

A. Introduction

1. L'e-mail : un formidable outil de communication

Apparue dans les années 70, la messagerie électronique a connu son essor en deux temps. D'abord utilisés comme outil de communication interne aux entreprises sans lien avec l'extérieur, les systèmes d'e-mails ont été progressivement connectés à Internet à partir de 1993 et se sont appuyés sur sa croissance et sa généralisation pour devenir le moyen de communication incontournable que nous connaissons aujourd'hui.

Le succès de la messagerie électronique est dû à ses nombreux atouts :

- Comme Internet, elle est universelle, fonctionne sur tous les systèmes d'exploitation et dans tous les pays.
- S'adaptant à l'évolution des techniques, elle est désormais portable et utilisable où que vous soyez grâce aux smartphones, aux réseaux Wi-Fi ainsi qu'aux réseaux téléphoniques sans fil.
- Puissante, elle permet de diffuser en une seule fois un message à de multiples destinataires et de transporter tout type de documents en pièce jointe.
- Elle est rapide. Même si le temps d'acheminement du message n'est pas garanti, sa transmission est aujourd'hui quasi-instantanée.
- Elle est sûre ; les pertes d'e-mails sont extrêmement rares et la confidentialité des échanges peut-être renforcée par des protocoles de sécurité efficaces.
- Enfin, elle est peu chère. Son coût est global et n'est pas lié directement à l'utilisation qui en est faite mais au coût des infrastructures (serveurs de messagerie en entreprise, espaces de stockage des messages, ou encore abonnement Internet, ordinateur ou smartphone pour les particuliers) et des logiciels (Outlook ou Thunderbird par exemple).

Pour toutes ces raisons l'e-mail a maintenant sa place au centre des outils de communication de l'entreprise et les logiciels de messagerie n'ont cessé d'évoluer pour offrir toujours plus de fonctionnalités à l'utilisateur. À lui seul Outlook représentait en 2010 plus de 40 % de ce marché, et c'est sa version 2010 qui a été choisie comme support à cet ouvrage.

2. Gérer ses e-mails : une difficulté récente

Les indéniables avantages de l'e-mail sont malheureusement à l'origine des difficultés que nous pouvons rencontrer avec son utilisation au quotidien. Utilisé pour communiquer, promouvoir, questionner, informer, organiser, gérer ou distraire, il est courant de devoir jongler entre plusieurs adresses sur lesquelles arrivent parfois des dizaines d'e-mails par jour, plus ou moins intéressants, importants ou urgents, et ne nécessitant pas le même traitement. Certains demandent une lecture attentive, d'autres peuvent être survolés pour être ensuite archivés ou détruits. Certains appellent une réponse, d'autres une action. Beaucoup enfin ne sont que des supports de publicité, sollicitée ou non.

Ce flux a pour conséquence principale de noyer l'information importante dans la masse sans possibilité de la distinguer, de l'extraire et de la traiter de façon simple. Ajoutons à cela quelques mauvaises habitudes dans la rédaction (messages trop longs, questions mal formulées, informations mal hiérarchisées, objectifs multiples) ou l'adressage des e-mails (destinataires multiples, mises en copies multiples, demandes non explicites) et nous obtenons des incompréhensions, des pertes d'information, des demandes vaines ou des messages sans réponse.

D'autre part, pour rester un outil efficace et performant le logiciel de messagerie doit être adapté à l'usage qu'en fait l'utilisateur et nécessite également quelques travaux de maintenance périodique.

Enfin, par sa banalisation et sa capacité à transporter tout type de pièce jointe, l'e-mail est aussi devenu le vecteur par excellence de virus et tentatives de fraudes variées.

Illustrées ici sur Outlook 2010, les astuces et techniques présentées peuvent être adaptées aux autres logiciels de messagerie ainsi qu'à la plupart des webmails modernes.

3. Qui sont les envahisseurs de votre boîte de réception ?

a. Quelques chiffres pour poser le problème

Des études récentes auprès des utilisateurs de la messagerie électronique font apparaître que :

- 56 % d'entre eux consacrent quotidiennement plus de deux heures à la gestion de leur boîte de réception.
- 38 % reçoivent plus de 100 messages par jour.
- 65 % pensent qu'ils vérifient leur boîte de réception toutes les heures mais en réalité le font toutes les cinq minutes.
- 64 secondes : c'est le temps nécessaire à reprendre le fil de sa réflexion après une interruption.

b. Introduction

Les courriels qui arrivent dans votre boîte de réception ont deux origines possibles : humaine ou automatique. Dans le premier cas une personne a choisi de faire parvenir un message à votre adresse ou au groupe de contacts dans lequel votre adresse apparaît.

Groupes de contacts : il est possible de regrouper sous une seule dénomination ou une seule adresse mail plusieurs contacts qui seront de cette manière automatiquement destinataires des messages envoyés au groupe. Ainsi, il est courant de rencontrer dans les messageries d'entreprise des adresses du type `marketing@xxxyyy.com` qui diffusent les messages reçus à tous les membres du service marketing.

Dans le second cas, l'envoi des messages est automatisé. Il peut être à destination d'une liste d'adresses dans un but d'information ou de promotion. C'est le mailing de masse. Les messages automatiques peuvent aussi être des alertes sur des événements programmés.

c. Quelqu'un vous écrit

Les messages d'origine humaine doivent être considérés comme potentiellement intéressants puisque des personnes ont jugé utile de vous les adresser. Ils peuvent contenir des informations ou des demandes à consulter et traiter, et nécessitent parfois réponses ou actions de votre part. Nous sommes là dans le cadre de l'utilisation courante de la messagerie électronique.

Une partie de ces e-mails participe néanmoins à la pollution de votre boîte aux lettres. En voici quelques exemples :

- **Les hoax** : à l'origine de simples canulars qui peuvent également revêtir des habits de désinformation, propagande, chaînes de solidarité, fausses alertes etc. Ils vous sont transmis par des connaissances et se terminent par une phrase vous encourageant à faire suivre le message à l'ensemble de votre carnet d'adresses. Les plus courants vous alertent sur des virus informatiques destructeurs et citent comme source des experts ou responsables de sociétés informatiques bien connues, d'autres vous préviennent de dangers imaginaires comme par exemple le grand requin blanc qui hanterait les eaux des canaux d'Amsterdam, d'autres encore vous prédisent félicité, bonheur ou argent si vous propagez l'information à vos contacts. Un peu de bon sens suffit en général pour identifier ces messages et ne pas participer à leur diffusion, mais il est également possible de vérifier la véracité de l'information sur des sites spécialisés comme par exemple hoaxbuster.com. Outre l'encombrement des boîtes aux lettres et le temps qu'ils font perdre, ces messages peuvent, par leur nombre et leur multiplication rapide, ralentir ou bloquer les réseaux et serveurs de messagerie. Ils peuvent également dégrader l'image de personnes, groupes ou sociétés qui y sont citées. Une seule destination pour ces messages : la corbeille !
- **Les mails humoristiques** : transmis de proche en proche, ils contiennent souvent des pièces jointes (images, vidéos, présentations PowerPoint) qui peuvent être très volumineuses. Outre l'encombrement des serveurs et réseaux que provoque leur diffusion, ils consomment également beaucoup de place sur les disques durs de nos ordinateurs. Si vous retransmettez de tels messages n'oubliez pas que vous multipliez cet espace consommé à chaque envoi. En effet, votre boîte Outlook contient le message que vous avez reçu, mais aussi dans votre dossier **Éléments envoyés** ceux que vous avez transmis.

- **Les mailing-list** : passionnés de jardinage, de sport, d'aviation ou d'un quelconque autre centre d'intérêt, vous pouvez être tenté de rejoindre une mailing-list dédiée à votre hobby préféré. La mailing-list fonctionne comme un groupe de contacts ; une fois inscrit, vous devenez destinataire de chaque message qui lui sera transmis, et chaque autre abonné recevra les messages que vous lui enverrez. Lors de votre abonnement vous pouvez souvent choisir soit de recevoir chaque message individuellement soit d'opter pour un résumé quotidien ou hebdomadaire des mails échangés, option nettement moins encombrante, surtout lorsque le trafic sur la liste est important (certaines listes peuvent compter plusieurs dizaines de messages par jour).
- **Les newsletters** : c'est une lettre périodique d'information qui vous est transmise suite à votre inscription sur un service. Elle est souvent à visée commerciale. Une newsletter comporte obligatoirement une procédure de désabonnement soit par retour de mail, soit en se désinscrivant sur le site émetteur.
- **Les bavards et les pollueurs** : certaines personnes se spécialisent dans la surinformation à outrance de leurs collègues ou amis. Grands utilisateurs du champ **Cc** et du bouton **Transférer**, ils arrosent large et beaucoup. Les informations transmises peuvent revêtir une certaine importance, mais noyées dans le flux elles passent inaperçues. Un certain nombre de conseils de bonnes pratiques quant à l'envoi des e-mails seront détaillées dans le second chapitre de cet ouvrage.

d. Le mailing de masse et les messages de service

L'autre source qui alimente votre boîte de réception est d'origine automatique. Les mails peuvent être générés et transmis à un ensemble d'adresse e-mail sans discrimination. On ne s'adresse plus ici à une personne ou un groupe de personnes identifiées – les membres d'un service ou un groupe d'amis par exemple – mais au plus grand nombre possible de personnes. Au contraire des newsletters qui reposent sur l'inscription volontaire du destinataire, il s'agit ici de publicités non sollicitées encore appelées spam ou pourriel (contraction de pourri-courriel) lorsqu'elles sont diffusées à l'aveugle et en très grand nombre. Des mesures ont montré que plus de 90 % des messages échangés sur Internet étaient des spams, amenant à la mise en place de filtres anti-spams de plus en plus efficaces.

Les messages de service sont aussi des messages automatiques, mais ils sont transmis soit comme compte rendu d'une transaction (achat d'un billet de train sur Internet par exemple) ou en tant qu'alerte suite à un évènement (disponibilité d'un article sur un site marchand, commentaire sur un forum, arrivée d'un message à votre attention sur un réseau social, etc.).

4. Diagnostic : qui vous écrit ?

a. Présentation du diagnostic

Comme nous l'avons vu, les sources de messages sont multiples et varient d'une personne à l'autre et en fonction de son environnement. Nous vous proposons donc de vérifier concrètement qui vous écrit. Pour cela, vous allez rechercher tous les messages que vous avez reçus le mois dernier et en comptabiliser le nombre par expéditeur.

Ce comptage vous permettra ensuite de classer ces messages par famille puis de mettre en place une stratégie de traitement automatisée des messages reçus.

b. Rechercher tous les messages reçus le mois dernier

Pour rechercher tous les messages reçus au cours du mois dernier vous allez sélectionner sur une période de temps tous les e-mails reçus et les classer par expéditeur.



Ce diagnostic ne sera complet que si vous n'avez supprimé aucun des messages que vous avez reçus ou si vous n'avez pas paramétré la suppression définitive des messages contenus dans votre dossier **Eléments supprimés**.

Dans le cas contraire, désactivez la suppression définitive des messages contenus dans le dossier **Eléments supprimés**, et refaites ce diagnostic ultérieurement.

Pour désactiver cette option, sur le ruban dans l'onglet **Fichier**, choisissez **Options** puis **Options avancées** et dans la rubrique **Démarrage et fermeture d'Outlook** décochez la case **Vider les dossiers Eléments supprimés à la fermeture d'Outlook**.
