

Le courrier électronique - connaissances de base

version 0.5

Jean-Philippe GEORGET
jean-philippe.georget@orleans-tours.iufm.fr

26 octobre 2002

Table des matières

1 Préambule

Ce document présente des connaissances susceptibles d'éclairer le lecteur sur les possibilités de la messagerie électronique mais aussi sur les us et coutumes qui règlent son usage. Une lecture minimale se limiterait à la partie ??.

2 Principes de base de la messagerie électronique classique

Le cheminement d'un courrier électronique présente des similitudes avec celui d'un courrier classique.

Il faut :

- écrire les lettres ainsi que les enveloppes ;
- aller poster les courriers dans une boîte aux lettres ;
- que les services postaux les acheminent jusqu'aux boîtes des destinataires ;
- que chaque destinataire regarde dans sa boîte pour pouvoir lire les courriers qui lui sont destinés.

Ce qui devient pour un courrier électronique :

- utiliser un logiciel pour composer ces messages ;
- se connecter à l'internet si ce n'est déjà fait et envoyer ses courriers au serveur SMTP de son fournisseur d'accès ;
- que les services du fournisseur d'accès contactent les différents serveurs qui hébergent les courriers des destinataires ;

- que chaque destinataire se connecte à internet et retire ses courriers sur les serveurs POP ou IMAP de ses différentes adresses électroniques.

On remarque que dans une situation donnée, une personne ne peut avoir qu'un unique serveur SMTP disponible pour envoyer ses courriels¹ alors qu'il peut retirer ses courriers sur plusieurs serveurs POP ou IMAP² chacun ayant, en général, des noms d'utilisateur et des mots de passe associés distincts.

Exemple : Je m'appelle Paul Auchon. Je me connecte par le biais d'une connexion offerte par le fournisseur d'accès *SuperCool*. Je dois donc utiliser le serveur SMTP de ce fournisseur. Il pourrait s'appeler `smtp.supercool.fr`. À l'aide de cette connexion, je peux retirer mon courrier hébergé sur `pop.supercool.fr`, mais aussi sur `pop.megafree.fr` ou bien `imap.topdutup.fr` selon mes différentes adresses. Mes correspondants peuvent probablement m'écrire à l'une de mes différentes adresses : `paul.auchon@supercool.fr`, `pauchon@megafree.fr` ou `p.auchon@topdutup.fr`.

Si je veux envoyer mon courrier depuis un autre endroit ou à l'aide d'une autre connexion à l'internet, je devrais utiliser un autre serveur SMTP³ tel `mail.autrefournisseur.org` alors que pour retirer mon courrier, il n'y aura pas de changement puisque le courrier hébergé n'aura pas changé de place.

Parfois le nom du serveur SMTP et celui du serveur POP ou IMAP est identique. Ce peut-être `mail.fournisseur.org`, `mailhost.fournisseur.org`.

3 Envoyer du courrier depuis le web

Il est aussi possible d'envoyer des courriels par l'intermédiaire d'une interface web. On se connecte sur un serveur web à l'aide d'un navigateur. Après s'être authentifié à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, on peut cliquer sur les divers liens proposés qui permettent selon les cas d'envoyer des messages, de consulter les messages reçus, de les archiver, etc.

4 Messagerie électronique classique et webmail

Chaque solution a ses avantages et ses inconvénients.

¹C'est en quelque sorte l'équivalent de la boîte aux lettres au coin de la rue.

²Ces serveurs sont équivalents à l'adresse d'une résidence principale et à celle d'éventuelles résidences secondaires.

³Si vous êtes en déplacement, vous ne pouvez utiliser la boîte aux lettres située au coin de la rue de votre domicile.

En utilisant l'interface web, il n'y a rien à configurer et il est facile de gérer mes messages depuis n'importe quel ordinateur connecté au réseau internet, il suffit de surfer. Il est obligatoire de rester connecté lors de la lecture des messages reçus, lors de la rédaction de nouveaux messages – à moins de procéder par des copier-coller. Le fonctionnement peut-être ralenti aux heures de pointe car ce qui apparaît à l'écran traverse une partie de l'internet. Les messages sont stockés chez le fournisseur du service de messagerie et il faut se connecter pour consulter ses archives. La consultation est problématique si l'on reçoit plus d'une dizaine de messages par jour. Si les fonctions proposées ne sont pas satisfaisantes, il faut changer de prestataire, d'adresse et prévenir ses correspondants habituels.

En utilisant un logiciel de messagerie, il faut le configurer pour que tout fonctionne correctement en émission – SMTP – comme en réception – POP ou IMAP. Si le logiciel ne convient pas, il suffit d'en changer. Il n'est nécessaire de se connecter seulement lors de l'envoi et de la réception des messages. Il est donc possible de préparer plusieurs messages, gérer son carnet d'adresses, consulter ses archives, etc. sans être connecté. Les fonctionnalités d'un logiciel sont en général supérieures à celle fournies par une interface web. Recevoir plus de cinquante messages par jour est tout à fait gérable à l'aide de filtres et de systèmes de suivi de discussions – les *threads*.

Certains prestataires fournissent les deux solutions. Il reste alors à les gérer. Si l'on retire des courriers à l'aide de son logiciel, il n'est plus possible de les consulter à nouveau par le biais de l'interface web. On peut aussi retirer ses courriers à l'aide d'un logiciel et lui demander d'en laisser une copie sur le serveur de messagerie. Les messages restent consultables par l'intermédiaire de l'interface web mais la taille des messages stockés est limitée par tous les prestataires. Lorsque le quota est atteint, vous ne pouvez plus recevoir de message.

En général, l'interface web sert à prendre connaissance des messages les plus urgents et éventuellement à y répondre alors que le logiciel permet de garder la trace des différents messages et de gérer facilement la consultation de listes de diffusion.

5 Informations nécessaires pour configurer son logiciel de messagerie

Il faut connaître son adresse électronique. Elle ressemble généralement à `paul.auchon@megafree.fr` ou `pauchon@supercool.org`. Le symbole `@`⁴ s'appelle *arobase*. On prononce parfois « paul point auchon *at* megafree point fr ». Le

⁴Il s'obtient en gardant la touche `AltGr` enfoncé et en appuyant sur la touche `0` en haut du clavier.

at anglais signifie « chez ». En effet, votre courrier est hébergé sur une machine de votre prestataire.

Pour envoyer son courrier, il faut connaître le serveur SMTP de son lieu d'accès à l'internet.

Pour retirer son courrier, il faut connaître le serveur POP ou IMAP où sont stockés les messages ainsi que le nom d'utilisateur et le mot de passe qui permettent de les retirer.

Une fois le logiciel configuré, on peut vérifier si tout fonctionne en s'envoyant un message puis en y répondant. Ainsi on vérifie que l'envoi et la réception se déroule normalement mais aussi que l'adresse de retour est correcte lorsque les correspondants souhaitent répondre à un de vos messages.

Un test supplémentaire et gratuit est d'envoyer un message à `echo@cnam.fr`. Deux à trois minutes plus tard, on peut récupérer la réponse émise automatiquement par un ordinateur du CNAM qui est prévu à cet effet.

Vous pourrez trouver des informations sur *Arobase.Org* – <http://www.arobase.org> –, un site de référence pour tout ce qui touche à la messagerie électronique, aux *webmails*, les logiciels, des explications techniques, des astuces pour des logiciels, des comparaisons de logiciels, de *webmails*, etc.

6 Netiquette ou les us et coutumes du courrier électronique

Lorsque l'on entre sans dire bonjour dans une salle dans laquelle d'autres personnes sont déjà présentes, personne ne nous le fait remarquer mais cela ne passe pas inaperçu.

De la même manière, l'usage du courrier électronique connaît quelques règles qu'il vaut mieux respecter. Il y a parfois des raisons strictement techniques qui visent à faciliter la lecture des messages par les différents correspondants mais aussi des règles de courtoisie que l'on risque d'oublier devant la rapidité des échanges électroniques.

Ce qui suit est un *résumé concis*. On peut en trouver des développements sur le web.

- le courrier électronique permet de communiquer par écrit de manière relativement rapide, trop parfois, et avec un style proche de l'oral. Une fois envoyé, il est rarement possible d'annuler son envoi. Prenez le temps de relire votre message. Est-il suffisamment clair pour votre correspondant ? N'y a-t-il pas ambiguïté dans la formulation ? Vous faites de l'ironie ; utilisez une

frimousse ou souriard ⁵ comme :-) ou ;-) qui se lit en penchant la tête sur la gauche, cela peut éviter les malentendus ;

- renseignez le sujet – ou objet – de votre message le plus précisément possible. Votre correspondant pourra trier plus rapidement ses multiples messages. Si nécessaire, il pourra aussi les retrouver facilement dans ses archives. Le sujet d’une réponse à un message commence par RE : – ou Re : ⁶. En général, le logiciel l’ajoute automatiquement au début du sujet du message.
- ne pas envoyer de fichiers attachés si un simple texte suffit à transmettre l’information. Comme vous, votre correspondant n’a pas l’ADSL ou paye peut-être sa connexion selon la quantité de données qui transite par sa connexion.
- de même, éviter d’envoyer les messages en HTML comme le proposent certains logiciels. En HTML, certains de vos correspondants recevront des messages tels :

```
<html><strong><div color=\#FFF0>salut !</div>
</strong></html>
```

- si les fichiers attachés semblent indispensables, il faut s’assurer que son correspondant peut les lire sans difficulté. Il n’utilise pas obligatoirement les mêmes logiciels que vous et vous n’avez pas à l’obliger à changer. De plus, les fichiers attachés sont le vecteur principal de diffusion des virus. Par conséquent, préciser toujours dans le corps du message le contenu et le format des fichiers que vous envoyez. Il est alors préférable d’utiliser des formats de fichiers ouverts tels HTML, PDF, PS ⁷. Les formats d’images ⁸ ne transmettent pas de virus ;
- lors d’une réponse, évitez de répondre puis de laisser la citation en fin de message. Répondez *après* ou *entre* les citations du message de votre correspondant, la lecture s’en trouvera facilitée. Personne ne répond avant que l’autre n’ait parlé. De même, il est souvent inutile de citer intégralement le message de son correspondant. S’il n’est pas tout à fait *gaga*, quelques phrases bien choisies devraient lui permettre de suivre le fil de la discussion. Par exemple, il est inutile de laisser la signature de son correspondant dans la réponse ;
- faites en sorte que la longueur de vos lignes ne dépassent pas 70 caractères

⁵ *smiley* en anglais.

⁶ Rép : n’est pas standard.

⁷ Il est aussi possible d’utiliser un fichier TXT, c’est à dire du texte simple. L’avantage est qu’il ne peut pas véhiculer de virus. L’inconvénient est que les différents type de systèmes ne codent pas exactement tous les caractères de la même façon.

⁸ PNG, JPEG, GIF dans l’ordre de préférence car GIF est n’est pas un format ouvert.

environ. Les raisons sont multiples mais l'effet le plus visible est que lorsque votre correspondant vous répondra le texte sera coupé sans respecter le sens du texte. Cela pourrait ressembler à :

> Voici quelques nouvelles de Corrèze où le temps
> fabuleux
> et le soleil rayonnant à souhait permet
> à tous un repos bien mérité avant
> les
> événements à venir et qui maintenant
> ne saurait
> tarder.

- vous venez de recevoir un message concernant une pétition à faire circuler par message électronique ou qui vous alerte de la découverte d'un nouveau virus : *ne le diffusez pas à votre tour*. Des sites spécialisés existent concernant les virus, abonnez-vous à leur lettre d'informations. Quant aux pétitions, consultez un site d'information sur les canulars, vous y trouverez certainement votre pétition en bonne place. Imaginez que tout le monde fasse comme vous et envoie un message à tout son carnet d'adresses : il deviendrait impossible de surfer sur le web.
- utilisez à bon escient les en-têtes To: ou A: (pour les destinataires principaux), Cc: ou Copies à: (destinataires pour information)
- Bcc: ou Copies cachées à: (destinataires pour information mais les adresses sont cachées à tous les destinataires). Typiquement, la dernière option peut être utilisée pour envoyer un message à plusieurs destinataires sans dévoiler toutes les adresses à tous les correspondants.

Vous ne recevez que quelques courriers occasionnels, votre correspondant peut en recevoir plusieurs dizaines ou centaines chaque jour. En respectant ces règles élémentaires, vous lui facilitez la consultation de ces courriers et ainsi favorisez l'accueil réservé à votre message.

Souvent, vous ne connaissez pas l'état d'esprit de votre correspondant au moment où il vous lira, restez courtois dans vos messages.

Toutes ces recommandations peuvent sembler tantôt moralisatrices, tantôt évidentes. Vous les trouverez de manière exhaustives sous forme de recommandations aux adresses :

<http://www.sri.ucl.ac.be/SRI/rfc1855.fr.html>

(section « courrier électronique »)

<http://www.cict.fr/net/ErreursMel.html>

L'existence de ces règles sont essentiellement justifiées dans les FAQ's⁹ du forums Usenet `fr.comp.mail` consultables sur internet¹⁰.

7 Virus et courrier électronique

Le courrier électronique est aujourd'hui le principal vecteur de diffusion des virus informatiques comme l'était la disquette hier.

La plupart se propagent notamment par le biais des fichiers attachés. Plusieurs formats de fichiers sont particulièrement touchés parmi lesquels les fichiers Microsoft Word et Excel ainsi que RTF¹¹.

Certains logiciels de messagerie de part les fonctionnalités qu'ils proposent y sont plus sensibles, c'est notamment le cas du logiciel Microsoft Outlook Express¹². Sans être exhaustif, d'autres connaissent aussi quelques virus tels Eudora et Netscape Messenger. Pour certains virus, le simple fait de lire le corps du message sans même visualiser d'éventuels fichiers attachés suffit à activer le virus. Celui-ci en profite généralement pour envoyer un message contenant une version, éventuellement modifiée, de lui-même aux correspondants de votre carnet d'adresses.

Pour s'en prémunir¹³, il faut s'équiper d'un logiciel anti-virus et le mettre régulièrement à jour. Cela dit, cela peut s'avérer insuffisant car certains virus changent automatiquement de forme. Ni les éditeurs d'antivirus, ni vous, n'êtes assez rapide pour suivre son évolution. Vous pouvez aussi éviter d'utiliser les logiciels les plus sensibles, changer de système d'exploitation pour un autre moins sensible, éviter d'envoyer des fichiers attachés et éviter d'en recevoir.

8 Configuration des principaux logiciels

Voici quelques liens qui vous permettront de configurer au mieux votre logiciel de messagerie :

- <http://www.arobase.org/> ;
- <http://courriels.free.fr/logiciels/liste.htm> – liste par ordre alphabétique et commentée des différents logiciels qui permettent d'envoyer des courriers électroniques ;

⁹*Frequently Asked Questions – Foire Aux Questions*

¹⁰ <http://www.usenet-fr.net/fur/comp/mail-lecture.html> et <http://www.usenet-fr.net/fur/comp/messengerie.html>.

¹¹<http://www.microsoft.com/technet/security/bulletin/MS01-028.asp>

¹²FAQ spéciale Outlook Express – <http://usenetfr.free.fr/faqoe.htm>

¹³<http://www.usenet-fr.net/fur/comp/virus.html>

- <http://usenetfr.free.fr/faqoe.htm> – FAQ configurer Outlook Express pour les News (certains points sont valables pour le courrier notamment pour respecter la netiquette).

9 Vocabulaire

*E-mail*¹⁴ en anglais se traduit par *courrier électronique* ou *courriel*. *Mél.* – avec un accent aigu – est une abréviation au même titre que *tél.* pour *téléphone*.

Le texte officiel qui préconise cet usage est paru au JO du 2-12-97 et dans le BO n° 14 du 8 avril 1999¹⁵

Pour d’autres termes, consultez <http://www.linux-france.org/prj/jargonf/>.

¹⁴Electronic Mail.

¹⁵<http://www.education.gouv.fr/bo/1999/14/encart.htm>