

Petit memento sur le mail¹

(Alain Quéré, 11 janvier 2010)

Vous trouverez ci-dessous quelques informations relatives au service du courrier électronique. Destiné à l'utilisateur non expérimenté ce texte donne quelques recommandations. Le lecteur ne doit surtout pas se sentir obligé de suivre ces indications, l'auteur souhaite simplement l'aider à faire ses choix en connaissance de causes et de conséquences. Par sa brièveté ce memento est schématique (les « pro » y trouveront des inexactitudes), mais, complété par la pratique, il devrait suffire à l'utilisateur pour l'aider à un « bon usage » du mail. Les corrections et suggestions sont bienvenues pour les éditions ultérieures (faire un mail à l'auteur).

Le service du mail

Le « mail » est un service sur Internet, ce service est réalisé par un ensemble de programmes dont les premières versions datent de 30 ans. Au départ le mail était destiné à transmettre des textes simples (suites de caractères sans formatage) ce qui explique qu'il n'est pas adapté pour transmettre des gros documents attachés. D'autres méthodes existent, par exemple, pour les albums de photos, des moyens bien meilleurs sont mis gratuitement à la disposition des internautes (voir : picasa.google.fr/).

Qui fournit le service du mail ?

Les opérateurs (ou FAI = fournisseur d'accès à Internet) c'est à dire les entreprises qui louent une connexion à Internet (Orange, Free, SFR, ...) « offrent » le service du mail et forcent la main en imposant une adresse Internet aux clients, mais, attention, ils peuvent supprimer cette adresse si vous les quittez, ils se permettent aussi de vous imposer des changements d'adresse selon leur bon plaisir (par exemple passage imposé de wanadoo à orange pour France Télécom qui a ensuite renoncé à cette brimade) ou selon leur changement d'enseigne (fusions,...). L'adresse offerte par les opérateurs est donc un cadeau empoisonné et je vous le recommande vivement de ne pas l'utiliser.

De nombreuses autres possibilités existent pour disposer du service du mail : votre employeur, votre administration, ... et beaucoup de sociétés qui font des profits sur Internet le plus souvent grâce à la publicité (gmail de Google, hotmail de Microsoft, yahoo, ...) proposent gratuitement le service du mail. Il serait même possible d'assurer vous-même ce service depuis votre ordinateur.

Point important mal connu, tout le monde peut obtenir gratuitement une adresse de mail. Ce n'est nullement lié ni à la propriété d'un ordinateur ni au paiement d'une connexion Internet. Pour profiter ensuite de ce service il suffit d'utiliser un accès libre à n'importe quelle machine branchée dans le monde, dans sa famille, chez des amis, dans un service public (bibliothèque, mairie,...) et, naturellement, un même ordinateur peut être partagé par différents usagers du mail en respectant toute la confidentialité nécessaire.

Où choisir son adresse de mail ?

Je recommande laposte², qui garantit le maintien « à vie » de votre adresse. C'est un service français qui fonctionne bien et la création d'une adresse est immédiate (10 minutes sur laposte.net). Mais d'autres solutions sont également possibles (voila, gmail, ...). On ne peut pas recommander hotmail racheté par Microsoft et qui ne s'est adapté aux standards que depuis peu (promoteur du « webmail » il n'offrait que cette méthode d'accès, voir plus bas).

1 Devrais-je utiliser courriel ? Depuis que j'ai appris que mail venait du français (malle poste) je n'ai plus de scrupule.

2 Je n'ai pas d'intérêt à laposte (!) , simplement un excellent avis d'usager, j'utilise « laposte.net » depuis 5 ans sans aucun incident.

Qu'est ce qu'une adresse de mail ?

Chaque utilisateur du courrier électronique doit avoir une adresse. Une adresse de mail est toujours de la forme :

xxxxxx@nom-de-domaine

où :

- xxxxxx est une suite de caractères relativement libre, sensée évoquer le nom du destinataire,
- « nom-de-domaine » représente schématiquement le nom d'un ordinateur branché sur Internet. Un nom de domaine se termine par un suffixe qui, selon l'usage, indique un pays (.fr, .de, .ch, .us,...) ou une fonction (.com = commercial, .org = organisation,...). Les noms de domaines sont gérés de manière internationale et chacun peut « acheter » (ou plutôt louer à l'année) un nom de domaine. Une fonction appelée « whois ? » (qui est ?) facile à utiliser sur Internet et publique permet, en gros, de savoir qui est le propriétaire d'un nom de domaine donné.

A noter : dans une adresse de mail, majuscules et minuscules sont équivalentes et les accents sont interdits. Lors du choix d'une adresse songez aussi que vous aurez à la transmettre rapidement (griffonnée ou oralement), évitez les caractères ambigus comme le – qui devient _ et réciproquement.

L'accès au mail

Il est important de comprendre qu'il y a **deux méthodes d'accès au mail** :

- la plus ancienne consiste à faire venir son courrier sur son ordinateur, à l'éditer sur son ordinateur et à l'envoyer depuis son ordinateur. On utilise pour cela un programme « gestionnaire de mail » comme Outlook ou l'excellent Thunderbird (téléchargeable gratuitement sur www.mozilla-europe.org/fr),
- la plus récente, appelée « web-mail », permet de gérer complètement son courrier sur une machine distante à travers un navigateur (Internet explorer, Firefox, Safari,...).

L'intérêt du web-mail est qu'il fonctionne de la même manière dans le monde entier sur toutes les machines branchées sur Internet. On pourra le préférer si on change très fréquemment de machine. **Dans tous les autres cas la méthode traditionnelle (gestionnaire de mail) reste nettement plus pratique, je la recommande.**

Attention:

- Les opérateurs (Orange, Free, ...) et la plupart des entités qui fournissent de le service du mail (hotmail,...) proposent une forme de web-mail et poussent à utiliser cette méthode par tous les moyens. Le but est évident : il s'agit de mieux faire passer leur messages publicitaires et de mieux capturer l'internaute, ne tombez pas dans le panneau.
- Il faut absolument éviter de mélanger les deux méthodes. Un bon compromis peut consister à n'utiliser le web-mail que par nécessité (lors d'un voyage sans son ordinateur personnel par exemple), plus généralement en cas d'urgence vous pouvez toujours faire du web-mail chez un voisin, chez un ami. Ne pas oublier alors qu'il faut bien connaître son adresse et le mot de passe associé !

Les ergonomies utilisées dans ces deux méthodes sont proches ce qui peut encore augmenter la confusion.

Après ce paragraphe, le lecteur doit savoir répondre à la question suivante :

« est ce que je pratique le web mail ou un gestionnaire de courrier ? ».

Si ce n'est pas le cas faites vous aider pour savoir y répondre. Le test est simple : si vous lisez votre courrier par votre navigateur (Internet Explorer, Fire-Fox, Safari,...) vous êtes « web-mail » sinon vous êtes « gestionnaire de mail ».

Les garanties sur le mail

Les programmes qui assurent le service du mail fonctionnent bien. Le délai de transmission est souvent de l'ordre de la seconde mais, attention, aucune garantie « officielle » n'est donnée ni sur les délais ni sur la certitude que le message est bien arrivé, et rien n'est sûr non plus sur son origine : avec un gestionnaire de courrier l'internaute d'adresse `durand@machin.chose` peut très facilement envoyer un mail « provenant » de `dupond@avecund.truc`. Essayez de le faire, c'est un bon exercice de compréhension du système. Cependant :

- dans de nombreux cas de non distribution de vos mail vous recevrez un message automatique (pas toujours compréhensible) qui indique la non distribution et le motif (adresse du destinataire inexistante, boîte au lettre de réception pleine, message trop gros, ...).
- Avant l'envoi d'un mail vous pouvez choisir une option de « demande d'accusé de réception ». Eviter d'abuser de cette option car vous obligez votre correspondant à déclencher ce retour...

Et le SPAM ?

Le SPAM (au Québec on dit « pourriel ») désigne les messages indésirables. C'est une conséquence désagréable de la gratuité du mail : tout internaute peut diffuser sans coût et sur une grande échelle des publicités où « n'importe quoi », il lui suffit de disposer d'une liste d'adresses. Il est aussi possible de cibler une boîte à lettre et de la bombarder jusqu'à la rendre totalement inutilisable. Il n'y a pas de protection absolue contre le SPAM (il est en effet impossible de détecter « tout » SPAM par un programme informatique, en logique on dit que c'est indécidable). Les « logiciels antispam » qui déroutent les indésirables sont néanmoins bien efficaces. Le plus simple est de les mettre en œuvre au niveau de votre service de courrier, c'est une option à chercher sur ce service (par exemple `dupont@laposte.net` prendra son option anti-spam sur `laposte.net`). Il faut savoir qu'un message utile peut être rangé dans les indésirables qu'il faut donc parcourir en cas de doute.

Conseil : évitez autant que possible de diffuser votre adresse de mail sur Internet autrement qu'à des correspondants sûrs, sinon cette adresse rejoint vite les fichiers des spammeurs. Vous pouvez aussi disposer de plusieurs adresses, et ne diffuser que celles qui vous serviront de piège de type « pot de miel » pour attirer les « guêpes spammeuses » !

Et les hoaks ?

Ce sont des canulars, c'est à dire des informations fausses diffusées par mail. Certains sont anodins d'autres visent à abuser de la crédulité du lecteur (« rendez vous immédiatement à l'hôpital pour donner votre sang pour la petite Adrienne qui va mourir ») ou peuvent être menaçants à la manière des anciennes « chaînes » (« si vous n'envoyer pas ce courrier à 5 personnes dans les 15 jours vous mourrez dans un mois »). Naturellement le mieux est de mettre directement les canulars à la corbeille. Si vous avez des doutes vous pouvez consulter des sites web qui collectent les hoaks pour en informer les internautes (par exemple : <http://www.hoaxkiller.fr>).

Et si c'était moi ?

Pensez toujours au destinataire de vos mail. Il n'a pas nécessairement le même environnement que vous, tentez, selon les cas, de vous mettre à sa place³. Par exemple si votre correspondant se plaint de ne pas pouvoir lire un fichier Word que vous lui avez envoyé c'est vous qui êtes en tort : vous devez envoyer des données « universelles » c'est à dire « lisibles » sur tout ordinateur dans le monde. Pour les textes il faut toujours envoyer des .pdf (= Portable Document Format⁴). De même si vous envoyez quelques photos dans le texte de votre message, essayez de les disposer dans une taille qui permette de les lire sur écran,...

3 En particulier en cas de doute il est utile (et non suffisant) de faire des essais d'envoi à vous même. Vous serez parfois surpris de voir ce que donne votre message à la lecture !

4 Les outils de lecture des fichiers au format PDF sont gratuits et disponibles pour tout ordinateur. Ce n'est pas le cas pour Word, logiciel Microsoft qu'il faut acheter. Si vous n'avez pas déjà la possibilité de convertir sur votre machine une donnée en PDF sachez qu'il existe des logiciels gratuits (et aussi des sites web) qui le font, voir notamment « pdf creator » si vous utilisez le système Windows.