

A. Introduction

1. 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. En moyenne, en une heure de travail, douze minutes sont consacrées à la lecture des messages et jusque huit au tri de la boîte aux lettres.
- ▶ 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. Origine des e-mails

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.

Groupe 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-lists** : 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 détaillés 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'adresses 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 événement (disponibilité d'un article sur un site marchand, commentaire sur un forum, arrivée d'un message à votre attention sur un réseau social, etc.).

2. 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.

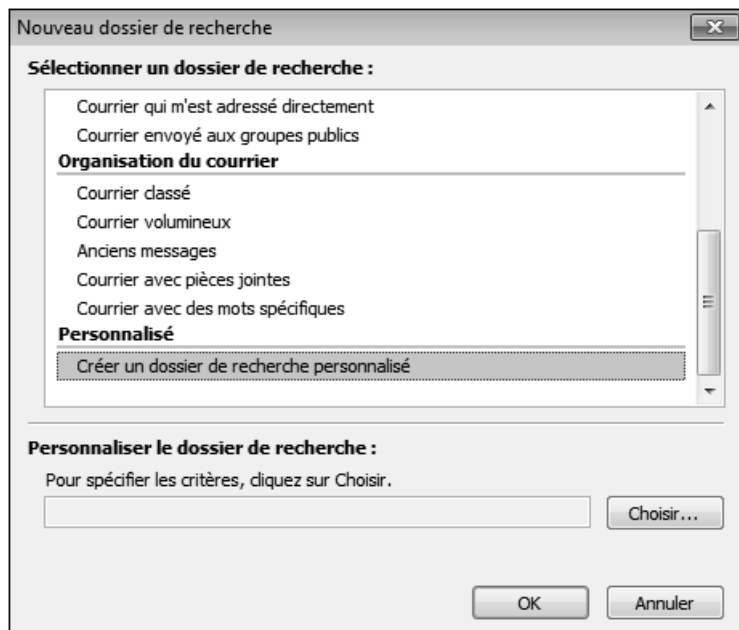


*Ce diagnostic ne sera complet que si vous n'avez supprimé aucun des messages que vous avez reçus ou si vous n'avez pas paramétré la suppression définitive des messages contenus dans votre dossier **Éléments supprimés**. Dans le cas contraire, désactivez la suppression définitive des messages contenus dans le dossier **Éléments supprimés**, et refaites ce diagnostic ultérieurement.*

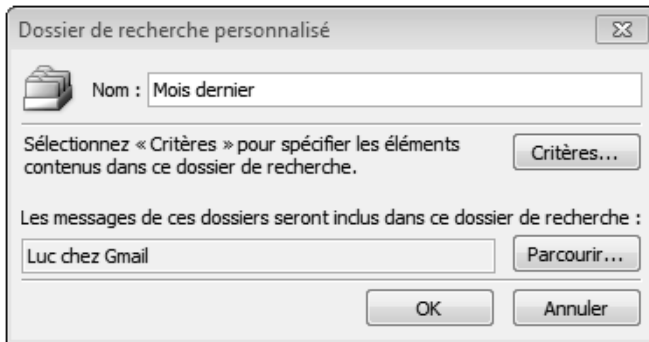
*Pour désactiver cette option, sur le ruban dans l'onglet **FICHIER**, choisissez **Options** puis **Options avancées** et dans la rubrique **Démarrage et fermeture d'Outlook** décochez la case **Vider les dossiers Éléments supprimés à la fermeture d'Outlook**.*

Recherche des messages reçus le mois dernier :

- ☞ Cliquez sur l'onglet **DOSSIER** puis sur le bouton **Dossier de recherche**.
- ☞ Choisissez ensuite l'option **Créer un dossier de recherche personnalisé** et cliquez sur le bouton **Choisir** :

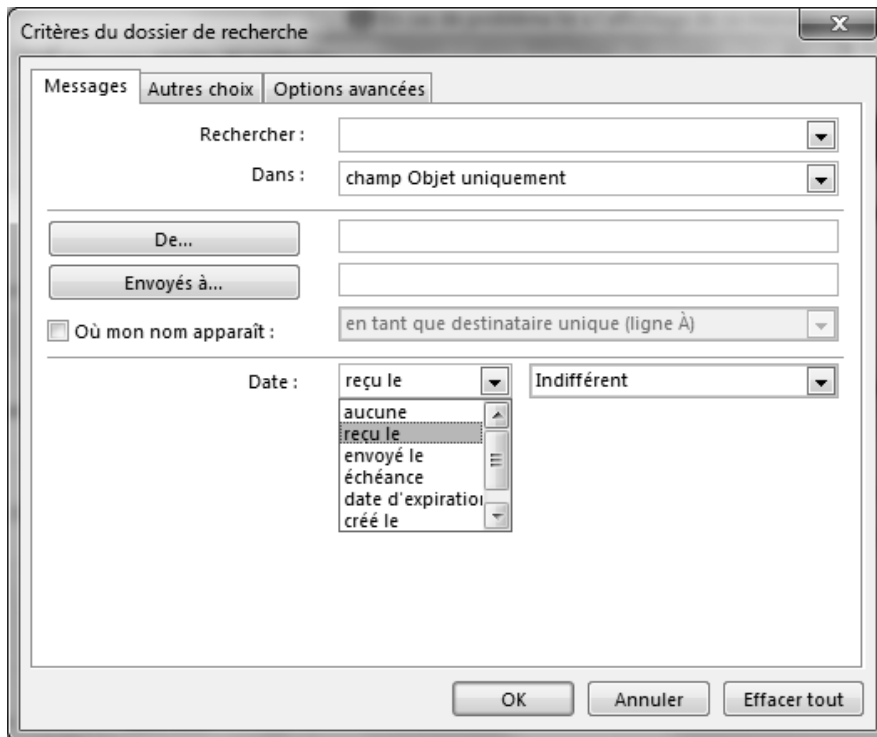


☞ Donnez le nom **Mois dernier** à votre dossier de recherche et cliquez sur **Critères** :



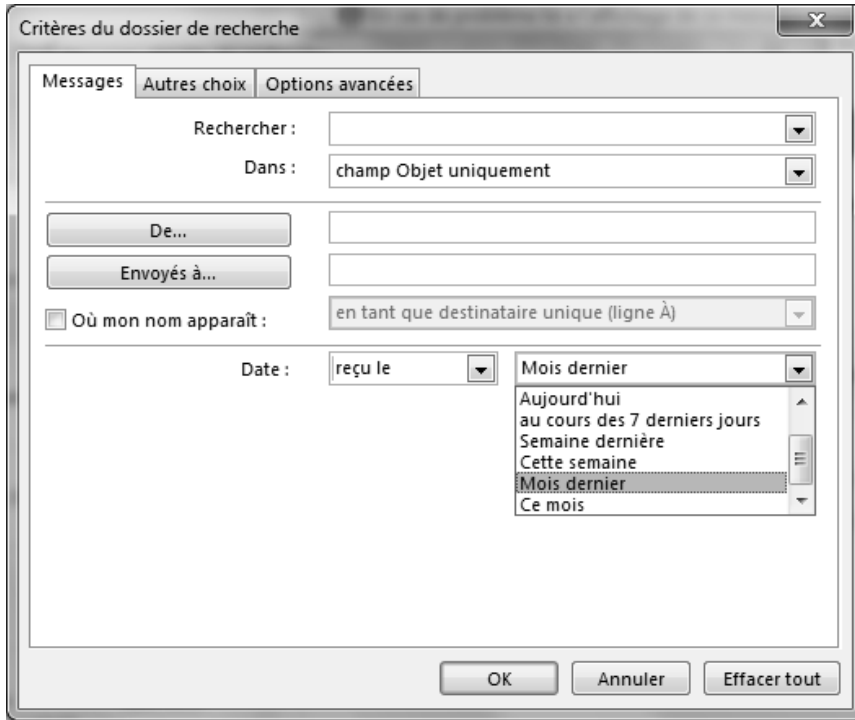
The dialog box is titled "Dossier de recherche personnalisé" and has a close button (X) in the top right corner. It contains a folder icon and a text field labeled "Nom :" with the value "Mois dernier". Below this, there is a text instruction: "Sélectionnez « Critères » pour spécifier les éléments contenus dans ce dossier de recherche." followed by a "Critères..." button. Underneath, another text instruction reads: "Les messages de ces dossiers seront inclus dans ce dossier de recherche :" followed by a text field containing "Luc chez Gmail" and a "Parcourir..." button. At the bottom, there are "OK" and "Annuler" buttons.

☞ Dans le champ **Date**, choisissez le critère **reçu le** :



The dialog box is titled "Critères du dossier de recherche" and has a close button (X) in the top right corner. It features three tabs: "Messages" (selected), "Autres choix", and "Options avancées". The "Messages" tab contains several search criteria fields: "Rechercher :" with a dropdown arrow, "Dans :" with a dropdown menu showing "champ Objet uniquement", "De..." with an empty text field, "Envoyés à..." with an empty text field, and "Où mon nom apparaît :" with a dropdown menu showing "en tant que destinataire unique (ligne À)". The "Date :" field has a dropdown menu with "reçu le" selected, and a secondary dropdown menu showing "Indifférent". A list of date criteria is visible: "aucune", "reçu le", "envoyé le", "échéance", "date d'expiration", and "créé le". At the bottom, there are "OK", "Annuler", and "Effacer tout" buttons.

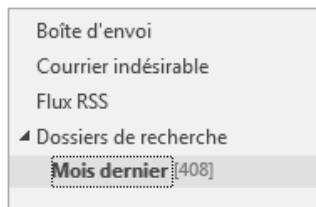
☞ Puis dans la seconde liste déroulante, sélectionnez **Mois dernier** :



☞ Cliquez ensuite trois fois sur OK pour lancer la recherche.

*Un sous-dossier **Mois dernier** apparaît dans le navigateur à gauche de l'écran, dans le dossier **Dossiers de recherche**.*

☞ Faites un clic droit sur celui-ci, choisissez **Propriétés**, puis l'option **Afficher le nombre total d'éléments**. Cliquez ensuite sur OK.



*Le dossier **Mois dernier** contient tous les e-mails reçus le mois dernier, y compris ceux placés dans la corbeille ou dans le dossier **Courrier indésirable**. Entre crochets apparaît le nombre total d'e-mails de ce dossier. Notez ce nombre qui vous sera utile plus tard.*