

## Chapitre 1

### Gérer l'avalanche des mails

A. Introduction . . . . .	9
1. L'e-mail : un formidable outil de communication . . . . .	9
2. Gérer ses e-mails : une difficulté récente . . . . .	10
3. Qui sont les envahisseurs de votre boîte de réception ? . . . . .	11
a. Quelques chiffres pour poser le problème . . . . .	11
b. Introduction . . . . .	11
c. Quelqu'un vous écrit. . . . .	12
d. Le mailing de masse et les messages de service . . . . .	13
4. Diagnostic : qui vous écrit ? . . . . .	14
a. Présentation du diagnostic . . . . .	14
b. Rechercher tous les messages reçus le mois dernier . . . . .	14
c. Regrouper les messages par expéditeurs. . . . .	18
d. Analyser les résultats . . . . .	21
5. Objectif de ce chapitre : maîtriser sa boîte de réception . . . . .	23
6. Principe de base. . . . .	23
B. Mise en pratique : trier les e-mails entrants . . . . .	25
1. Principe de fonctionnement . . . . .	25
2. Organiser ses dossiers . . . . .	26
a. Présentation . . . . .	26
b. Créer un dossier sous la racine . . . . .	28
c. Déplacer un dossier . . . . .	30
d. Autres actions sur un dossier . . . . .	32
e. Déplacer des messages . . . . .	33
f. L'archivage des messages . . . . .	34
3. Règles de tri alternatives. . . . .	35
4. Classement alternatif . . . . .	35
5. Mettre en place un tri automatique . . . . .	36
a. Paramétrage d'une règle de tri . . . . .	36
b. Les règles étendues. . . . .	38
c. Généralisation des règles de tri à tous les messages entrants . . . . .	47

C. Hiérarchiser et traiter les demandes . . . . .	47
1. Mise en œuvre . . . . .	47
2. Terminer manuellement le tri de la boîte de réception . . . . .	48
a. Principe . . . . .	48
b. Les fonctionnalités qui vous facilitent la vie . . . . .	49
3. Gérer les messages à traiter . . . . .	58
a. Principe . . . . .	58
b. Les fonctionnalités qui vous facilitent la vie . . . . .	59
D. Mieux gérer ses e-mails en quelques mots . . . . .	65
1. Règles et principes . . . . .	65
2. Méthodologie . . . . .	66

## Chapitre 2

### Mieux communiquer par mail

A. Introduction . . . . .	69
1. Approche écologique des e-mails . . . . .	69
a. Aperçu de la situation . . . . .	69
b. Les errements du système . . . . .	69
c. Un peu d'écologie . . . . .	71
2. Diagnostic : quel correspondant êtes-vous ? . . . . .	75
a. Objectifs . . . . .	75
b. Recherche des messages envoyés . . . . .	76
c. Regroupement des messages par destinataires . . . . .	78
d. Les destinataires en copie . . . . .	82
e. Les réponses aux messages . . . . .	84
f. Les messages transférés . . . . .	86
g. Les messages sans objet . . . . .	87
3. Déterminez votre profil . . . . .	88
4. Objectif de ce chapitre : mieux communiquer par e-mail . . . . .	90
5. Principe de base . . . . .	90
B. Limitez l'impact de vos e-mails . . . . .	91
1. Choisir ses destinataires . . . . .	91
a. Quel est le but de votre message ? . . . . .	91
b. Restreindre le nombre de destinataires . . . . .	92
c. Adapter au contexte . . . . .	93

2. Règle d'adressage . . . . .	94
a. Le message initial . . . . .	94
b. Les réponses . . . . .	95
3. Choisir le bon média . . . . .	96
4. Du bon usage du transfert . . . . .	96
5. Attention aux pièces jointes . . . . .	97
C. Aidez vos correspondants . . . . .	98
1. Définir l'objet du message . . . . .	98
2. Faire évoluer les objets et scinder les conversations . . . . .	99
3. Définir clairement les rôles des destinataires . . . . .	100
4. Les accusés de réception . . . . .	102
a. Accuser réception des demandes . . . . .	102
b. Demander un accusé de réception . . . . .	102
D. Quelques astuces et règles d'usage . . . . .	105
1. Utilisez les groupes de contacts . . . . .	105
2. Évitez les messages longs . . . . .	106
3. Un seul thème par message . . . . .	106
4. Signez vos messages . . . . .	107
a. Pourquoi signer ses messages . . . . .	107
b. Utiliser les signatures automatiques . . . . .	107
5. Soignez votre langage, votre orthographe et la grammaire . . . . .	111
6. Règles classiques d'usage . . . . .	113
7. Conflits, énervements, escalade des messages . . . . .	114
8. Attention aux pièges . . . . .	114
E. Agir au niveau de l'entreprise . . . . .	115

## Chapitre 3

### Optimiser son environnement de travail

A. Introduction . . . . .	119
B. Adapter son environnement de travail . . . . .	119
1. Personnaliser l'affichage d'Outlook . . . . .	119
a. Thèmes, polices et couleur . . . . .	119
b. Volet de lecture . . . . .	122
c. Volet de navigation . . . . .	124

d. Barre des tâches . . . . .	125
e. Volet de personnes . . . . .	126
f. Modification rapide de l’affichage . . . . .	128
2. Personnaliser Outlook en fonction de vos besoins. . . . .	130
a. Ajouter des favoris . . . . .	130
b. Distinguer des messages . . . . .	132
c. Utilisation avancée des règles. . . . .	133
d. Classer par catégories . . . . .	137
e. Utiliser la recherche avancée . . . . .	141
f. Afficher les messages sous forme de conversations . . . . .	144
3. Les contacts . . . . .	145
a. Utilisation du gestionnaire de contacts . . . . .	145
b. Modifier la carte de visite . . . . .	147
c. Les contacts suggérés . . . . .	148
d. Outlook Social Connector . . . . .	148
4. Modification du ruban . . . . .	149
a. Présentation . . . . .	149
b. Créer un onglet et y ajouter un groupe . . . . .	149
c. Ajouter des commandes . . . . .	153
d. Déplacer des éléments du ruban . . . . .	156
e. Supprimer des éléments du ruban . . . . .	157
5. Diminuer la fréquence de mise à jour de la boîte de réception . . . . .	158
a. Ne pas confondre e-mail et messagerie instantanée . . . . .	158
b. Modification de la fréquence de mise à jour de la messagerie . . . . .	159
C. Gérer plusieurs boîtes e-mail. . . . .	161
1. Ajouter des boîtes e-mail supplémentaires à Outlook . . . . .	161
a. Aperçu technique . . . . .	161
b. Ajout d’un compte supplémentaire. . . . .	163
2. Un webmail pour centraliser ses boîtes personnelles . . . . .	167
a. Qu’est-ce qu’un webmail ? . . . . .	167
b. Centralisez vos messageries sur un webmail . . . . .	167
D. Les accès multiples . . . . .	168
1. Aperçu du problème . . . . .	168
2. Piste de solution . . . . .	169

## Chapitre 4

### Maintenance générale et sécurité

A. Introduction . . . . .	173
1. L'e-mail : une activité sensible. . . . .	173
2. Objectif : conserver un bon niveau de performance et de sécurité . . . .	173
B. L'épuration et l'archivage des e-mails . . . . .	174
1. Critères d'archivage et d'épuration. . . . .	174
a. Qu'est-ce-que l'archivage ? . . . . .	174
b. Portée de l'archivage . . . . .	177
2. Mise en place de l'archivage automatique . . . . .	177
a. Mise en service de l'archivage automatique . . . . .	177
b. Adaptation aux dossiers . . . . .	181
c. Épuration des archives . . . . .	185
3. Épurer et archiver manuellement certain messages. . . . .	186
a. Pourquoi épurer et archiver manuellement . . . . .	186
b. Rechercher les messages lourds . . . . .	186
4. La compression des fichiers de données . . . . .	188
a. Contrôler la taille nécessaire au stockage des données . . . . .	188
b. Contrôle de la taille du fichier de données . . . . .	189
c. Compression du fichier de données . . . . .	190
5. Opérations sur les fichiers de données . . . . .	192
a. Fermeture d'un fichier de données. . . . .	192
b. Ouverture d'un fichier de données . . . . .	193
6. Les recherches dans les archives . . . . .	194
a. Généralités sur la recherche . . . . .	194
b. Rechercher dans tous les fichiers de données . . . . .	194
C. Les exports et les sauvegardes . . . . .	196
1. Exporter ses données . . . . .	196
2. Protection du fichier export . . . . .	198
3. Les sauvegardes . . . . .	199
D. La sécurité. . . . .	200
1. Introduction . . . . .	200
a. La messagerie et la sécurité . . . . .	200
b. Usurpation d'identité . . . . .	200

c. Vol ou fuite de données . . . . .	201
d. Sabotage . . . . .	201
e. Chercher un niveau de sécurité correct . . . . .	202
2. La confidentialité . . . . .	202
a. Protéger son identité . . . . .	202
b. Comment protéger son identité . . . . .	204
c. Séparer le professionnel du personnel . . . . .	205
d. Blocage du téléchargement des images dans les e-mails . . . . .	206
3. Le piratage . . . . .	207
a. Protéger l'accès à ses comptes mail . . . . .	207
b. Protéger son ordinateur . . . . .	209
c. Protéger ses fichiers de données . . . . .	209
d. Le stockage des pièces jointes . . . . .	209
4. Le phishing . . . . .	210
a. Qu'est-ce que le phishing . . . . .	210
b. Comment s'en prémunir . . . . .	210
5. Les virus . . . . .	211
a. Qu'est-ce-qu'un virus ? . . . . .	211
b. Comment s'en protéger . . . . .	212
Index . . . . .	213