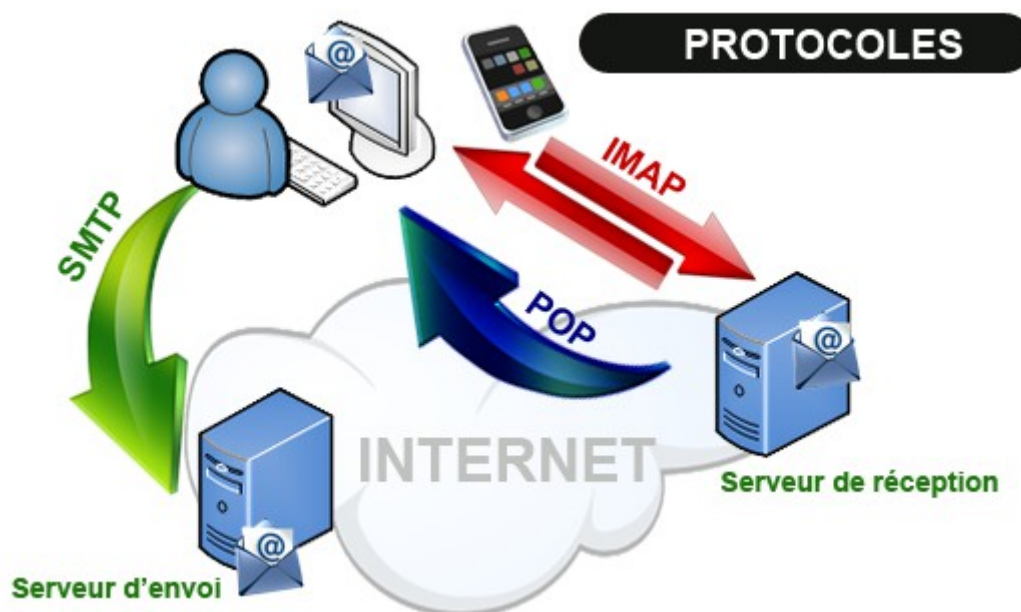
Le Client de messagerie contacte une machine (le serveur sur lequel sont stockés vos e-mails), lui fournit l'identifiant et le mot de passe et une fois authentifié prends une copie des messages présents. Il gère aussi les destructions planifiées sous la forme : « *Serveur, supprime moi le mail X, puis le mail Y etc..* », la destruction planifiée se paramètre sur le Client de messagerie lui-même (Elle est souvent par défaut d'une durée de 45 jours.

Quels sont les protocoles et leurs rôles ?

Le principal et plus connu pour le moment est le POP (ou POP3). Lorsque le Client de messagerie contacte le serveur de mails il dialogue avec lui de différentes façons. En parlant pop il dit « *Je prends une copie des messages et lui donne des ordres de suppression* »

Mais avec l'arrivée des smartphones, un autre protocole jusqu'à présent peu utilisé fait son grand retour, quoique née en 1986. Il s'agit de l'IMAP.

A la différence du protocole POP qui transfère les messages de votre boîte aux lettres sur votre ordinateur puis les efface du serveur, IMAP effectue une **synchronisation** des messages et des dossiers (boîte de réception, messages envoyés, brouillons, archives, etc.) de façon souvent allégée (Entêtes, sujets ...) entre le serveur et votre terminal. Votre messagerie reste stockée dans son intégralité sur le serveur : vous pouvez donc y accéder par différents terminaux, vous aurez accès aux mêmes données. Toute action que vous effectuez depuis un terminal sera automatiquement reportée sur le serveur.



Que se passe-t-il si plusieurs machines relèvent la même boîte email en pop ?

C'est le bazar !! Les messages vont tomber alternativement sur l'une ou sur l'autre, envoyer des messages de suppression et parfois essayer de se connecter au même moment et conduire à des messages d'erreur car le serveur va répondre par un message d'erreur.

Quelle est l'autre façon de consulter ses messages ?

En direct sur le serveur sans en demander une copie. Le Client de messagerie n'est pas nécessaire, le navigateur internet suffit. Les logiciels présents sur les serveurs afin de permettre la consultation sont des WEBMAIL. Ce sont des Clients de messagerie particuliers, posés directement sur le serveur de mails. Les plus connus et répandus sont : HORDE, ROUND CUBE ... Contrairement à l'IMAP qui garde une image sur l'ordinateur, le WEBMAIL est une lecture directe distante.

Les problèmes courants liés aux e-mails

A chaque incident son compte-rendu

Lorsque les e-mails sont envoyés, ils parcourent le réseau avec principalement deux informations techniques en plus de leur contenu : La machine à l'origine de l'envoi et la machine de destination. Lorsque ces machines rencontrent un problème elles vont émettre un message d'erreur. Les principaux problèmes pouvant se présenter dans le parcours d'un e-mail sur le réseau :

Existence d'un problème

Message	Traduction	Signification
Undelivered mail returned to sender	Retour à l'expéditeur	Une erreur est survenue lors du traitement de votre message. Le "facteur électronique" qui a constaté cette erreur vous envoie un message où il vous indique, la plupart du temps en anglais, quelle erreur il a rencontrée..
Delivery failure OU Delivery failed OU Transmission failure	Erreur de distribution	
De nombreux autres types de formulations existent. Souvent ils précisent le type de problème		

Les raisons les plus courantes du problème données par les machines

Message	Traduction	Signification
Problèmes de volume ou de quotas		
Disc quota exceeded OU Over quota. OU Mailbox full.	Espace disque saturé. Boîte e-mail pleine.	Espace disque saturé.
Message size exceeds fixed maximum message size.	La taille du message excède la taille maximum autorisée.	Vous essayez d'envoyer un message qui est trop volumineux (à cause de la ou des pièces jointes) compte tenu des limites fixées par votre système de messagerie électronique ou par celui du destinataire.
Problème d'adresse avant le @		
User unknown. OU No such user here. OU ... is not a valid mailbox. OU Invalid recipient. OU User not found.	Utilisateur inconnu Cet utilisateur n'existe pas Email inexistant Destinataire incorrect Utilisateur introuvable	Soit vous avez fait une faute dans l'adresse de votre correspondant au niveau de la partie "utilisateur", soit la boîte e-mail de votre correspondant a été supprimée.
Problème d'adresse après le @		
Host not found. OU Host unknown. OU Domain not found	Hôte introuvable Hôte inconnu Domaine introuvable	Soit vous avez fait une faute d'orthographe au niveau de l'hôte (après l'arobase) de votre correspondant, soit le "facteur électronique" de votre correspondant est en panne, soit le domaine en question n'existe plus.
Ces messages représentent l'essentiel des messages d'erreur mais de nombreux autres existent.		

Quoi surveiller ?

Les éléments qui font désormais partie de votre gestion de la communication électronique

Les quotas

Les serveurs qui conservent les e-mails, ne sont pas extensibles à volonté. L'utilisation massive des e-mails dans les activités professionnelles influe naturellement sur le volume de données à conserver. Les hébergeurs ne peuvent augmenter à l'infini les espaces de stockage qui ont un coût économique. C'est pourquoi les boîtes e-mail sont régulées par des quotas de volume.

La sauvegarde

Les boîtes e-mails ayant un volume limité, il est nécessaire de trouver des solutions afin de conserver certains messages.

En effet, certains messages doivent être conservés sur une période plus longue soit dans un souci de suivi de dossier, soit pour une simple raison juridique afin de pouvoir servir de preuve (ou tout au moins de commencement de preuve par écrit).

Il est IMPERATIF de procéder à une sauvegarde DURABLE des messages IMPORTANTS.

La sauvegarde durable

Le stockage durable ne peut se faire sur des serveurs éloignés pour des raisons de quotas, de risques de pertes etc...

La première chose nécessaire est donc d'avoir une copie des messages sur un ordinateur dans l'entreprise. Pour obtenir cette copie, il est nécessaire d'utiliser un RELEVÉUR de messages (logiciel de messagerie). Une fois les copies sur l'ordinateur, il est possible de procéder à un archivage sur un disque amovible externe.

En conservant les messages sur l'ordinateur ET sur un disque amovible externe, vous palliez au risque de dépassement de quotas au niveau du serveur, au risque de perte suite à un incident grave sur votre ordinateur de travail et vous conservez les messages devant l'être. En sauvegardant sur un serveur distant il est possible de pallier aussi au risques géographiques (catastrophes naturelles, vol, incendie ...)

Et les SPAMS ?

Les SPAMS sont au centre d'une guerre absolue sur le web car les chiffres sont hallucinants. Le nombre de mails non sollicités serait de l'ordre de 100 milliards par jour et représenterait environ 90% du trafic mondial d'email. En 2009, Ferris Research évaluait déjà le dommage économique mondial à environ 130 milliards de dollars.

Le poids économique parasite des spams est un souci majeur des opérateurs à tous les niveaux, c'est pourquoi dans cette guerre permanente SPAM-ANTISPAM les filtres mis en place sont extrêmement sensibles, fluctuants et parfois se trompent.

Les erreurs des filtres anti-spam conduisent à ce qui est appelé le « faux-positif ». Le filtre va sur un ou plusieurs critères considérer que le mail concerné est un spam, alors qu'il ne l'est pas.

Qu'est-ce qui coûte cher dans le SPAM ?

- Le temps de traitement par les utilisateurs (Ouverture, lecture, puis suppression du message) ;
- Les couts de gestion des procédés anti-spamming (logiciels, personnels, maintenance) ;
- Les couts d'infrastructure (consommation électrique, stockage des données, utilisation de bande passante) ;
- Les couts liés aux envois malveillants (virus, etc...) ;
- Les coûts dus aux pertes d'information générées par les « faux-positifs »

Il est donc nécessaire d'intégrer AUSSI dans la gestion de ses mails, l'obligation de regarder dans les dossiers indésirables, afin de détecter les « faux-positifs » qui auraient été orientés par erreur.

Save 3

PROWEBSERVER a mis en place une offre spéciale à la demande de ses clients soucieux de sauvegarder, stocker ET sécuriser leurs fichiers et particulièrement leurs emails.

Save 3 est une solution personnalisée assurant une triple sauvegarde et une triple sécurité des fichiers sensibles et des emails

Sauvegarder ... Stocker ... Sécuriser ...



Que retenir ?

Une gestion simple, durable et rentable

Règle N°1 **1 Machine = 1 fonction**

Les WEBMAILS et les SMARTPHONES permettent de consulter ses emails de partout et de les traiter. Ce sont des outils nomades. Une simple connexion internet suffit. Les messages sont vus à distance (webmail) ou en direct (Protocole IMAP)

Une machine locale au bureau doit être présente et elle est destinée à relever les messages pour permettre de les archiver si nécessaire.

Règle N°2 **Rester attentif aux quotas et aux dossiers spam**

Les boîtes e-mail ne doivent pas se remplir inconsidérément sans être surveillées afin de ne pas se retrouver saturées.

Malheureusement le « petit coup d'oeil » sur les indésirables avant effacement est nécessaire pour ne pas voir disparaître les messages égarés.

Règle N°3 **Nettoyer et trier**

Les messages traités et inutiles doivent être supprimés afin de ne pas encombrer la boîte e-mail
Les messages importants doivent être conservés sur l'ordinateur principal de travail

Règle N° 4 **Sauvegarder**

Les messages importants, au même titre que les fichiers importants, doivent être sauvegardés sur un support extérieur à l'ordinateur principal. Cela pourra être un disque amovible ou une machine distante.



Maîtrise d'oeuvre Internet
Hébergement, création, développements

Vous aider à réussir est notre métier

PROWEBSERVER
Fuurinkazan Group