

## ATELIER N°4 - LA MESSAGERIE

Elle est devenue incontournable dans le monde des particuliers qui utilisent régulièrement un ordinateur ; neuf fois sur dix, lorsque nous allumons notre PC nous allons consulter nos messages ; je veux parler de la messagerie, cet outil extraordinaire de communication, le plus utilisé dans le monde après le téléphone ; le plus utilisé sur Internet après la consultation des sites.

### 1 - La messagerie c'est quoi ?

#### Le vocabulaire

On parle souvent de courrier, courriel, mail, mël, e-mail ou email. Toutes ces dénominations désignent la même chose : les messages électroniques échangés entre des utilisateurs à l'aide d'Internet.

Le mot e-mail est originaire des pays anglophones, le terme courriel est originaire du Canada, quant au terme Mël il est l'abréviation officiel qui désigne le courrier électronique en France.



#### La messagerie



La messagerie électronique est l'ensemble des services de transmission de messages envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement l'Internet) dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur.

C'est un outil de communication très puissant, mais qui ne constitue qu'un des services qu'offrent les Fournisseurs d'Accès à Internet, les F.A.I. à travers les abonnements qu'ils proposent aux particuliers.

#### Pour quoi faire ?

La messagerie sert à envoyer et recevoir des messages ; mais elle permet aussi de transférer en même temps des fichiers (photos, documents bureautique, etc.), que tout le monde connaît sous le nom de pièce jointe.

Dans le monde du travail elle est devenue un outil performant, en permettant aux entreprises et administrations de s'affranchir des Fax et des photocopies envoyées par la poste.

De part sa rapidité, elle permet aussi la communication avec plusieurs personnes en même temps.

#### Ses atouts

- Le courriel a obtenu ses lettres de noblesse depuis la loi du 13 mars 2000 par laquelle il vaut autant qu'un écrit papier, mais uniquement à titre de preuve ; et surtout depuis celle du 21 juin 2004 qui établit que l'écrit électronique n'est plus uniquement valable à titre de preuve : il l'est aussi afin de conclure un contrat.
- Il constitue donc une trace écrite sans échange de « matière » entre les correspondants. De plus, son texte est réutilisable très facilement grâce aux fonctions « répondre », « faire suivre », « archiver », etc.
- L'utilisation des pièces jointes complète la performance du système.
- Enfin son coût peu élevé permet une utilisation sans contrainte ; on s'en rend compte quand on sait qu'en 2009 1.5 milliard de possesseurs de messagerie envoyaient 250 milliards de messages par jour, professionnels et particuliers confondus.



## 2 - Le fonctionnement

Comprendre le fonctionnement de la messagerie permet de maîtriser l'utilisation de l'outil gestionnaire de votre courrier électronique ; en d'autres termes, pour bien l'utiliser, essayons de voir comment tout cela fonctionne. Comme pour les réseaux et Internet dans l'atelier n°3, la description a été volontairement simplifiée afin de permettre une compréhension aisée du fonctionnement des serveurs de messagerie. Dans la réalité, les structures, l'organisation et le fonctionnement sont beaucoup plus complexes. Inutile de détailler tout cela ; le but étant d'en assimiler le principe.

### Le compte de messagerie



Lors de notre « abonnement à Internet », nous avons tous acheté des services à notre FAI. Télévision, téléphone gratuit, accès à Internet et messagerie sont les principaux. Notre FAI nous a donc ouvert un compte de messagerie.

Associé à une adresse email principale fournie par le fournisseur d'accès dès l'inscription, le compte comprend :

- une adresse de messagerie avec identifiant et mot de passe
- un serveur de messagerie
- un logiciel de messagerie
- un espace disque

le tout fourni par le fournisseur d'accès

### L'adresse email

Elle est toujours de la forme paul@laposte.fr où :

- paul est le nom du compte utilisateur
- laposte est le fournisseur de messagerie ; c'est la plupart du temps votre fournisseur d'accès mais pas toujours car vous pouvez ouvrir gratuitement un compte de messagerie chez un fournisseur de messagerie qui n'est pas fournisseur Internet. C'est le cas de Google avec sa messagerie Gmail.
- fr est le domaine, c'est-à-dire l'ensemble dans lequel évolue ce fournisseur

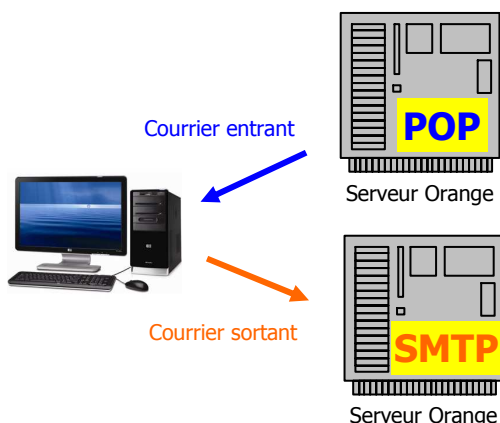
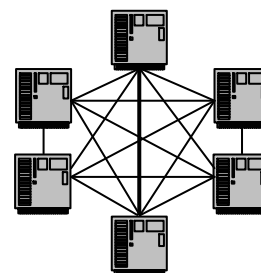
Nota :

- @ est un caractère réservé pour l'adresse e-mail, on dit « arobase »
- pas d'accent, pas d'espace
- pas de cédille ni caractères spéciaux tels que =/!\*# Seuls sont autorisés . \_ -



### Les serveurs

Comme nous l'avons vu lors du dernier atelier sur « les réseaux et Internet », la messagerie elle aussi utilise des serveurs appelés « serveurs de messagerie ». Chaque FAI dispose de gros serveurs tous reliés entre eux, ce qui leur permet d'échanger les messages entre tous les titulaires de compte de messagerie quel que soit le fournisseur.



Tout comme La Poste qui gère deux boîtes à lettres pour la gestion du courrier postal, la messagerie utilise deux types de serveurs pour son fonctionnement : le serveur SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) et le serveur POP (Post Office Protocol).

Le serveur POP gère le courrier entrant, celui que l'on reçoit, le serveur SMTP gère le courrier sortant, celui que l'on envoie.

Il existe aussi un autre type de serveur de messagerie : les serveurs IMAP (Internet Message Access Protocol). Ce type de serveur est une alternative au serveur POP, il est plus complet et permet entre autres la gestion directe des messages sur le serveur. Ce n'est pas celui que nous utilisons aujourd'hui pour l'exemple.

## Les différentes façons de se connecter au serveur de sa messagerie

- La première façon de se connecter à sa messagerie est d'utiliser une connexion Internet ; on parle alors de Webmail. Un serveur Internet assure la liaison entre le navigateur de l'utilisateur en local et le serveur de messagerie.  
C'est la méthode la plus couramment utilisée et la plus adaptée à la consultation d'une seule adresse mail. C'est aussi cette méthode que vous utilisez lorsque vous débutez avec votre messagerie.
- La deuxième méthode consiste à utiliser un logiciel spécialisé, installé sur l'ordinateur local, que l'on appelle un Client Mail. Les plus courants sont Outlook Express, Windows Mail, Mozilla Thunderbird et Incredimail. Le client mail est indispensable pour consulter plusieurs boîtes de messagerie simultanément. Il est cependant moins simple que la liaison Internet ci-dessus car il nécessite le paramétrage de tous les comptes de messagerie à lire. Il dispose également de quelques accessoires.  
Depuis peu, certains webmail permettent d'interroger d'autres comptes et de les afficher dans une seule fenêtre ; c'est le cas d'Orange Pro que nous allons utiliser.

## Les identifiants et mots de passe



L'utilisation de la messagerie requiert un Login et un Password, en français identifiant et mot de passe. La plupart du temps, on les saisit lors de la première connexion, et le navigateur les mémorise pour les connexions suivantes. Lors de l'utilisation d'un client mail, ils seront nécessaires pour la configuration du compte de messagerie à ouvrir. Attention, cet identifiant et ce mot de passe sont différents de ceux qui permettent de connecter sa box au réseau.

## Se connecter

Pour se connecter à sa messagerie sur Internet, on se connecte en général au portail de son FAI et on choisit la rubrique « messagerie », on entre son identifiant et son mot de passe, la messagerie est prête à être utilisée. Dans le cas de l'utilisation d'un client mail, on lance le logiciel, et automatiquement le client ouvre les différents comptes définis préalablement.

Le paramétrage du client nécessite : le nom du serveur POP, le nom du serveur SMTP, l'adresse de messagerie (c'est souvent cette adresse qui sert d'identifiant) et le mot de passe.

## Webmail ou Client Mail?

Nous avons vu plus haut la différence entre Webmail et Client Mail.

Si le nombre de comptes email à consulter est déterminant pour le choix de la méthode de consultation, il existe aussi une autre différence importante dans le traitement des messages :

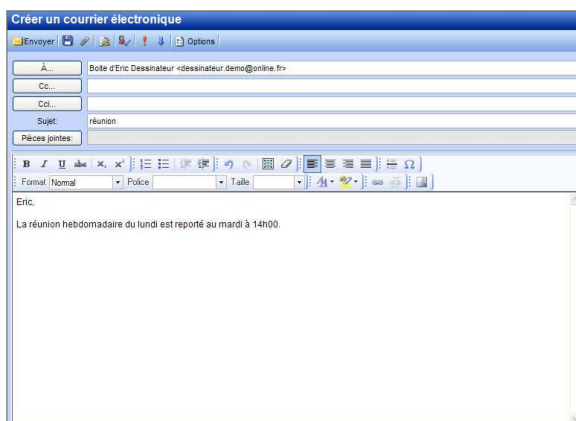
- Le webmail permet de consulter la liste des messages présents sur le serveur distant. Nous verrons plus loin que cela oblige à télécharger les pièces jointes manuellement pour chaque message.
- L'intérêt du client mail est que celui-ci, dès son ouverture, va ouvrir tous les comptes définis et va charger les messages et leurs pièces jointes sur l'ordinateur local. C'est un peu plus long au départ, mais beaucoup plus pratique ensuite car il n'y a plus d'attente pour consulter les messages.

Une attention particulière doit être apportée à l'utilisation d'un client mail dans le cas d'une consultation régulière de sa messagerie à partir de plusieurs ordinateurs.

## Le message

Le message contient un certain nombre de rubriques dont les principales sont :

- l'expéditeur
- le destinataire
- l'objet
- le contenu : en général une zone de texte qui permet d'écrire au destinataire
- une ou plusieurs pièces jointes éventuelles qui peuvent être des photos, de la musique, des vidéos ou des documents de traitement de texte, tableur, etc. C'est-à-dire tout type de fichiers pourvu que la taille totale des pièces jointes ne dépasse pas une dizaine de Mo en moyenne (variable selon les FAI)



### **3 - Envoyer / Recevoir**

#### 1 le fonctionnement de serveurs

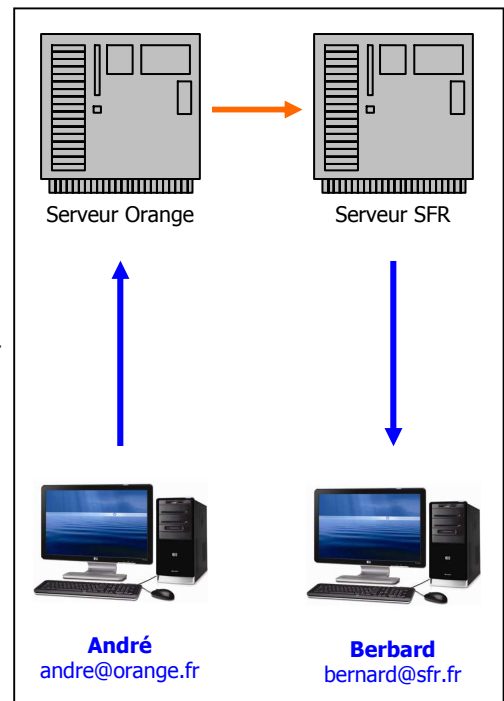
le schéma ci-contre est une version simplifiée du réseau de messagerie qui permet à deux utilisateurs de s'envoyer du courrier. La structure réelle est beaucoup plus complexe, et sa description ici n'apporterait rien dans la compréhension et l'utilisation de la messagerie

#### 2 André envoie un mail à Bernard

André se connecte sa messagerie, il écrit le message et l'envoie le message est déposé sur le serveur orange  
le serveur orange lit l'en-tête du message et relève l'adresse du destinataire en l'occurrence sfr.fr, reconnaît le fournisseur d'accès sfr et l'envoi au serveur de messagerie sfr  
le serveur sfr lit également l'en-tête du message et relève l'adresse du destinataire. Il identifie Bernard comme un abonné de sfr et dirige le message reçu dans la boîte de réception du compte de Bernard.

#### 3 Bernard reçoit le message

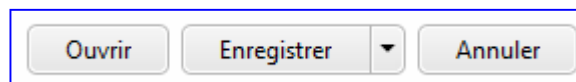
Bernard se connecte à sa messagerie  
il reçoit alors la liste des messages présents dans sa boîte de réception  
Il clique sur le message d'André  
le message s'affiche sur l'écran de Bernard



#### 4 le message contient une pièce jointe (une photo)

l'affichage sur l'écran de Bernard comprend tous les renseignements du message : expéditeur, destinataire, objet, date et heure, texte, pièces jointes

en cliquant sur le nom de la pièce jointe la plupart des messageries proposent une fenêtre contenant :



Pourquoi cette fenêtre ?

Lorsque l'on consulte sa messagerie en webmail, le serveur affiche la liste des messages. Lorsque l'on clique sur un message on visualise le message mais il reste physiquement sur le serveur ; la pièce jointe aussi. C'est pour cette raison que l'on nous demande d'ouvrir ou de télécharger la pièce jointe :

Ouvrir = visualisation de la pièce mais pas de trace physique sur ordinateur après sa fermeture. La pièce jointe est toujours intégrée au message sur le serveur

Enregistrer = la pièce jointe va être écrite sur le disque dur de l'ordinateur de Bernard. De cette façon, il pourra la consulter autant de fois qu'il le souhaite sans avoir à ouvrir à nouveau sa messagerie. C'est cette option qu'il faut utiliser pour récupérer les pièces jointes de messages et les archiver sur son disque dur (photo pour album photo, fichier de traitement de texte pour le modifier, par exemple)

### **4 - Les contacts, le carnet d'adresses**

La messagerie contient un outil très utile qui s'appelle le carnet d'adresses. Dans certaines messagerie la rubrique s'appelle les contacts.

Cet outil contient la liste de tous les contacts de l'utilisateur (nom, prénom, adresse de messagerie).

Il permet d'envoyer des messages à n'importe quel correspondant sans avoir à retaper son adresse de messagerie.

Dans le cas d'une consultation par Internet (webmail), comme c'est le cas pour Orange, les contacts ne sont pas stockés sur l'ordinateur local mais sont stockés sur le serveur Orange. Cela présente l'avantage de disposer de l'ensemble de ces contacts quel que soit l'ordinateur utilisé pour consulter la messagerie.

Si l'on dispose d'une deuxième adresse mail chez un autre fournisseur (Gmail de Google par exemple), la messagerie Gmail devra également contenir ses contacts ; il sera impossible d'utiliser ceux de Orange.

Dans le cas de l'utilisation d'un client mail, les contacts sont stockés sur l'ordinateur local et peuvent donc être utilisés avec toutes les boîtes définies dans les comptes du client.

Le carnet d'adresses permet également de créer des groupes de contacts (très utile pour envoyer un message à un groupe de contacts de manière régulière).

## 5 - Les dossiers complémentaires, les archives

La plupart des messageries et clients mail permettent de créer des dossiers stockés sur l'ordinateur distant (webmail) ou local (client mail) qui permettent d'archiver les messages que l'on souhaite conserver.

En faisant plusieurs dossiers et sous-dossiers, il est facile d'organiser la gestion des anciens messages à la manière de la gestion des archives papier.

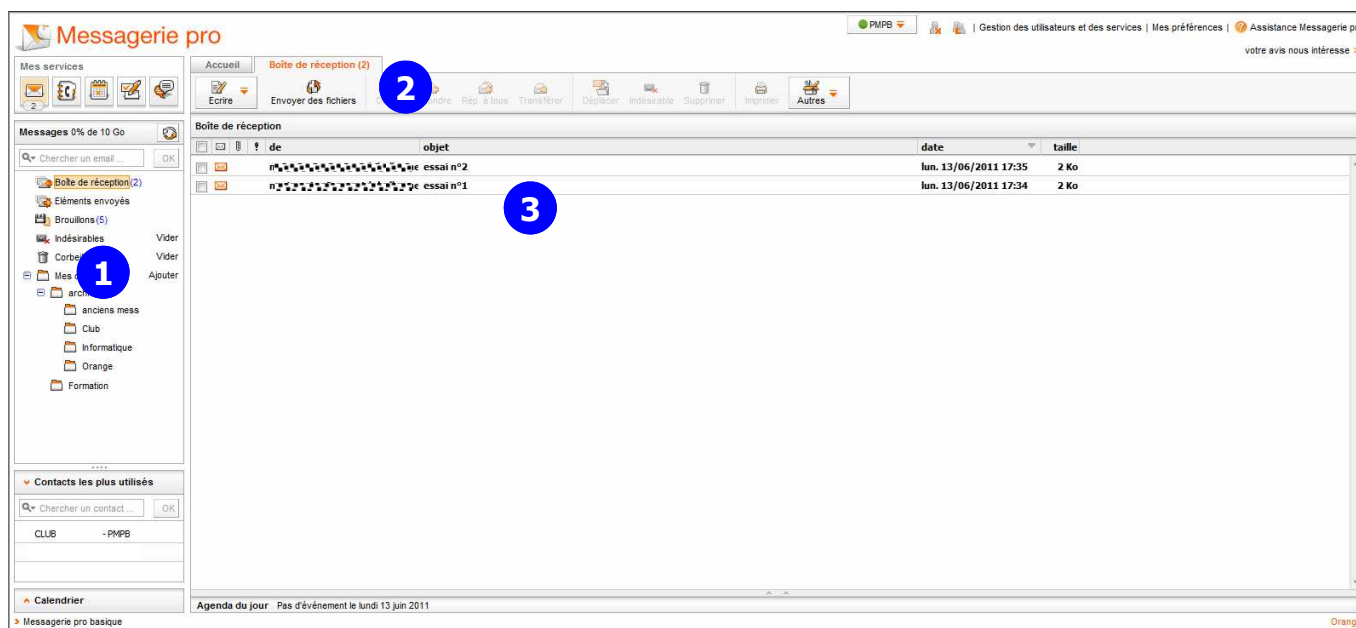
Attention, conserver ses messages reçus (en particulier ceux qui contiennent des photos, des vidéos et des diaporamas) augmente considérablement l'espace occupé.

En webmail c'est l'espace total de votre boîte qui diminue sur le serveur, en client mail c'est votre disque dur ; et cet espace n'est pas infini dans les deux cas. Attention donc à l'archivage.

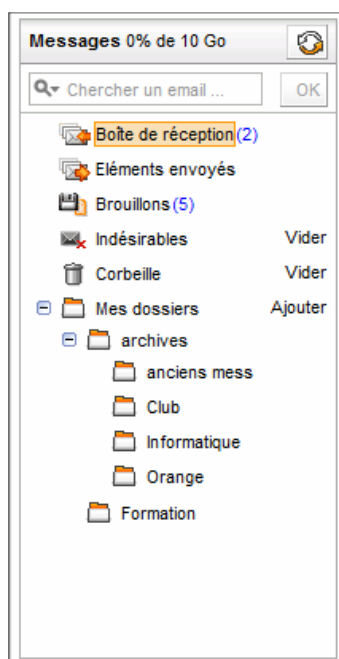


## 6 - Divers

### Une fenêtre Orange pour l'exemple

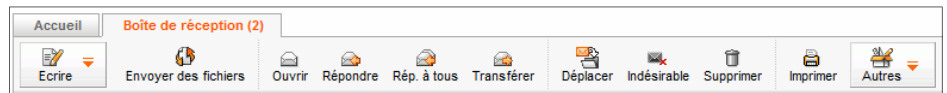


Toutes les messageries webmail présentent une fenêtre principale globalement identique d'un fournisseur à l'autre. Nous allons ici observer et décrire une fenêtre Orange.



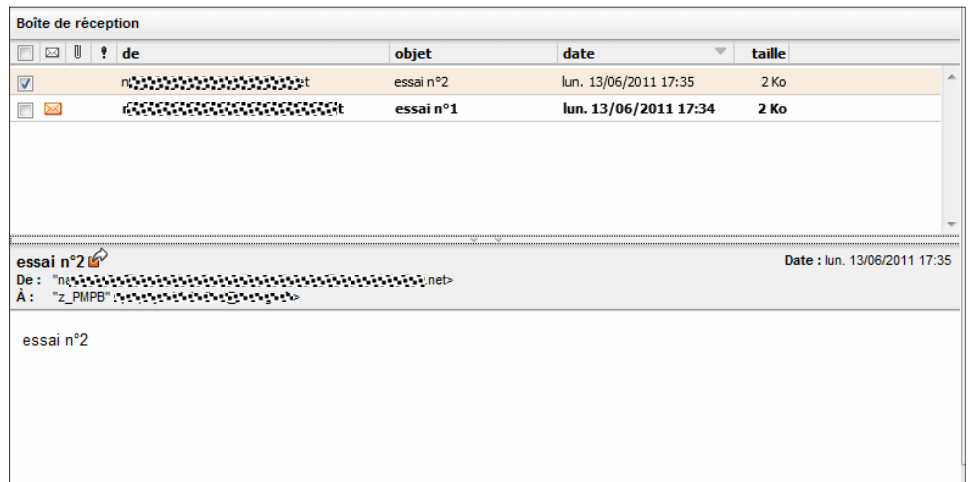
- 1 Sur la partie gauche, figure l'arborescence de la messagerie, à savoir :
  - la boîte de réception : c'est à cet endroit que figure la liste des messages reçus (seulement la liste en webmail mais les messages eux-mêmes dans le cas d'un client).
  - les éléments envoyés : c'est à cet endroit que la messagerie stocke tous les messages envoyés aux autres destinataires, ceci afin de pouvoir les reprendre en cas de besoin de réexpédition.
  - brouillons : cette rubrique permet de stocker les messages en cours de réalisation qui n'ont pas été terminés et qui seront repris puis envoyés. C'est également dans cette rubrique que la messagerie stockera un message dont la procédure d'envoi a été stoppée pour une raison quelconque.
  - indésirables : ici seront stockés tous les messages que la messagerie a estimé être indésirables (spam, publicité, etc.) ; ainsi que les messages que l'utilisateur déclare comme indésirables.
  - La corbeille : comme la corbeille de Windows, elle sert à stocker les éléments supprimés ; un message supprimé par erreur peut toujours y être récupéré.
  - Mes dossiers : voici les dossiers complémentaires dont nous avons parlé au paragraphe 5. Il y a ici un dossier archives et un dossier formation ; le dossier archive contient quatre sous-dossiers : anciens mess, club, informatique, orange.

**2** La partie haute de l'écran contient en général une barre d'icônes pour les fonctions principales de la rubrique sélectionnée dans l'arborescence à gauche. Ici est affiché la barre de la boîte de réception. Elle dispose de toutes les fonctions que l'on peut appliquer à un message.



**3** Enfin la partie centrale, la plus grande de l'écran affiche le contenu de la rubrique cliquée dans l'arborescence.

Par défaut cette partie de la fenêtre affiche la boîte de réception. Elle se compose de plusieurs lignes qui sont les messages, et de plusieurs colonnes indiquant pour chaque message l'origine du message, son objet, la date et l'heure de réception, la taille du message, etc. il est possible de supprimer certaines colonnes et d'en ajouter d'autres contenant d'autres informations.



Les messages écrits en gras n'ont pas été encore consultés par l'utilisateur. Dès que le message aura été ouvert (par double clic sur le message) il n'apparaîtra plus en gras, et la petite enveloppe située à gauche sur la ligne sera ouverte ou disparaîtra selon le fournisseur.

La partie basse affiche quant à elle les détails du message ; son entête et son contenu.

## Les accusés de réception

Lors de l'envoi d'un message, il est possible de demander au destinataire de prévenir lorsqu'il aura consulté le message. Cette procédure est appelée « demande d'accusé de réception ».

Cette procédure peut être permanente (réglage dans les paramètres) ou à la demande pour un seul message. De son côté, le destinataire qui reçoit cette demande a la possibilité d'envoyer l'accusé de réception pour ce message, pour tous les messages qui le demandent dans le futur, ou de ne rien envoyer.

## La liste verte, la liste rouge

La liste verte est peu utilisée. Elle permet de définir la liste des correspondants dont on souhaite toujours recevoir des messages sans filtrage ni traitement de spam.

La liste rouge est plus utile et plus souvent utilisée. Elle permet de stocker la liste des expéditeurs dont vous ne souhaitez plus recevoir les messages. C'est avec cette liste que vous vous débarrasserez des messages indésirables de publicité. Il suffit de cliquer sur « indésirable » pour stocker définitivement cet expéditeur dans la liste rouge.

## Ecrire un message

Avant d'envoyer un nouveau message vous devrez renseigner les diverses entrées du message, à savoir l'origine, la destination, l'objet du message. Vous disposez en dessous d'un petit éditeur qui permet d'écrire un texte qui partira avec le message. De plus, vous pourrez ajouter une ou des pièces jointes au message.

L'origine du message est déjà renseignée, c'est vous-même.

Le destinataire est à inscrire sur la ligne A, soit manuellement, soit en cliquant sur le A qui fait apparaître le carnet d'adresses pour choisir le destinataire.

L'objet n'est pas obligatoire, mais il est conseillé car il sera affiché dans la liste des messages du destinataire.

Le texte dans l'éditeur en dessous n'est pas obligatoire non plus, le but de votre message étant peut-être d'envoyer simplement un fichier (photo, vidéo, diaporamas, etc.)

Le symbole des pièces jointes dans un message est le trombone (la liste de la boîte de réception comporte une colonne pour le trombone qui indique sans ouvrir le message s'il contient une pièce jointe). Cliquez sur joindre fichier permet d'ajouter une pièce jointe au message. Il faudra choisir un fichier sur le disque dur local en veillant à ce qu'il ne dépasse pas la taille maximum acceptée par votre FAI.

Il ne reste plus qu'à cliquer sur envoyer.

## La différence entre répondre et transférer

**Répondre** à un message de A c'est écrire un message à A en réponse à celui que A vient de vous envoyer.

**Transférer** un message c'est envoyer le message reçu de A à une personne B. C'est ce que vous faites la plupart du temps quand vous recevez un diaporama ou une photo ou une vidéo que vous souhaitez faire partager à une autre personne.

Mais attention, quand vous aurez cliqué sur transférer, le corps du nouveau message qui va partir contient l'intégralité du message que vous avez reçu y compris l'adresse de la personne qui vous l'a envoyé. La coutume et la discrétion veulent que l'on efface cette adresse afin d'éviter de diffuser inutilement les adresses de ses correspondants habituels.

## L'utilisation des champs Cc et Cci

Lorsque vous créez un nouveau message, en dessous de la rubrique objet, vous pouvez cliquer sur « ajouter un champ Cc Cci ». À quoi servent les deux rubriques qui apparaissent alors :

Il s'agit de zones de saisie de destinataires, tout comme la rubrique « A ».

- Les destinataires que vous allez mettre dans la rubrique « A » seront vus par tout les réceptionnaires ; si vous avez envoyé le message à A, B et C, A verra que B et C étaient destinataires (leur adresse de messagerie apparaîtra)
- Les destinataires que vous allez mettre en rubrique « Cc » recevront le message en copie (Cc comme copie carbone). Là aussi comme à la rubrique « A », tous les destinataires sont visibles par les autres.
- La rubrique la plus intéressante est la rubrique « Cci » (copie carbone invisible) car elle rend anonyme pour chaque destinataire la liste des autres destinataires. Elle permet le respect de la confidentialité de chacun. C'est donc cette dernière qu'il faut utiliser en cas de destinataires multiples.

## Quelques chiffres

Après la consultation des sites Web, l'email se classe en deuxième position des services les plus utilisés sur Internet. Le web-mail est aujourd'hui le moyen privilégié par les internautes pour consulter leurs emails personnels.

		2009	Prev 2013
Nombre d'utilisateurs	monde	1.4 milliard	1.9 milliard
	France	25.9 millions	40 millions
Nombre de comptes email	monde	2 milliards	2.7 milliards

Nombre d'adresse email par internaute	
1 adresse	14%
2 adresses	25%
3 adresses	21%
4 adresses	16%
5 adresses et +	24%

Ce que pensent les internautes français de l'email	
Utilisent plus souvent l'e-mail que le courrier traditionnel	59 %
Ecrivent plus souvent depuis qu'ils utilisent l'email	64 %
Estiment que par rapport au courrier postal le texte des emails est plus court	66 %
Estiment que par rapport au courrier postal l'email est plus familier	73 %
Demandent leur email en premier aux nouvelles connaissances	85 %