

Communication

Chapitre 10 - Utiliser une messagerie professionnelle

Introduction à la problématique

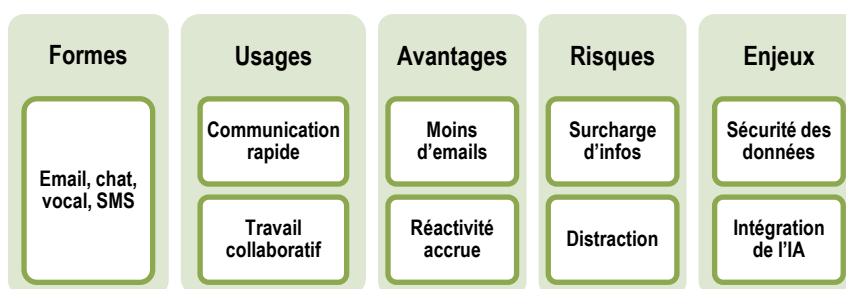
La messagerie est un outil de communication qui permet d'échanger des messages écrits, vocaux ou multimédias à distance. Elle peut prendre différentes formes : messagerie électronique (email), messagerie instantanée (chat), messagerie vocale ou encore services de SMS/MMS.

Les messageries instantanées, comme WhatsApp, Teams, Slack ou Messenger, offrent des échanges en temps réel, souvent enrichis d'émoticônes, de fichiers, ou de vidéos. En entreprise, elles favorisent la collaboration, réduisent les échanges d'emails et accélèrent la prise de décision. Elles permettent aussi la création de groupes de discussion, facilitant le travail en équipe.

Cependant, un usage mal encadré peut entraîner des interruptions fréquentes et une surcharge d'informations. Il est important d'adopter des règles claires d'utilisation pour préserver la concentration et la productivité.

Par ailleurs, les données échangées doivent être protégées contre les fuites ou les intrusions. Certaines plateformes chiffrent les messages pour garantir leur confidentialité.

Enfin, la messagerie est un outil qui évolue avec les technologies : l'intelligence artificielle permet déjà de filtrer, trier ou suggérer des réponses.



Sommaire (6 h)

Sommaire (6 h)		
Problématique	1	10'
Introduction		
QCM	2	15'
1. Identifier les types de messagerie utilisés en entreprise	3	20'
2. Comprendre le fonctionnement d'une messagerie électronique (email)	4	20'
3. Optimiser l'usage d'une messagerie électronique (email)	5	20'
4. Identifier les messageries électroniques existantes (email)	6	20'
5. Identifier la problématique des messageries instantanées	7	
6. Utiliser un agenda avec Gmail ou Outlook.com	8	40'
7. Sécuriser les échanges	9	20'
Missions professionnelles		
1. Outlook : Créer un dossier et répondre à un mél	10	30'
2. Outlook : Paramétrer des règles de gestion et des alertes	11	20'
3. Outlook : Mettre à jour les contacts et groupes de contacts	12	15'
4. Améliorer sa gestion des méls	13	40'
5. Organiser le travail collaboratif autour d'un projet	15	40'
6. Sensibiliser le personnel à la sécurité des échanges (Entraînement à l'épreuve e6)	16	50'
Ressources		
1. Comprendre le fonctionnement des messageries	18	
2. Gérer les comptes et mots de passe	19	
3. Gérer les groupes et listes de diffusion	20	
4. Sécuriser les messageries	21	
5. Gérer les méls avec Outlook	22	
6. Gérer les contacts avec Outlook	24	
7. Gérer un calendrier avec Outlook	24	
Bilan de compétences	26	

Introduction

Chapitre 10 – Utiliser une messagerie professionnelle : Outlook QCM

Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 Un Webmail est un opérateur de messageries	<input type="checkbox"/>	Logiciel	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	En ligne	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Externe	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Qui paramètre le fonctionnement du groupe	<input type="checkbox"/>
Question 2 Une liste de diffusion permet de diffuser	<input type="checkbox"/>	un courriel auprès d'un groupe	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	un tweet auprès d'un groupe	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	une newsletter auprès d'un groupe	<input type="checkbox"/>
Question 3 Vous recevez un message en tant que copie	<input type="checkbox"/>	vous le classez dans les non urgents	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	vous accusez réception du message	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	vous répondez au message	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	vous ne répondez pas au message	<input type="checkbox"/>
Question 4 Un annuaire informatique est un bottin des informaticiens de la société	<input type="checkbox"/>	vrai	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	faux	<input type="checkbox"/>
Question 5 À quoi correspond la zone Cci dans un courriel	<input type="checkbox"/>	destinataire en copie	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	destinataire principal	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	destinataire en copie caché	<input type="checkbox"/>
Question 6 À quoi correspond la zone Cc dans un courriel	<input type="checkbox"/>	destinataire en copie caché	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	destinataire principal	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	destinataire en copie	<input type="checkbox"/>
Question 7 Une application de messageries locale utilise les protocoles	<input type="checkbox"/>	SMTP	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	POP3	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	IMAP	<input type="checkbox"/>
Question 8 Quelles sont les adresses fausses	<input type="checkbox"/>	paul@cpaul.com	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	paul\$secrétariat@hotmail.com	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	paul.secrétariat@paul-com	<input type="checkbox"/>
Question 9 Les caractères accentués sont autorisés dans les adresses mél	<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	non	<input type="checkbox"/>
Question 10 Parmi ces outils de communication, lesquels sont asynchrones	<input type="checkbox"/>	courriel	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	messagerie instantanée	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	visiotéléphonie	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	forum	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	liste de diffusion	<input type="checkbox"/>
Question 11 Quel nom porte le protocole d'envoi de courriels ?	<input type="checkbox"/>	SMTP	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	POP3	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	IMAP	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	FTP	<input type="checkbox"/>
Question 12 Comment envoyer un même mél à trois personnes sans qu'elles aient connaissance des autres destinataires ?	<input type="checkbox"/>	placer une adresse différente dans : a, cc et cci.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	placer toutes les adresses dans le champ a.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	placer toutes les adresses dans le champ cc.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	place toutes les adresses dans le champ cci.	<input type="checkbox"/>

Réflexion 1 : Identifier les types de messageries utilisées en entreprise

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes :

1. Parmi les quatre types de messagerie présentés, lequel est le plus adapté à un travail de groupe à distance ?
2. Pourquoi la messagerie instantanée peut-elle être à la fois un atout et un inconvénient en entreprise ?
3. Quelle est la principale limite de la messagerie SMS dans un usage professionnel ?
4. À ton avis, pourquoi l'email reste-t-il essentiel malgré l'arrivée d'outils plus rapides ?

Doc. Les différents types de messagerie rencontrés en entreprise

Dans le monde professionnel, la communication est un élément central du bon fonctionnement d'une entreprise. Pour s'adapter aux différents besoins (réunions, échanges rapides, travail d'équipe ou contacts externes), les entreprises utilisent plusieurs types de messageries. Voici les quatre principaux types, avec leurs caractéristiques, leurs avantages et leurs limites.

1. Messagerie électronique (email)

La messagerie électronique permet d'envoyer des courriers électroniques via une adresse mail. Elle est très utilisée dans le cadre professionnel, notamment pour les échanges formels ou pour envoyer des documents. Elle est adaptée aux communications avec des clients, des fournisseurs ou des collègues.

Avantages : messages structurés, communication professionnelle, envoi de pièces jointes lourdes, conservation des échanges (historique).

Inconvénients : temps de réponse parfois long, surcharge de mails, nécessite une bonne organisation (tri, filtres...).

2. Messagerie instantanée

Elle permet d'échanger rapidement en temps réel, principalement par texte, sur smartphone ou ordinateur. On l'utilise pour des questions rapides ou des échanges informels. Des exemples d'outils : WhatsApp, Messenger ou Signal. Certaines entreprises utilisent aussi ces outils pour de petites équipes.

Avantages : échanges immédiats, simplicité, gain de temps pour des demandes courtes.

Inconvénients : peu de formalisme, risque de confusion dans les messages, peut nuire à la concentration à cause des notifications constantes.

3. Messagerie collaborative

Ce type de messagerie est intégré à des plateformes comme Microsoft Teams, Slack ou Discord. Elle permet non seulement d'envoyer des messages, mais aussi de partager des fichiers, organiser des visioconférences et suivre l'avancement d'un projet. Elle est souvent utilisée dans les entreprises modernes ou dans le télétravail.

Avantages : tout est centralisé (discussions, documents, réunions), très pratique pour le travail en équipe, gain d'efficacité.

Inconvénients : nécessite une formation, peut être complexe pour les débutants, risque de surcharge d'informations.

4. Messagerie SMS

Les SMS sont utilisés pour des messages courts, souvent dans un contexte d'urgence, ou pour alerter un collaborateur sans connexion Internet. C'est une messagerie simple, compatible avec tous les téléphones.

Avantages : fonctionne sans Internet, fiable, accessible partout.

Inconvénients : messages limités en taille, peu de fonctionnalités, pas adapté au travail collaboratif.

Réflexion 2 : Comprendre le problème des messageries électroniques

Durée : 15'	 ou 		Source
-------------	--	---	--------

Travail à faire

Lisez le **document** et répondez aux questions suivantes :

1. En quoi le mél est-il devenu incontournable ?
2. Indiquez les éléments qui prouvent son succès.
3. Quels sont les effets pervers du mél ?

Doc. Les chiffres 2023 de l'e-mail

<http://www.arobase.org/culture/chiffres-email.htm>

Nombre d'utilisateurs

Monde : 4,3 milliards en 2022. (Radicati)

France : 42,2 millions en 2019. (Médiamétrie)

Nombre de comptes e-mails

Monde : 4,4 milliards en 2015. 75 % des comptes sont personnels, 25 % professionnels (Radicati Group, mars 2015)

France : 68 millions de boîtes utilisées habituellement, (ContactLab, 2011, base déclarative)

Nombre de mails envoyés chaque jour

Monde : 333 milliards en 2022 (hors spam). (Dékuple)

France : 1,4 milliard (hors spam). Un internaute français reçoit en moyenne 39 méls par jour. (ContactLab)

Nombre d'adresses e-mail par Internaute

Dans le monde : 1,7 en 2015. Prévision pour 2019 : 1,9. (Radicati)

En France, les internautes ont en moyenne 2,1 adresses e-mail. (Etude SNCD)

Le spam

Selon les moments et selon les mesures, le spam représente **entre 55 et 95 % du trafic total** de méls. La majeure partie (près de 90%) est filtrée en amont par les outils anti-spam des messageries et est donc invisible aux yeux des internautes (elle n'apparaît donc pas dans le dossier **Indésirables**). (sources Vade Retro, Altospam, Signal Spam).

Les principales messageries

1. **Gmail** : 1,5 milliard d'utilisateurs actifs (source Google, 2019)

2. **Outlook.com / Hotmail** : 400 millions d'utilisateurs actifs (source Microsoft, avril 2015)

3. **Yahoo! Mail** : 200 millions d'utilisateurs actifs (source Yahoo 2020)

L'usage du mél

Après la consultation des sites Web, le mél se classe en deuxième position des services les plus utilisés sur Internet.

Le mobile est désormais le moyen privilégié pour consulter les méls (48 %). Viennent ensuite le Webmail (30 %) et logiciel de messagerie (22 %). (Return Path – mars 2015)

Le mél en entreprise

88 courriels sont reçus et 34 sont envoyés en moyenne par jour en entreprise par chaque collaborateur. Seuls 12 messages sont identifiés par les usagers comme étant du spam (Radicati Group, mars 2015).

Les cadres estiment passer **plus de 5 heures par jour** en moyenne à consulter leur messagerie – 5,6 heures en France et 5,4 heures en Europe. Aux Etats-Unis, ce chiffre monte à 6,3 heures (étude Adobe, août 2015).

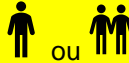
Les courriers électroniques augmentent sensiblement le volume des communications dans l'entreprise. En France, même si le courrier électronique progresse (21 méls quotidiens), le téléphone arrive encore en tête avec 41 communications par jour. En revanche, aux Etats-Unis, le courrier électronique est devenu, pour la première fois, l'outil principal. Au Royaume-Uni, il a progressé en un an de 50 %. (Enquête réalisée par Gallup et The Institute For the Future auprès de 500 grandes entreprises françaises, allemandes, britanniques, américaines et canadiennes.)

L'abondance des messages a un effet pervers sur le salarié. 43 % des salariés français sont interrompus au moins toutes les dix minutes et 31 % avouent être distraits dans leur travail. (Créfac)

72 % des Américains consultent leur courrier électronique professionnel en dehors des heures de bureau. (Xobni, septembre 2010)

Réflexion 3 – Optimiser l'utilisation d'une messagerie électronique

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Lisez le **document** et répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce qu'un spam ?
2. Pourquoi est-il important d'installer un filtre anti-spam ?
3. Qu'est-ce qu'une notification automatique ?
4. Quels sont les 7 conseils qui font gagner du temps dans la gestion des méls ?

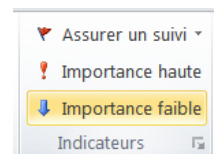
Doc. Optimiser l'utilisation d'une messagerie

Pour accélérer le traitement des courriels, il est possible d'automatiser certaines tâches répétitives.

➤ Paramétrer l'envoi et la réception de messages

Les paramétrages suivants accélèrent le travail quotidien :

- **Paramétrez des identités différentes selon le contexte.** Créez par exemple, une adresse mél professionnelle et une adresse personnelle, ce qui évite de mélanger les deux univers et permet de les trier à la source.
- **Créez plusieurs signatures électroniques** : créez des signatures différentes, avec des formules de politesse adaptées en fonction du contexte ou du destinataire. Cette opération accélère la création des courriels.
- **Cliquez le bouton « Répondre »** afin de reprendre le nom du destinataire et l'objet dans la réponse. Le texte source est conservé en annexe pour retrouver rapidement le contexte et le fil de l'échange.
- **Archivez les messages** : Ne supprimez pas trop rapidement les messages, pensez à les archiver pour conserver leurs traces et les retrouver en cas de besoin.
- **Paramétrez des notifications automatiques** destinées à vous signaler les nouveaux courriels reçus ou qui signale votre absence.
- **Utilisez l'accusé de réception** de message, pour savoir si la personne l'a bien reçu. (Attention, un accusé de réception ne garantit pas que le message ait été lu !)
- **Paramétrez le degré d'importance au message** (Haute, moyenne, basse) afin d'attirer l'attention du destinataire.



➤ Filtrer les messages reçus

Anti-spam

Les spams sont des courriels indésirables et non sollicités. Les boîtes électroniques en sont de plus en plus envahies. Ils représentent 89 % des emails envoyés chaque jour sur le Net. Il faut impérativement s'en protéger en activant les fonctions anti-spam (ou antipourriel).

- Un anti-spam est généralement mis en œuvre par les fournisseurs d'accès ou les gestionnaires de Webmail.
- Il est possible d'ajouter un anti-spam à un ordinateur (Il est souvent joint à l'antivirus).
- Complétez la liste personnelle des indésirables en ajoutant les pourriels qui sont passés à travers les mailles de l'antispam afin que l'application les élimine lors de la prochaine connexion.



Filtrer des messages

Il est possible de transférer (rediriger), classer ou supprimer automatiquement les messages reçus en fonction de leur émetteur, destinataire ou objet.

- Un message en provenance d'une personne indésirable sera automatiquement détruit,
- Un message d'une personne importante sera rangé dans le dossier : **Urgent**,
- Un message privé reçu sur la boîte professionnelle sera transféré sur la boîte personnelle.

Quelques conseils :

- Ne répondez pas à un mél reçu en tant que copie. C'est au destinataire principal de le faire.
- N'abusez pas des accusés réception, qui satureront votre boîte mél en se mélangeant aux autres courriels.
- N'ouvrez jamais un mél douteux ou venant d'un émetteur inconnu.

Réflexion 4 – Identifier les applications de messagerie électronique

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Lisez les **documents 1 et 2** puis répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le 1^{er} critère de choix d'une application de messagerie ?
2. Quel est le 2^e critère de choix ?
3. Qu'est-ce qu'une fonction avancée ?
4. Quelle est l'application professionnelle conseillée ?

Doc. 1 Quel logiciel de messagerie choisir ?

<http://www.arobase.org/softs/choisir.htm>

Eh oui ! Il existe d'autres logiciels de courrier électronique qu'Outlook, Thunderbird, et Outlook.com et Mail Mac. Pourquoi ne pas aller voir si un autre courriel ne serait pas mieux adapté à vos besoins ? Pour vous aider à faire un choix, nous avons comparé les logiciels en français les plus importants.

Pas de surprise : tous les logiciels de messagerie sont équivalents pour ce qui est des fonctions essentielles (écrire, envoyer et recevoir des e-mails). Les différences se font essentiellement sur la plateforme supportée (Windows, Mac ou Linux), le prix, la « lourdeur » du logiciel et la facilité d'utilisation. Ainsi que sur quelques fonctions avancées telles que la planification des tâches, le partage d'agenda ou la gestion de listes de diffusion. Enfin chacun a son propre style et sa propre interface, qui peuvent tout aussi bien vous séduire que vous rebuter.

Avant de choisir votre logiciel de messagerie, pesez-vous deux questions :

- **Quel est votre usage de l'e-mail ?**

Vous limitez-vous aux fonctions de base (envoi et réception du courrier, utilisation des filtres) ou utilisez-vous des fonctions avancées (gestion de lettres d'information, agenda partagé, etc.).

- **Quel est votre niveau en informatique ?**

Mine de rien, votre niveau de technophilie détermine le choix du logiciel. À quoi bon, en effet, choisir un logiciel ultraperfectionné, si la moindre commande vous laisse perplexe...

Ces deux notions en tête, vous pouvez déjà effectuer un premier choix, d'après nos recommandations.

Doc. 2 Les recommandations d'Arobase.org

Vous l'avez compris : difficile d'établir un classement, tellement les besoins et les goûts de chacun sont différents. Nous vous recommandons cependant quelques logiciels de courrier électronique.

	Windows	Mac OS
Usage normal	Outlook.com et Gmail	Mail pour Mac
Usage averti	Thunderbird	
Usage professionnel	Outlook	Outlook pour Mac

Réflexion 5 – Identifier la problématique des messageries instantanées

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes :

1. Quels sont les principaux avantages de l'utilisation de la messagerie instantanée en entreprise ?
2. Quels risques peuvent découler d'un usage excessif ou inadapté de la messagerie instantanée ?
3. Quelles mesures une entreprise peut-elle mettre en place pour limiter les effets négatifs de la messagerie instantanée ?
4. Pourquoi est-il important d'éviter l'usage de messageries personnelles dans un cadre professionnel ?

Doc. Les messageries instantanées en entreprise

Source : <https://www.alert-software.com/> (adaptée)

La messagerie instantanée est un outil performant qui renforce la communication et la collaboration au sein des entreprises. Lorsqu'elle est utilisée de manière rigoureuse et encadrée, elle contribue à une communication interne plus fluide, efficace et sécurisée tout en limitant les risques associés.

1. Avantages de la messagerie instantanée

- **Communication en temps réel et efficace** : elle permet aux équipes de communiquer en temps réel, favorisant une réactivité et une résolution rapide des problèmes. Cette instantanéité est particulièrement bénéfique pour les équipes travaillant sur des projets nécessitant une coordination constante.
- **Facilité d'utilisation et adoption rapide** : ces applications sont intuitives. Cette facilité d'utilisation permet aux employés de les adopter rapidement, quel que soit leur niveau de compétence technologique.
- **Réduction des coûts et gain de temps** : leur utilisation réduit le besoin de réunions physiques, ce qui diminue les coûts de déplacement et optimise le temps de travail.
- **Collaboration et partage de fichiers** : les outils de partage de fichiers et les discussions de groupe, améliorent la collaboration et l'échange d'idées, essentiels dans un environnement de travail dynamique.
- **Confidentialité et sécurité** : les messageries internes d'entreprise offrent des canaux sécurisés pour discuter de sujets sensibles, avec des fonctionnalités de cryptage et de conformité aux normes de sécurité.

2. Inconvénients de la messagerie instantanée

- **Distractions et baisse de productivité** : la facilité d'accès à la discussion instantanée peut se transformer en source de distraction, menaçant la productivité des employés. La tentation de répondre immédiatement à chaque message peut entraver la concentration au travail.
- **Questions de sécurité et de confidentialité** : bien que pratiques, certaines applications de messagerie instantanée peuvent être vulnérables aux failles de sécurité, mettant en danger les données sensibles de l'entreprise.
- **Risques de communication informelle excessive** : l'utilisation de langage informel peut parfois conduire à des malentendus ou à une communication moins professionnelle, affectant la clarté des échanges liés au travail.
- **Surcharge d'informations** : un flot constant de messages peut mener à une surcharge d'informations, rendant difficile la gestion des priorités et augmentant le stress des employés.

3. Comment surmonter ces inconvénients en entreprises

- **Établir des lignes directrices claires** : définir des règles d'usage appropriées : les heures pendant lesquelles son utilisation est encouragée et les moments où elle devrait être limitée pour maintenir l'équilibre travail-vie personnelle.
- **Choisir des logiciels sécurisés** : sélectionner un logiciel de messagerie instantanée qui offre des sécurités robustes, telles que le cryptage de bout en bout et une gestion des droits d'accès. L'utilisation des messageries personnelles doit être bannie (facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, etc.).
- **Formation et sensibilisation** : former et sensibiliser les employés à l'importance d'une communication professionnelle et à la gestion des outils de messagerie.
- **Gestion des notifications et du temps** : encourager les employés à personnaliser les paramètres de notification et à utiliser des fonctionnalités comme les statuts "Ne pas déranger" pour réduire les interruptions pendant les périodes de travail intense.

Réflexion 6 – Utiliser un agenda avec Gmail ou Outlook.com

Durée : 40'



Source : non

Travail à faire

Agenda personnel (travail individuel)

1. Accédez à votre compte Gmail ou Outlook.
2. Saisissez les événements suivants dans votre agenda.

1^{re} semaine de janvier

- Le mercredi de 8 h à 10 h réunion de coordination du salon,
- Le mercredi 11 h rendez-vous avec M. Houdon,
- Rencontre de l'architecte pour parler de l'ouverture d'un magasin à Marseille le jeudi après-midi à partir de 14 h,
- Vendredi à 16 h tirer les rois avec le personnel de la société. Programmer un rappel par Pop-Up 30' avant l'heure. Commander la veille 5 galettes auprès de la pâtisserie Gerbe d'or.

2^e semaine de janvier

- Tous les lundis à partir de la 2^e semaine : réunion de coordination commerciale de 9 h à 10 h 30 jusqu'au 30/06
- Tous les mardis matin de 8 h à 10 h réunion de coordination avec le DAF et avec le responsable de production
- Mardi à midi repas avec le représentant de la société Grivel. (Durée 3 heures)
- Réservez la veille 4 places dans le restaurant l'Élite des bois
- Envoyez un mél de confirmation à la société Grivel la veille, en fin de journée.

Fin janvier

- Du 1^{er} au 7 février : Salon de l'habitat et de la décoration à Valence (vous serez présent sur le stand en dehors des réunions habituelles)
- Installation du stand les trois jours ouvrés qui précèdent l'ouverture du salon

Travail à faire

Agenda partagé (travail en groupe de 3)

1. Former des groupes de 3 personnes.
2. Chaque étudiant communique aux 2 autres son adresse mél qui lui a servi à créer son agenda sur Google
3. Chaque étudiant ouvre son agenda personnel sur son ordinateur
4. Chaque étudiant doit autoriser le partage de son agenda avec d'autres personnes et autoriser les modifications de son agenda par les autres
5. Chaque étudiant ajoute à son agenda personnel l'agenda des deux autres collègues
6. Affectez à chaque agenda une couleur différente
7. Les 3 étudiants doivent se répartir les rôles (Numéro de collègue) et enregistrer dans son agenda personnel les événements donnés ci-dessous

Étudiant 1

1^{re} semaine de mars

- Mardi à 8 h rencontre avec le client Santin (Prévoir 2 heures)
- Mercredi après-midi visite des clients de Privas
- Jeudi visite des clients de Valence

Étudiant 2

1^{re} semaine de mars

- Mardi de 8 h à 14 h rencontre avec le responsable du service recherche et développement pour étudier les nouveaux produits
- Mercredi de 8 h à 10 h réunion avec le responsable de production
- Jeudi : rencontre avec le fournisseur Caron

Étudiant 3

1^{re} semaine de mars

- Mardi de 8 h à 12 h rencontre avec l'expert-comptable + repas au restaurant à midi
- Mercredi rencontre avec le responsable des achats de 14 h à 16 h
- Voyage d'affaire à Paris le jeudi et le vendredi

8. Fermez les 3 agendas
9. Ouvrez les 3 agendas et fixez un rendez-vous de deux heures, commun aux 3 personnes, dans la semaine à l'exception du lundi au cours de la 1^{re} semaine de mars.

Réflexion 7 – Sécuriser les échanges

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce que le "shadow IT" et pourquoi représente-t-il un risque pour la sécurité des messageries en entreprise ?
2. Citez deux types de cybermenaces pouvant transiter par la messagerie et expliquez leurs conséquences.
3. Quelles fonctionnalités une messagerie professionnelle doit-elle offrir pour garantir la confidentialité et la conformité des échanges ?
4. Pourquoi la sensibilisation des collaborateurs est-elle aussi importante que les outils techniques pour assurer la sécurité des communications ?

Doc. La sécurité des messageries : un enjeu stratégique pour les entreprises

1. Des outils indispensables... mais vulnérables

Les messageries instantanées sont devenues essentielles dans les entreprises : elles permettent une communication rapide, le travail en équipe et le partage de documents.

Mais cette accessibilité cache des risques de sécurité importants. Chaque message, lien ou pièce jointe peut représenter une faille si l'entreprise n'a pas mis en place de mesures de protection efficaces.

2. Des menaces bien réelles

• Phishing et fichiers malveillants

Le phishing consiste à usurper l'identité d'un contact pour piéger les utilisateurs. Les messages contiennent souvent des liens frauduleux ou des pièces jointes infectées qui permettent d'installer des logiciels espions ou de bloquer les systèmes informatiques.

• Shadow IT : l'informatique incontrôlée

L'usage d'applications personnelles comme WhatsApp ou Telegram à des fins professionnelles expose l'entreprise à des risques juridiques, car ces outils échappent au contrôle de la DSI et ne garantissent ni confidentialité ni conformité au RGPD.

3. Confidentialité, traçabilité et conformité

Une messagerie professionnelle doit garantir :

- Le chiffrement des échanges
- L'archivage sécurisé
- La gestion des droits d'accès
- La possibilité de supprimer les données sur demande

Ces fonctions sont indispensables pour répondre aux exigences de sécurité et aux obligations légales.

4. Les solutions à adopter

• Des outils sécurisés et conformes

Des plateformes comme Microsoft 365, Slack Enterprise ou Google Workspace assurent un haut niveau de sécurité et de conformité réglementaire.

• La formation des utilisateurs

Les collaborateurs doivent être formés aux bons réflexes numériques : repérer les mails suspects, sécuriser leurs mots de passe, activer la double authentification, signaler les anomalies.

• Une politique de cybersécurité claire




Une charte d'utilisation des outils numériques permet de définir les règles, de prévenir les risques et d'impliquer tous les services.

5. Une responsabilité partagée

La sécurité des messageries concerne toute l'entreprise. Elle repose sur une combinaison d'outils fiables, de bonnes pratiques humaines et d'une culture numérique solide.

Face à des menaces toujours plus sophistiquées, seule une approche globale peut garantir la protection des données et la continuité de l'activité.

Missions professionnelles

Mission 1 : Créer un dossier et répondre à un mél (Outlook)		 BEROD - Recyclage -
Durée 30'		 Source

Remarques pédagogiques

- Ce travail doit être réalisé sur la messagerie professionnelle **Outlook**. Si vous n'y avez pas accès, réalisez-le sur **Outlook.com**, **Gmail**. Dans ce cas vous ne pourrez pas demander un accusé de réception au message.
- Chaque membre du binôme réalise séparément le travail puis l'envoie à l'autre membre du binôme.

Contexte professionnel

La société Berod est un référent métier dans la collecte et la gestion des déchets. Après 10 ans d'expérience, elle propose une solution globale dans le domaine du recyclage qui s'étend de la récupération des ferrailles et métaux au tri sélectif et à la valorisation des déchets. Elle travaille essentiellement avec les entreprises, les collectivités locales et les particuliers

Vous êtes recruté(e) par Sylvie Berod pour l'aider à organiser son travail et celui de ses équipes. La messagerie utilisée par l'ensemble du personnel est Outlook de Microsoft, et il semblerait qu'elle ne soit pas employée de façon optimum. Votre tâche va consister à en améliorer l'usage.

La société vient de recevoir de notre cabinet de communication le mél suivant :

Quadra-com
13 rue J. Bosch
69002 Lyon
Tél. : 09 78 69 35 26

Bonjour,

Vendredi vous m'avez demandé de concevoir, pour votre société, un logo plus visuel que le logo existant. Vous envisagez notamment d'y intégrer une image en arrière-plan du nom de la société. Une équipe travaille sur cette idée et pourra vous faire une proposition dans une quinzaine de jours.

En attendant il se peut que vous aillez un souhait particulier concernant ce visuel ou une image spécifique. Si c'est le cas pouvez vous nous transmettre ses souhaits ou attentes, qui nous feront gagner du temps et nous éviteront éventuellement de travailler sur des pistes stériles.

Bien à vous

Coralie Jouquier
coralie@quadra-com




Travail à faire

M^{me} Berod vous demande de réaliser les travaux suivants :

1. Concevez un dossier dans le **fichier de données Outlook** au nom de **Quadra-com**
2. Recherchez une image représentant le recyclage et/ou la sauvegarde de la planète. La sauvegarder sur votre ordinateur. « **J'imagine une image qui renvoie au recyclage et à la préservation de la planète** ».
3. Rédigez et envoyez le mél que vous allez envoyer à la société Quadra-com (ou à l'autre membre du groupe) auquel vous joindrez l'image en pièce jointe et demandez un accusé réception au destinataire.

M^{me} Berod a du mal à retrouver les méls importants dans la masse de messages qui lui arrive chaque jour. Elle souhaite organiser l'archivage des messages de façon plus rationnelle en les classant par dossier.

4. Créez un dossier au nom Berod Sylvie dans le dossier **Fichier de données Outlook** puis créez dans ce dossier les sous-dossiers suivants.
 - Comptabilité ;
 - Fiscalité ;
 - GRH ;
 - Production ;
 - Commercial (avec les sous-dossiers suivants : Prospection, Sandaz, Greton, Ferabel, Gouvert) ;
 - Personnel.

Mission 2 – Paramétrer des règles de gestion et des alertes (Outlook)		 BEROD - Recyclage -
Durée : 20'		 Source

Remarques pédagogiques

Ce travail doit être réalisé sur la messagerie professionnelle **Outlook**. Si vous n'y avez pas accès, réalisez-le sur **Outlook.com**, **Gmail**. Selon la boîte méls utilisée, vous ne pourrez peut-être pas programmer des alertes ou des transferts automatiques.

Les ressources bureautiques sont en fin de chapitre

Contexte professionnel

M^{me} Berod reçoit près d'une centaine de méls par jour. Elle souhaite mettre en place :

- un tri automatique des messages entrants selon l'émetteur,
- un système qui lui signale les messages importants dès leur arrivée,
- la mise à la poubelle automatique de certains messages.

Par ailleurs :

- l'entreprise travaille avec la société Quadra-com à la création d'un nouveau logo. M^{me} Berod souhaite que ce travail aille vite et veut être très réactive sur tous les messages en provenance de cette société.
- la société est constamment contactée par un ancien partenaire (**Trading-Eco SA**) avec lequel l'entreprise a été en procès. M^{me} Berod ne souhaite plus travailler avec cette entreprise, ni avoir de contact.

Travail à faire

1. Planifiez le transfert automatique des messages entrants de Quadra-Com dans le dossier Quadra-com, créé dans la mission 1.
2. Programmez l'affichage d'une fenêtre d'alerte et d'un signal sonore qui signalent l'arrivée d'un courrier de Quadra.com.
3. Programmez une règle qui transfère dans la poubelle les messages en provenance de Trading-Eco.

Mission 3 – Mettre à jour les contacts et groupes de contacts			
Durée : 15'			Source

Remarques pédagogiques

Ce travail doit être réalisé sur la messagerie professionnelle **Outlook**. Si vous n'y avez pas accès, réalisez-le sur **Outlook.com** ou **Gmail**. (Sur Outlook.com un groupe est une liste de diffusion, sur Gmail un groupe est un libellé).

Contexte professionnel




M^{me} Berod revient d'un salon, au cours duquel elle a rencontré deux entreprises qui sont susceptibles d'être intéressées par nos services. Elle vous remet leurs cartes de visites :

Stabli Industrie Pierre Langlois Directeur <i>RV le 20/9 à 15 h dans leurs locaux</i> 7, av. Chaudon – 13000 MARSEILLE Tél. : 09 70 80 xx xx Langlois-pierre@stabli.com	Farbon SA Helene Comte Directrice production <i>Rencontre le 1^{er} lundi d'octobre à 8h30 à Marseille</i> 129, Avenue Charretier / 84203 CARPENTRAS Tél. : 09 50 66 xx xx h.comte@farbon.com
---	---

Par ailleurs, elle contacte régulièrement, par sa messagerie, les membres du service Prospection et il lui arrive d'oublier des destinataires. Elle souhaite disposer d'un groupe de contacts qui éviterait ces oublis.

Travail à faire

1. Ajoutez au carnet des contacts les deux cartes de visites ci-dessus.
2. Créez un groupe de contacts appelé **Prospection** et y placer les 2 prospects que vous venez de saisir.

Mission 4 – Améliorer la sa gestion des méls			
Durée : 40'			Source

Jeux sérieux

- Concevoir des groupes de 4 étudiants,
- Chaque étudiant conçoit sa propre organisation.
- À l'issue des 30', le groupe compare et analyse les productions de chacun et sélectionne le travail qui sera soumis au formateur et/ou aux autres groupes.

Contexte professionnel

M. Sacardi trouve que le temps consacré à la gestion des méls dans l'entreprise est excessif et risque à terme de nuire à la performance des salariés.

Travail à faire

Concevez une note d'information destinée au personnel, afin de les aider dans la gestion quotidienne de leur messagerie. La note ne doit pas dépasser une page. Elle sera au format pdf et sera sur le serveur intranet de la société dans la rubrique : conseils pour être plus efficace.

Doc. 1 : Gestion des méls : 2 heures par jour pour 56 % des salariés

Source : Hélène Desmas pour L'Entreprise.com, publié le 04/10/2011

L'abus de méls fait perdre du temps et nuit à l'efficacité. Comment faire un meilleur usage de la messagerie électronique dans le cadre professionnel ? C'est le titre d'une étude présentée le 4 octobre par l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (Orse) qui propose un mode d'emploi et des conseils pratiques pour s'en sortir.

Dans un rapport et un guide de bonnes pratiques remis le 4 octobre, l'ORSE (Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises) relève de profonds changements induits par l'utilisation au quotidien de la messagerie électronique : dépersonnalisation des relations au travail, aplatissement des structures hiérarchiques...

Ils alertent surtout sur les risques de dérives de l'utilisation abusive des Méls : surcharge, sentiment d'urgence, stress, interruptions permanentes par la réception des nouveaux Méls qu'il faut consulter et auxquels il faut répondre...

- Beaucoup trop de temps perdu à gérer les Méls reçus chaque jour : plus de 2 heures par jour consacrés à la gestion des Méls pour 56% des utilisateurs de la messagerie électronique
- Trop d'informations qui brouillent la communication : 70 % des managers parlent de "surcharge informationnelle".
- Un volume considérable de messages : plus de 100 Méls par jour pour 38% des salariés. La plupart consultent leur boîte Méls toutes les heures, mais certains le font toutes les 5 minutes, par crainte de laisser passer un message important.

En sachant qu'il faut en moyenne 64 secondes pour se reconcentrer ensuite sur la tâche interrompue, on peut imaginer le temps perdu dans une journée !

Doc. 2 14 conseils pour bien gérer ses courriels

La masse de méls que vous recevez tous les jours entrave votre productivité...Voici quelques conseils simples et pratiques.

Quand ?

- **Ne lisez plus vos méls directement en arrivant le matin au bureau**, faites une tâche prioritaire, plus importante.
- **Ne consultez pas vos méls plus de 2 à 3 fois par jour**. Réservez des plages de traitement pour être plus efficace et pour moins vous disperser.
- **Désactivez la notification automatique des messages arrivés** afin de ne plus être dérangé. Ne répondez pas dans la seconde aux messages, vous devez prendre le temps de travailler...
- Si vous recevez un mél « chaud », **ne répondez pas sous le coup de l'émotion**, donnez-vous le temps de répondre l'esprit plus serein.




- **Accordez-vous 1 h périodiquement pour purger votre boîte de réception** et repartir avec une boîte « propre ».

Comment ?

- **Lisez rapidement vos méls et décidez immédiatement de ce que vous devez en faire.** Ne les laissez pas traîner dans la boîte de réception. Filtrez, classez, supprimez, agissez selon la nature du mël. Conserver uniquement ceux à traiter. 1^{er} filtre : utile ou pas ? ; 2^e filtre : action ou information ? ; 3^e filtre : agir tout de suite ou planifier ?
- Créez des dossiers **pour ranger les méls conservés** : à suivre, informations, projets, urgent... et mettez en place des règles pour classer les méls. Vous pouvez aussi prévoir des réponses automatiques.
- Regroupez vos différentes adresses méls sur un seul compte **par des transferts et regroupements automatiques.**
- **Désabonnez-vous des newsletters inutiles.**

Conseils ?

- **Utilisez un anti-spam** pour éliminer les messages inutiles.
- **Faites des groupes pour vos listes de diffusions** les plus courantes. La diffusion sera plus rapide.
- **Créez des signatures, avec des messages types les plus courants.** Elles accélèrent la rédaction des réponses.
- **Utilisez le correcteur d'orthographe,** pour sauvegarder votre image et ne pas distraire le destinataire.
- Si un échange de méls est supérieur à 3, **prenez votre téléphone ou passez voir l'expéditeur.**

Mission 5 – Organiser le travail collaboratif autour d'un projet			
Durée : 40'			Source

Jeux sérieux

- Concevoir des groupes de 4 étudiants,
- Chaque étudiant conçoit sa propre organisation.
- À l'issue des 30', le groupe compare et analyse les productions de chacun et sélectionne celui qui sera soumis au formateur et/ou aux autres groupes.

Contexte professionnel

M^{me} Berthod vient de racheter des droits d'utilisation exclusive d'une nouvelle molécule extraite à partir d'une plante utilisée par des aborigènes d'Amazonie. Cette molécule doit permettre à la société de mettre au point de nouvelles crèmes solaires qui outre la protection contre les UV apporteraient des effets raffermissants sur la peau.

La société Erbiline a signé un contrat d'exclusivité mondiale avec la société Brésilienne **FIEDES Corporates** qui a découvert la molécule et réalise son extraction industrielle.

La molécule est achetée à l'état brut et doit être retraitée par nos soins afin de pouvoir l'intégrer à des crèmes et cosmétiques. Si la molécule confirme, lors des tests qui seront réalisés par le service recherche et développement, ses potentialités, le produit pourrait révolutionner le monde des produits solaires.

Actuellement, le projet est secret et M^{me} Berthod ne souhaite pas que les informations qui concernent ce projet (fichiers ou messages) circulent sur le réseau interne de l'entreprise et encore moins à l'extérieur.




À l'heure actuelle, l'équipe en charge du projet devrait être composée :

- de membres du laboratoire de recherche, qui travailleront sur la création de crèmes, ses différentes déclinaisons et qui aura en charge les tests ;
- de représentants du service production, qui travailleront sur l'élaboration des méthodes de fabrication et de conditionnement ;
- de représentants du service commercial chargé de l'étude de marché et du mode de distribution ;
- de représentants du service communication, qui seront chargés de réfléchir au plan de communication et au packaging.

Les contrats concernant les achats et l'approvisionnement de la molécule auprès de la société seront négociés directement par le sous-directeur de la société

Travail à faire

M^{me} Berthod a nommé ce projet « Soleil brésilien ». Proposez-lui une solution pour assurer la confidentialité du projet, notamment l'arborescence des dossiers et sous-dossiers sur le serveur.

Mission 6 – Sensibiliser le personnel à la sécurité des échanges (Entraînement à l'épreuve au 6)		 CATADOM	
Durée : 50'			Source

Contexte professionnel

L'entreprise CATADOM est spécialisée dans l'anodisation de l'aluminium, un procédé de traitement de surface par électrochimie qui permet de modifier les propriétés du métal afin de renforcer sa résistance à la corrosion, tout en améliorant son aspect esthétique.

Reconnue pour son savoir-faire et sa réactivité, CATADOM collabore principalement avec des décolleteurs et des emboutisseurs de pièces en aluminium, au service de secteurs exigeants tels que l'automobile, la parfumerie, le luxe, le sport ou encore l'industrie navale.

M^{me} Gonzalez (directrice) a récemment rencontré, le directeur de la société Etesia, qui lui a fait part des graves conséquences d'une cyberattaque subie par son entreprise. Cette attaque a fortement perturbé son fonctionnement et entraîné des pertes importantes (**document 1**).



Travail à faire

Ces témoignages ont sensibilisé M^{me} Gonzalez à l'importance de la cybersécurité et de la prévention des risques liés aux rançongiciels. Elle souhaite alerter et mobiliser l'ensemble du personnel sur ce sujet crucial.

1. Elle vous charge de rédiger une note, d'une page, destinée au personnel afin de les sensibiliser à ces risques.
2. Elle souhaite organiser une formation du personnel. Vous devez rédiger la demande de devis qui sera envoyée à différents organismes de formation. (20 salariés sont concernés).

Doc. 1 Espaces verts : Etesia tente de se relever de sa cyberattaque

Source : <https://www.lesechos.fr/> - avr. 2024 - Bénédicte Weiss

Le spécialiste alsacien du matériel professionnel d'entretien des espaces verts a été placé en redressement judiciaire, après avoir subi une cyberattaque en février. Son activité se remet progressivement en place.

En ce matin de février 2024, ne parvenant pas à accéder à leurs mails ni à téléphoner, les équipes d'Etesia ont d'abord cru à une panne informatique. Dans les heures qui ont suivi, tous les services, de la production à l'administratif, peinant à lancer leurs machines, ce spécialiste du matériel d'entretien des espaces verts basé à Wissembourg (Bas-Rhin) a dû se rendre à l'évidence : il avait été victime d'une attaque informatique. Toutes les données de ses serveurs ont été cryptées, y compris celles de ses serveurs de secours.

Près de deux mois après, l'enquête suit son cours et aucune rançon n'a été versée aux pirates. Thomas Meyer, le président de cette PME qui réalise 48 millions d'euros de chiffre d'affaires, a bon espoir que l'activité reprenne pleinement dans les prochaines semaines. Mais étant dans l'incapacité d'honorer les créances de la fin février, l'entreprise a été placée début mars en redressement judiciaire pour six mois, soit jusqu'au 1^{er} août. De quoi espérer reconstituer la trésorerie grâce à la reprise des expéditions, avec la volonté affichée de ne se séparer d'aucun de ses quelque 200 salariés. [...]

Doc. 2 Fuite de données : une autre grande entreprise française touchée

Source : <https://www.cafebabel.fr/>

Depuis le début de l'année 2024, il ne se passe pas un seul mois sans qu'une institution publique ou une entreprise privée ne soit victime d'une cyberattaque. Après SFR en septembre et Free en octobre, une autre grande enseigne vient d'être victime d'une fuite de données massive, en ce mois de novembre.

385 000 cas de cyberattaques recensés en France chaque année

Picard vient d'être ajouté à la longue liste des victimes de cette interminable vague de **cyberattaques** qui cible les administrations et les entreprises françaises depuis plusieurs mois. Chaque année, pas moins de 385 000 cas de cyberattaques sont recensés un peu partout en France, selon un rapport réalisé par l'école de cybersécurité *Jedha Bootcamp*.

Entreprises et institutions victimes de cyberattaque en 2024

Une situation qui ne fait que s'intensifier au fil du temps. Cette année 2024, les **cybercriminels** ne chôment pas. Depuis janvier, le nombre d'entités victimes ne cesse d'augmenter : le CHU de Nantes, le Conseil départemental de la Sarthe, Viamedis, Almerys, Etesia, Sidaction, Centre hospitalier d'Armentières, Caisse d'Allocations Familiales, 800 services de l'État français en ligne, Lycées d'Île-de-France, France Travail (ex-Pôle emploi), Fédération Française de Football (FFF), etc.

45 000 données volées : c'est à présent l'enseigne de surgelés Picard qui a été visée par les pirates informatiques. Une fuite de données personnelles qui concerne, selon le dernier communiqué de l'entreprise française en date du mardi 12 novembre 2024, 45 000 de ses clients inscrits dans son programme fidélité. « *Nous avons détecté, [...] un accès non autorisé par des tiers* », informe l'entreprise dans un message envoyé par e-mail aux clients concernés. En effet, les pirates ont réussi à siphonner les noms et prénoms, les dates et lieu de naissance, avec des adresses postales, des e-mails, des coordonnées téléphoniques ainsi que les identifiants de carte de fidélité. [...]

Doc.3 Cinq conseils pour se prémunir contre les rançongiciels

Source : Bercy Infos, le 11/10/2024

Vous avez reçu un message douteux contenant des pièces jointes ? Vous avez retrouvé une clé USB ? Gare aux rançongiciels ! Vos données peuvent-être chiffrées et prises en otage contre rançon. Voici cinq conseils pour minimiser les risques.

Qu'est-ce qu'un rançongiciel ? Les rançongiciels, ou *ransomware*, désignent des programmes informatiques malveillants. Il s'agit de mettre votre ordinateur ou votre système d'information hors d'état de fonctionner de manière réversible en chiffrant vos données. L'objectif ? Vous inciter à envoyer de l'argent en échange de la clé qui permettra de les déchiffrer.

Conseil n°1 : n'ouvrez pas les messages dont la provenance ou la forme est douteuse. Ne vous laissez pas tromper par un simple logo. Les pirates (*hacker*) peuvent avoir récupéré certaines de vos données préalablement (les noms de vos clients par exemple) et créé des adresses de messagerie ressemblant à un détail près à celles de vos interlocuteurs habituels. Restez donc très vigilants, car certains messages paraissent tout à fait authentiques. Vous avez un doute ? Contactez l'expéditeur par un autre canal de communication, par un appel téléphonique par exemple.

Conseil n°2 : apprenez à identifier les extensions douteuses des fichiers : Vous recevez habituellement des fichiers en .doc ou .mp4 (par exemple) et le fichier du message dont vous avez un doute se finit par un autre type d'extension ? Ne les ouvrez surtout pas ! Voici quelques exemples d'extensions douteuses : .pif, .com, .bat, .exe, .vbs, .lnk, etc. Attention également à l'ouverture de pièces jointes de type .scr ou .cab. il s'agit d'extensions de logiciels malveillants .

Conseil n°3 : effectuez des sauvegardes régulières de vos données : Pensez à régulièrement sauvegarder les données de vos différents appareils. Vous pourrez ainsi les récupérer en cas d'attaque.

Conseil n° 4 : mettez à jour régulièrement vos principaux outils : Traitement de texte, lecteur PDF, navigateur mais aussi antivirus.... Si possible, désactivez les macros des solutions de bureautique qui permettent d'effectuer des tâches de manière automatisée. Ceci évite la propagation des rançongiciels *via* les vulnérabilités des applications. En générale, les systèmes d'exploitation qui ne sont plus mis à jour, donnent aux attaquants un moyen d'accès plus facile à vos systèmes.

Conseil n° 5 : utilisez un compte « utilisateur » plutôt qu'un compte « administrateur » : Évitez de naviguer depuis un compte administrateur. L'administrateur d'un ordinateur dispose de droits supplémentaires sur celui-ci, comme réaliser certaines actions ou accéder à des fichiers cachés de votre ordinateur. En privilégiant l'utilisation d'un compte utilisateur, cela ralentira, voire dissuadera le voleur dans ses actions malveillantes.

Doc. 4 Recommandations de l'ANSSI : Comment se prémunir d'une cyberattaque ?

Source : <https://www.info.gouv.fr/>

Soyez vigilant : les demandes autoritaire ou intimidante, par email ou SMS, dissimulent parfois des tentatives d'arnaques.

- Vous recevez un email du Trésor public vous demandant de fournir vos coordonnées bancaires pour un remboursement.
- Un service de transport vous demande par sms de cliquer sur un lien pour régler les taxes douanières d'un colis.
- Vous recevez un email de la gendarmerie vous accusant d'un délit et vous demandant de répondre sous peine de poursuites.

- 1. Utilisez des mots de passe robustes :** L'un des premiers réflexes consiste à définir des **mots de passe robustes**, à la fois difficiles à trouver par un système automatisé et à deviner pour une tierce personne. Privilégiez des mots de passe longs, complexes et composés avec différent types de caractères (chiffres, majuscules, minuscules et caractères spéciaux).
- 2. Préservez votre identité numérique :** Préservez votre identité numérique en vous **montrant vigilant en ligne et les réseaux sociaux** : prenez soin de vos données personnelles et ne communiquez pas vos informations sensibles (numéro de téléphone, adresse ou numéro de carte bleue).
- 3. Protégez votre messagerie :** vous recevez un message d'un partenaire, dont le contenu est étonnant (un titre en anglais ou dans une autre langue, une demande inhabituelle, des fautes d'orthographe), Soyez prudent. L'identité de l'expéditeur peut être usurpée. Soyez attentif aux indices mettant en doute l'origine d'un courriel : incohérence de forme ou de fond avec les messages habituels. Dans le même sens, ne répondez pas aux demandes suspectes d'expéditeurs inconnus.
 - Les demandes d'informations confidentielles sont rarement faites par courriel. Soyez donc attentifs à ces tentatives dites d'hameçonnage, aussi appelées *phishing*. (exemple, le règlement de vos impôts se fait sur le site impots.gouv.fr : le Trésor public ne vous demandera jamais vos coordonnées bancaires par courriel.
 - Vérifiez les liens qui figurent dans vos courriels avant de cliquer dessus. Si vous avez un doute, saisissez vous-même l'adresse du site dans la barre d'adresse du navigateur.
 - Assurez-vous également qu'en passant la souris au-dessus du lien proposé, l'adresse du site soit conforme à l'expéditeur annoncé. Souvent, le contenu des sites frauduleux comporte des fautes de français, mais de plus en plus, les tentatives d'hameçonnage emploient un français correct.
 - Soyez vigilant avant d'ouvrir les pièces jointes. Elles constituent le principal vecteur d'attaque et peuvent véhiculer des programmes malveillants.
- 4. Mettez à jour vos équipements :** Votre ordinateur doit être équipé d'un antivirus efficace, ainsi que d'un système d'exploitation et de logiciels à jour pour se protéger des cyberattaques. Les hackers ciblent les ordinateurs utilisant des logiciels qui ne sont pas à jour pour exploiter les vulnérabilités non corrigées.
- 5. Évitez la connexion aux réseaux non sécurisés :** Évitez les réseaux publics ou inconnus. En déplacement, privilégiez la connexion de votre abonnement téléphonique (3, 4 ou 5G). Les réseaux Wi-Fi publics sont souvent mal sécurisés, et peuvent être contrôlés ou usurpés par des pirates qui peuvent lire et capturer vos informations personnelles ou confidentielles (mots de passe, numéro de CB...). Si vous n'avez d'autre choix que d'utiliser un Wi-Fi public, veillez à ne jamais y réaliser d'opérations sensibles et utilisez si possible un réseau privé virtuel (VPN).
- 6. Sauvegardez régulièrement vos données :** Enfin, il faut penser à sauvegarder vos fichiers régulièrement sur un support externe à votre équipement (clé ou disque USB) que vous débranchez une fois la sauvegarde effectuée. En cas de piratage de votre ordinateur, vous risquez de perdre des données (photos, fichiers, contacts, messages...).

Ressources

1. Identifier les types de messagerie

Plusieurs types de messagerie cohabitent dans les entreprises.

- **Messagerie électronique** : permet d'envoyer des emails formels avec pièces jointes.
- **Messagerie instantanée** : permet des échanges rapides et en temps réel, souvent via des applications mobiles (ex : WhatsApp).
- **Messagerie collaborative** : combine discussion, partage de documents et outils de travail en équipe (ex : Microsoft Teams, Slack).
- **Messagerie SMS** : envoi de messages courts via le réseau mobile, utilisable sans connexion Internet.

1.1. La messagerie électronique (email)

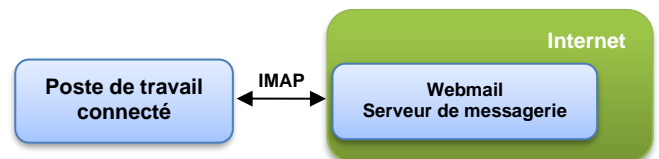
La messagerie électronique permet d'envoyer et de recevoir des messages via une adresse mail, comme sur Gmail, Outlook ou Yahoo. Elle est largement utilisée dans le monde professionnel, car elle permet de rédiger des messages formels, d'ajouter des pièces jointes (documents, images, etc.) et de garder une trace écrite des échanges. Son fonctionnement repose sur l'envoi différé : le message est transmis via un serveur et stocké dans une boîte de réception.

Parmi ses avantages, on peut citer sa compatibilité avec tous les types de dispositifs (ordinateur, tablette, smartphone) et sa grande capacité de stockage. En revanche, elle est moins adaptée aux échanges rapides, car elle ne permet pas toujours une réponse instantanée. Elle nécessite également une bonne organisation pour gérer les nombreux messages reçus.

La gestion des courriels peut être réalisée sur serveur en ligne appeler également Webmail ou sur une application locale installée sur le poste de travail.

• Par un serveur en ligne (ou Webmail)

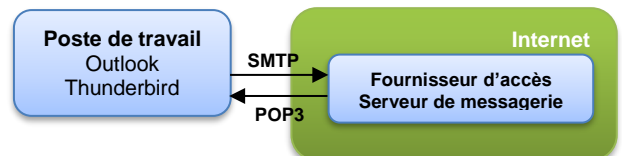
La messagerie est administrée en ligne par un serveur dédié (**Outlook.com, Gmail, Yahoo, La poste, etc.**). L'accès est contrôlé par un **identifiant** et un **mot de passe**. Les fonctionnalités sont prises en charge par le module d'administration du compte.



- **Le protocole IMAP** (*Internet Message Access Protocol*) permet de **consulter** les méls situés sur le serveur de messagerie.

• Par une application locale

Un logiciel, installé sur le poste de travail, prend en charge la gestion des méls (création, archivage, envoi et réception). Les applications les plus utilisées sont : **Outlook, Thunderbird, Opéra, Apple mail...**



La boîte méls est gérée par le **fournisseur d'accès** qui enregistre les **courriers entrants et sortants**. L'application locale, rapatrie et envoie les méls vers le serveur de messagerie à chaque ouverture de l'application en utilisant un **protocole de communication**.

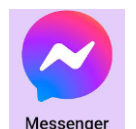
- **Le protocole SMTP** (*Simple Mail Transfer Protocol*) **envoie** les méls sortants vers le serveur de messagerie ;
- **Le protocole POP3** (*Post-Office Protocol*) **rapatrie** sur le poste les méls situés sur le serveur de messagerie.

1.2. Messagerie instantanée

La messagerie instantanée permet des échanges en temps réel entre deux personnes ou plus. Des applications comme **WhatsApp, Messenger** ou **Signal** offrent une interface conviviale, avec la possibilité d'envoyer du texte, des images, des vidéos, des messages vocaux ou de passer des appels audios ou vidéos.

Son principal avantage est la rapidité des échanges : les messages sont envoyés et lus presque immédiatement. Elle est très utilisée dans la vie quotidienne, mais aussi de plus en plus dans un cadre professionnel, notamment pour des échanges rapides entre collègues.

Toutefois, elle présente quelques inconvénients : les messages sont parfois moins structurés, ce qui peut rendre difficile la recherche d'informations, et les notifications fréquentes peuvent être sources de distractions.



1.3. Messagerie collaborative

La messagerie collaborative facilite le travail d'équipe et de la gestion de projets. Des plateformes comme **Microsoft Teams**, **Slack**, **Google Workspace** permettent d'échanger des messages, de partager des fichiers, de créer des canaux de discussion thématiques, et même d'organiser des réunions en visioconférence.



Cette messagerie favorise la communication fluide et centralisée au sein des équipes. Elle permet de regrouper tous les outils nécessaires à un projet sur une seule interface. C'est un véritable gain de temps et d'efficacité.

Cependant, elle peut être complexe à utiliser pour les débutants, nécessite une bonne connexion Internet, et peut devenir envahissante si les notifications ne sont pas bien paramétrées. Il est donc important d'apprendre à bien l'utiliser pour en tirer le meilleur parti.

1.4. Messagerie SMS

La messagerie SMS (Short Message Service) est l'un des moyens de communication les plus anciens sur téléphone portable. Elle permet l'envoi de messages courts sans connexion Internet, via le réseau mobile. Utilisée principalement pour des échanges simples et rapides, elle reste très pratique en cas de mauvaise couverture Internet ou dans des contextes urgents.

Son principal avantage est sa fiabilité : les SMS sont presque toujours reçus, même avec un faible signal réseau. Elle est aussi très accessible, car disponible sur tous les téléphones.

En revanche, elle propose peu de fonctionnalités : pas d'envoi de fichiers volumineux, pas de groupes interactifs, pas de réaction ou de réponse directe à un message. Elle est donc moins adaptée aux échanges modernes et collaboratifs.

2 – Gérer les comptes et les mots de passe

La messagerie électronique permet l'échange d'e **courriels** en utilisant une **boîte aux lettres électronique** et une **adresse électronique**. Elle fonctionne en mode **asynchrone** (différé).

2.1. L'adresse électronique : amante@outlook.com

Une adresse mél est constituée de trois éléments :

- une partie identifie une **personne** (*Paul, Pierre...*) ou un service (*secrétariat, accueil...*) ;
- le caractère séparateur **@** (*arobase*), à prononcer « at » en anglais ;
- un **nom de domaine** qui identifie l'hébergeur de la boîte mél (*outlook.com, gmail.com...*).

⇒ Une adresse mél ne doit pas contenir d'espace et de caractères spéciaux (lettres accentuées, \$, €, etc.). Les séparateurs point et tiret sont autorisés.

⇒ Une adresse mél professionnelle doit être significative et « sérieuse ». *Évitez pour Paul Dupont de créer une adresse mél du type : polochti93@gmail.com.*

2.2. L'authentification et le mot de passe

Elle repose sur la saisie d'un **identifiant (login)** et d'un **mot de passe**. Les systèmes les plus évolués valident les connexions par une confirmation téléphonique ou une identification **biométrique** (*empreinte digitale, rétine de l'œil, reconnaissance faciale...*).

Trop souvent, les personnes utilisent des mots de passe tirés de leur environnement personnel ou familial : date de naissance, de mariage, prénom des enfants, de l'épouse, du chien, etc. Ces informations sont faciles à trouver par une personne avertie.

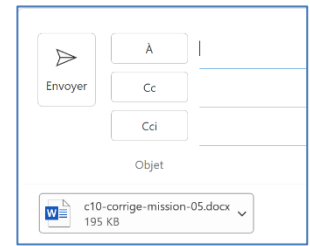
Un mot de passe doit être difficile à retrouver à l'aide d'outils automatisés et difficile à deviner par une tierce personne.

Mot de passe fort	Il dépend de sa longueur et de sa richesse de caractères. Un mot de passe long, composé de minuscules, majuscules, chiffres et caractères spéciaux est plus difficile à trouver qu'un mot de passe composé uniquement de minuscules. Utilisez une phrase par exemple.
Choisir et retenir un mot de passe	Un mot de passe long est difficile à retenir et sera souvent inscrit sur un Post-it à côté du poste... Préférez les mots de passe mnémotechniques plus faciles à mémoriser. <ul style="list-style-type: none"> • Méthode phonétique : « J'ai acheté 3 CD pour cent euros cet après-midi » => ght3CDp%E7am, • Méthode des premières lettres : j'ai 3 chèvres dans mon petit jardin => JA3CDMPJ, • Phrase : Utilisez une phrase sans la simplifier.

2.3. La boîte aux lettres électronique

Paramètres de saisie d'un courriel :

- Zone **À** : destinataires directs du message ;
- Zone **Cc** : destinataire en copie publique (Cc = Copie carbone) ;
- Zone **Cci** : destinataire en copie cachée (Cci = Copie carbone invisible). Ils ne sont pas visibles des autres destinataires ;
- Zone **Objet** : résumé ou thème du message ;
- Zone **Attaché** : affiche les pièces jointes (fichiers numériques joints au courriel).



Dysfonctionnements des messageries

➤ Un mél n'est pas acheminé à son destinataire

Le plus souvent, un **message d'erreur** (Error) est retourné à l'émetteur. Le plus souvent, l'erreur résulte d'une adresse fautive. Il suffit de corriger l'erreur et de réexpédier le courriel. Parfois, un **message d'avertissement (Warning)** signale un problème d'acheminement ponctuel. Les causes peuvent en être les suivantes :

- Une **panne momentanée** d'un serveur de messagerie de l'expéditeur ou du destinataire : le serveur retentera l'envoi ultérieurement (dans ce cas, il ne faut rien faire) ;
 - Un **message trop volumineux**. Les pièces jointes sont trop nombreuses ou trop grosses ;
 - Le mél contient une pièce jointe à risque et le serveur la bloque pour éviter une contamination par virus ;
 - L'émetteur est sur une **liste d'indésirable (blacklist)** ou d'émetteur bloqué pour raisons personnelles ou pour se protéger des spams ;
 - La boîte mél du destinataire est saturée : il faut penser à purger régulièrement sa boîte électronique pour éviter ce type de désagrément.
- **Le destinataire ne répond pas, alors qu'aucun message d'erreur n'a été reçu**
- Le courriel est bien arrivé dans la boîte mél du destinataire, mais il **a été rangé dans les spams ou indésirables**.
 - **Le courriel a été redirigé vers un dossier non urgent et non important** et attend d'être traité...

3 – Gérer des groupes et listes de diffusion

3.1. Les groupes de travail

Le **travail collaboratif** s'organise autour d'un projet, dans une organisation définie : entreprise, école, université, administration, etc.

Afin de fonctionner de façon interactive, un groupe a besoin d'un **espace partagé et protégé** et d'**outils collaboratifs**.

- Un **espace collaboratif, partagé et protégé** sur l'intranet (serveur de données) ou internet (cloud) qui sert à partager des dossiers, des fichiers, des contacts, etc. Ces espaces sont de plus en plus en Cloud.
- Des **applications collaboratives** : agenda, contacts, logiciels, forum, messagerie, vidéoconférence.

Toutes ces fonctionnalités sont aujourd'hui proposées au sein de plateformes collaboratives en cloud telles que Microsoft Teams, Google Workspace, Slack.

3.2 - Création et mise à jour d'un carnet d'adresses

Il est possible d'enregistrer les noms des contacts sous forme de **liste d'adresses, de contacts** ou de **diffusion** pour faciliter les recherches et les envois d'informations. Elles sont gérées par les **logiciels de messagerie** : Outlook, Thunderbird, Opéra ou par les **fonctionnalités du Webmail**.

Les **listes de contacts** peuvent être organisées en **groupes**, qui facilitent les envois de **méls groupés**.

Le carnet d'adresses peut être alimenté :

- **manuellement** par une saisie au clavier des nouvelles adresses ;
- **automatiquement** par un simple cliqué-droit sur l'adresse à ajouter ou en paramétrant l'application pour qu'elle enregistre automatiquement les adresses de toute personne qui vous contacte ;
- **par importation** de listes de contacts à partir d'un fichier ou d'un réseau. Dans ce cas, il est conseillé d'utiliser les formats **LDIF** ou **CSV** dont les séparateurs sont normalisés et reconnus par toutes les applications. (le format **vCard** est un format normalisé d'organisation des données pour les cartes de visite).

Les **annuaires** électroniques sont parfois utilisés pour rendre accessible la liste de contacts de leurs membres.

Une **liste de diffusion** est une liste d'adresses méls. Elle est privée et seul l'administrateur ou les membres du groupe peuvent l'utiliser en fonction des droits qui leurs sont alloués. Elle automatise la diffusion d'informations, de messages ou de fichiers auprès des membres. Elle n'est pas interactive et son utilisation en mode asynchrone (différé) la rend peu collaborative.

Attention : la création d'une liste de contacts doit respecter les règles de la RGPD. Cela signifie : obtenir le consentement des personnes concernées ; protéger leurs données personnelles ; ne pas diffuser leur adresse e-mail sans leur accord.

4. Sécuriser les messageries professionnelles

Les messageries professionnelles sont devenues des outils incontournables du quotidien. Elles facilitent la collaboration, accélèrent les échanges et permettent une grande réactivité, en particulier dans les environnements hybrides ou en télétravail. Mais derrière cette efficacité se cachent des risques croissants pour la sécurité de l'information.

Dans ce contexte, la sécurisation des messageries est à la fois un enjeu technique, humain et stratégique. Elle contribue à protéger les données sensibles, préserver la réputation de l'entreprise et garantir sa continuité d'activité face aux menaces numériques.

4.1. Les risques

- **L'Hameçonnage**

Les messageries sont aujourd'hui des cibles privilégiées pour les cybercriminels. Le phishing, ou hameçonnage, est l'un des vecteurs d'attaque les plus fréquents : il consiste à piéger un utilisateur en lui envoyant un message qui semble légitime, afin de lui soutirer des informations sensibles ou l'inciter à cliquer sur un lien frauduleux. Par ailleurs, des fichiers joints malveillants peuvent introduire des virus, des spywares, voire bloquer les systèmes via des ransomwares.

- **Le Shadow It**

Autre danger souvent sous-estimé : le shadow IT. Lorsque des salariés utilisent des messageries personnelles comme WhatsApp ou Telegram pour échanger des données professionnelles, ils contournent les outils officiels de l'entreprise. Ces pratiques non contrôlées rendent les échanges invisibles pour la DSI et fragilisent la confidentialité et la traçabilité des données.

4.2. Les solutions

- **Sécuriser les messageries**

Pour limiter ces risques, les entreprises doivent adopter des solutions de messagerie sécurisées, intégrant le chiffrement des données, une authentification multifactorielle, et des fonctions d'archivage conformes aux exigences légales, notamment celles du RGPD.

- **Former et sensibiliser**



Mais la technique seule ne suffit pas. Il est essentiel d'impliquer les collaborateurs, à travers des formations régulières sur les bonnes pratiques : vigilance face aux liens suspects, gestion rigoureuse des mots de passe, et signalement des comportements inhabituels.

La sensibilisation des équipes et la mise en place d'une politique claire d'usage des outils numériques sont des conditions indispensables pour assurer la sécurité globale des communications.


5. Gérer les méls avec Outlook

1. Charger/quitter Outlook

• Charger Outlook


- Cliquez sur l'icône **Outlook** dans la barre des tâches  ou Cliquez sur le bouton  puis **Outlook** dans la liste des applications.

• Quitter Outlook

- Cliquez sur la case de fermeture de l'application .

2. Réceptionner les méls

• Télécharger les messages reçus

- Ouvrez **Outlook** puis cliquez sur  Envoyer/Recevoir tous les dossiers
⇒ Les messages sont chargés dans la boîte de réception.


• Lire un courrier reçu

- Activez le dossier **Boîte de réception**.
- Cliquez sur le courrier à lire pour l'afficher dans le volet droit de l'écran ou double-cliquez sur le courrier pour l'ouvrir dans une fenêtre indépendante.

• Fermer un courrier

- Cliquez sur la case  du courrier pour le fermer

3. Créer un nouveau message

- Activez l'onglet **Accueil** puis cliquez sur  Nouveau courrier

• Destinataires

- Cliquez sur le bouton **À** et saisissez les destinataires du mél puis validez par **OK**.
- Cliquez sur le bouton **Cc** et sélectionnez éventuellement les destinataires qui recevront une copie du mél.
- Cliquez sur le bouton **Cci** et sélectionnez les destinataires cachés des autres destinataires.


• Objet et texte du message

- Cliquez sur la zone **Objet** et saisissez l'objet du message (*texte court qui précise le contenu*).
- Cliquez sur la zone de texte et saisissez le contenu du message.


• Importance haute

- Activez l'onglet **Message** et cliquez sur l'outil .

• Accusé de réception ou de lecture

- Activez l'onglet **Options** puis l'outil  et activez l'option souhaitée.

• Pièce jointe

- Activez l'onglet **Message** puis cliquez sur l'outil .
- Cliquez sur un fichier récemment utilisé dans la liste affichée ou cliquez sur le lien **Parcourir ce PC...** et sélectionnez la source puis le fichier à joindre au document et cliquez sur le bouton : **Ouvrir**.

4. Répondre à un message

- Cliquez-droit le message auquel répondre et sélectionnez l'option

Répondre ou **Répondre à tous** ou cliquez sur l'outil 

⇒ Le destinataire devient l'émetteur, l'objet reprend l'objet initial en le faisant précéder de **RE:** et le contenu du message est repris dans le corps du message. *Par politesse, évitez de conserver l'intégralité du message reçu dans la réponse.*

5. Sauvegarder le message

• Dans un dossier

- Activez l'onglet **Fichier** puis **Enregistrer sous**.
- Sélectionnez l'unité puis le dossier destination
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

• En brouillons

- Activez l'onglet **Fichier** puis **Enregistrer**.

6. Envoyer le message




• Envoi immédiat

- Cliquez sur l'outil **Envoyer**
⇒ Si vous êtes en ligne le courrier est envoyé, sinon il est mis en attente dans la boîte d'envoi et envoyé lors d'une prochaine connexion.

• Envoi différé

il est possible de programmer la date et l'heure de l'envoi d'un mél pour éviter les envois en dehors des heures de travail.

- Activez l'onglet **Options** puis l'outil  et cliquez sur l'option **Différer la livraison**.
- Programmez la date et l'heure de l'envoi dans la zone **Options de remise**.
- Cliquez sur **Fermer**.

7. Fermer le message

- Cliquez sur la case  de fermeture du message

8. Organiser les fichiers des données

Les données (messages, contacts, calendrier) sont sauvegardées dans des **fichiers de données.pst**. Ces fichiers sont enregistrés sur l'ordinateur dans le dossier

C:\Users\user\AppData\Local\Microsoft\Outlook

• Afficher le lieu de sauvegarde du fichier de données

- Cliquez sur l'onglet **Fichier** puis **Paramètres du compte**.
- Cliquez sur l'option **Paramètres du compte...**
- Activez l'onglet **Fichier de données** puis l'onglet **Paramètres**.

• Créer un dossier

- Cliquez-droit dans le volet gauche le lieu où créer un dossier ou un sous-dossier et sélectionnez l'option **Nouveau dossier**.
- Saisissez le nom du dossier et le valider par **[Entrée]**.

• Renommer un dossier

- Double-cliquez sur le nom du dossier puis modifiez son nom.

• Supprimer un dossier

- Cliquez-droit sur le dossier à supprimer puis **Supprimer dossier**.

9. Actions rapides sur les méls

• Déplacer un courrier dans un dossier

- Cliquez-glissez le message dans le dossier destination ou cliquez-droit le message à traiter – **Déplacer** et sélectionnez le dossier destination.

• Supprimer un courrier

- Cliquez sur le message et utiliser la touche **[Suppr]** ou cliquez sur la corbeille affichée à droite du message.

• Récupérer message supprimé

- Activez le dossier **Éléments supprimés** puis cliqué-glissé le message à récupérer dans le dossier **Boîte de réception**.

• Marquer un message comme lu ou non lu

- Cliquez sur le message ou cliquez-droit le message puis **Marquer comme lu(s)**

Ou :

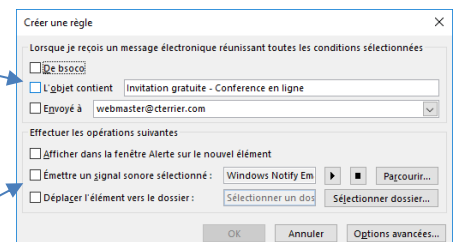
- Cliquez-droit le message à traiter – **Marquer comme non lu(s)**

10. Créer une règle ou une alerte

• Créer une règle simple ou une alerte

- Cliquez-droit sur le mél pour lequel paramétrer une règle puis **Règles – Créer une règle...**

- Paramétrez les conditions à remplir dans la partie haute de la fenêtre.





- Paramétrez l'action à réaliser.

Afficher une fenêtre d'alerte

- Activez la case **Afficher dans la fenêtre Alerte sur le nouvel élément** puis cliquez sur **OK**.
- ⇒ Une fenêtre d'alerte est affichée à l'arrivée d'un mél de l'émetteur sélectionné.

Émettre un signal auditif

- Activez la case **Émettre un signal sonore sélectionné**.
- Cliquez sur le bouton **Parcourir...** et sélectionnez un son.
- Cliquez sur **Ouvrir**.
- Cliquez sur le bouton  pour tester le son et le bouton  pour l'arrêter puis cliquez sur **OK**.
- ⇒ Le son sera émis dès qu'un courrier arrivera de l'émetteur sélectionné.

• Modifier une règle ou une alerte

- Cliquez-droit sur un mél puis **Règles** et **Gérer les règles et les alertes...**
- Activez la règle à traiter et désactivez les autres règles.
- Cliquez sur dans le haut de la fenêtre l'action à réaliser.
- Paramétrez la ou les modifications éventuelles.
- Cliquez sur **OK**.

11. Réponse automatique

Les réponses automatisées sont envoyées si l'ordinateur est allumé et qu'Outlook est en cours d'exécution.

• Créer un modèle de message

- Cliquez sur l'onglet **Accueil** puis **Nouveau Courrier**.
- Saisissez le texte à envoyer comme réponse automatique.
- Cliquez sur l'onglet **Fichier** puis **Enregistrer sous**.
- Sélectionnez le type **Modèle Outlook** et saisissez le nom du modèle.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

• Programmer une réponse automatique

- Cliquez-droit un mél puis **Règles** et **Créer une règle...**
- Cliquez sur le bouton **Options avancées...**
- Activez la case **dont je suis l'unique destinataire**.
- Sélectionnez éventuellement d'autres critères
- Cliquez sur **Suivant >**


- Activez l'option **répondre en utilisant un modèle spécifique**.
- Cliquez le lien **un modèle spécifique**.
- Sélectionnez l'option **Modèles dans le fichier système**.
- Ouvrez le dossier source du modèle à utiliser et le sélectionner.
- Cliquez sur **Ouvrir**.
- Cliquez sur **Suivant >**.
- Sélectionnez éventuellement des exceptions à la règle.
- Cliquez sur **Suivant >**.
- Saisissez le nom de la règle.
- Cliquez sur **Terminer**.

• Activer / désactiver les réponses automatiques

- Cliquez-droit sur un mél puis **Règles** et **Gérer les règles et les alertes...**
- Activez l'onglet **Règles du courrier**.
- Activez ou désactivez la case de la règle à traiter
- Cliquez sur **OK**.

12. Accusé de réception et de lecture

• Demander un accusé de réception ou de lecture

- Activez l'onglet **Options** puis l'outil 
- Activez ou désactivez les options souhaitées.

<input type="checkbox"/>	Demander un accusé de réception
<input type="checkbox"/>	Demander un accusé de lecture

• Paramétrer un accusé à tous les messages envoyés

- Cliquez sur l'onglet **Fichier** puis **Options**.
- Cliquez sur l'onglet **Courrier** dans le volet gauche.
- Faites défiler le volet droit pour afficher la section **Suivi**.
- Activez les cases **Accusé de réception** et **Confirmation de lecture**.

• Paramétrer un accusé à tous les messages reçus


- Cliquez sur l'onglet **Fichier** puis **Options**.
- Cliquez sur l'onglet **Courrier** dans le volet gauche.
- Faites défiler le volet droit pour afficher la section **Suivi**.
- Activez les cases : **Toujours envoyer une confirmation** ou **Ne jamais envoyer de confirmation** ou **Demander chaque fois si une confirmation...**

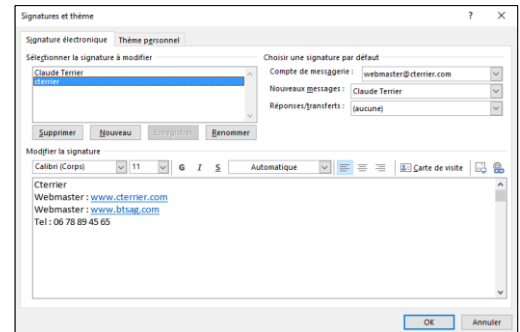
13. Déplacer automatiquement un mél entrant


- Cliquez-droit sur le mél pour lequel paramétrer une règle de déplacement puis cliquez sur l'option **Règles** puis **Toujours déplacer les messages de**
- Sélectionnez le dossier destination du déplacement puis cliquez sur **OK**.
- ⇒ Le déplacement programmé sera automatiquement réalisé par Outlook dès qu'un courrier arrivera de l'émetteur sélectionné.

14. Créer et utiliser des signatures


• Créer une signature

- Créer un mél puis cliquez sur l'onglet **Message**.
- Cliquez sur le bouton déroulant de l'outil  – **Signatures...**
- Activez l'onglet **Signatures électroniques**.
- Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
- Saisissez le nom de la signature et cliquez sur **OK**.



- Saisissez et mettez en forme le texte de la signature dans la zone du bas. *La signature peut être détournée pour automatiser une réponse rapide à des courriers.*
- Sélectionnez éventuellement une image ou un logo à joindre à votre signature avec l'outil **Image** 
- Cliquez sur **OK**.

• Insérer une signature dans un message

- Cliquez sur le lieu où insérer la signature.
- Activez l'onglet **Message**.
- Cliquez sur le bouton déroulant de l'outil  puis sélectionnez la signature à insérer.

6. Gérer les contacts


1. Activer le module contacts

- Chargez Outlook.
- Cliquez sur l'outil **Contacts** au bas du volet gauche.




- Cliquez sur l'outil **Courrier** pour revenir aux courriers.

2. Modifier l'affichage

- Activez l'onglet **Affichage** puis cliquez sur le bouton déroulant de l'outil  **Changer l'affichage** et sélectionnez l'affichage à appliquer

3. Créer un contact ou un groupe de contacts

• Créer un contact

- Activez l'onglet **Accueil** puis l'outil  **Nouveau contact**
- Complétez chaque zone de saisie.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & fermer**.

• Créer un groupe de contacts

- Activez l'onglet **Accueil** puis l'outil  **Nouveau contact** et sélectionnez l'option **Groupe de contacts**.
- Saisissez le nom du groupe.
- Cliquez sur l'outil  **Ajouter des membres** et sélectionnez la source des contacts.
- Double-cliquez les membres puis cliquez sur **OK**.
⇒ Les membres sont affichés dans le groupe.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & fermer**.

• Supprimer des membres d'un groupe

- Ouvrir le groupe en le double-cliquant dans le volet de navigation gauche.
- Cliquez sur le membre à supprimer puis Cliquez sur l'outil : **Supprimer des membres**.

4. Modifier un contact ou un groupe

- Double-cliquez sur le contact à modifier, effectuez les modifications puis cliquez sur le bouton **Enregistrer & fermer**.

5. Supprimer un contact ou un groupe


- Cliquez-droit sur le contact ou le groupe à supprimer – **Supprimer**.

6. Rechercher un contact

- Cliquez sur dans la zone **Rechercher** en haut du volet gauche et saisissez les critères de recherche (nom ou prénom).
⇒ Outlook filtre et affiche les résultats.
- Cliquez sur la liste des contacts dans le volet gauche pour afficher tous les contacts.

7. Envoyer un mél au groupe

- Ouvrez le groupe concerné.

- Cliquez sur l'outil  **Message électronique**
- Saisissez le texte du message.
- Cliquez sur le bouton **Envoyer**.



7. Gérer un calendrier

1. Ouvrir votre calendrier

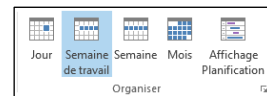
- Chargez Outlook.
- Cliquez sur l'outil **Calendrier** au bas du volet gauche.



- Cliquez sur l'outil **Courrier** pour revenir aux courriers.

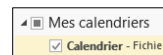
2. Paramétrer l'affichage : Jour, semaine, mois

- Cliquez sur l'onglet : **Accueil** ou **Affichage**
- Cliquez sur l'affichage souhaité



3. Afficher / masquer les calendriers

- Activez ou désactivez la case du calendrier à afficher ou masquer dans le volet gauche.



4. Créer / supprimer un calendrier

• Créer un calendrier

- Affichez le module calendrier.
- Cliquez-droit un calendrier dans le volet gauche et sélectionnez l'option **Nouveau calendrier**.
- Saisissez le nom du calendrier.
- Sélectionnez l'emplacement du calendrier (en général, cliquez sur **Calendrier**) puis cliquez sur **OK**.

• Supprimer un calendrier

- Cliquez-droit le calendrier à supprimer dans le volet gauche - **Supprimer le calendrier**.
- Confirmez la suppression dans la fenêtre suivante.

5. Calendrier de groupe

• Créer un calendrier de groupe

- Activez l'onglet **Accueil** puis cliquez droit un calendrier du volet gauche et sélectionnez l'option **Nouveau groupe de calendriers**.
- Saisissez le nom du groupe puis validez par **OK**.
- Cliquez-droit le groupe qui vient d'être créé, sélectionnez l'option **Ajouter un calendrier** et double-cliquez les membres puis validez par **OK**.

• Supprimer un calendrier de groupe

Supprimer un calendrier après en avoir retiré les membres.

- Cliquez-droit le calendrier à supprimer – **Supprimer ce groupe**.

• Modifier les membres du groupe

Ajouter un membre

- Cliquez-droit le groupe, sélectionnez l'option **Ajouter un calendrier** et double-cliquez la personne à ajouter validez par **OK**.

Supprimer un membre

- Cliquez-droit le calendrier du membre du groupe à supprimer – **Supprimer le calendrier**.

6. Gérer les événements

• Afficher un jour ou une heure

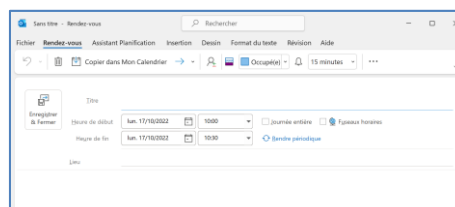
- Sélectionnez le mode d'affichage (Jour, Semaine, Mois) en haut de la fenêtre.
- Affichez le jour souhaité en utilisant les boutons de défilement situés en haut de l'écran.



• Saisir un événement

Un événement saisi dans un calendrier de groupe apparaît sur tous les calendriers des membres.

- Sélectionnez le calendrier et le jour souhaité.
- Double-cliquez sur l'heure à laquelle placer l'évènement ou cliquez-droit l'heure et sélectionnez l'évènement à créer.



- Saisissez le texte à afficher sur le calendrier.
- Indiquez le lieu.
- Paramétrez l'heure de début et l'heure de fin.
- Paramétrez éventuellement la périodicité de l'évènement.

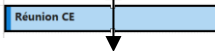
- Cliquez sur l'outil  et sélectionnez ou paramétrez les méls des personnes éventuellement invitées, puis cliquez sur **Envoyer**.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & fermer**.

• Modifier un évènement

Modifier le texte

- Double-cliquez sur l'évènement à traiter puis modifiez son contenu.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & fermer**.

Modifier la durée

- Cliquez-glissez le bouton de taille de l'évènement pour en modifier la durée. 

Ou :

- Double-cliquez sur l'évènement et modifiez ses horaires.

Déplacer l'évènement

- Cliquez-glissez la bordure gauche de l'évènement.


Supprimer un évènement

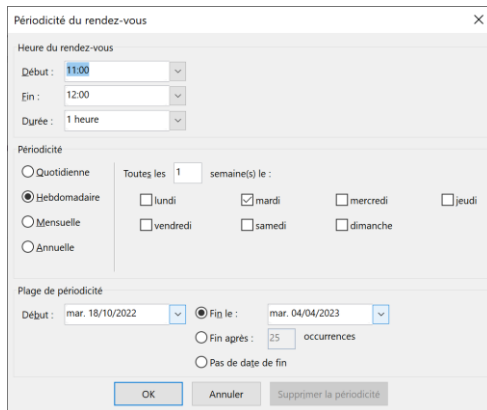
- Cliquez-droit l'évènement à supprimer – **Supprimer**.

Ou :

- Cliquez sur l'évènement à supprimer – **[Supprimer]**.

• Saisir un évènement récurrent

- Créez l'évènement puis cliquez sur l'outil  **Rendre périodique** puis paramétrez la périodicité (*Réunion de CE tous les 1^{ers} lundis du mois*).



- Paramétrez les dates limites de l'évènement puis cliquez sur **OK**.

• Programmer une réunion du groupe

- Cliquez sur la date et l'heure du début de la réunion.

- Cliquez sur l'outil  **Nouvelle réunion** puis sur **Réunion**.

- Saisissez le titre de la réunion.
- Cliquez sur le bouton **Obligatoire** et sélectionnez le groupe ou les membre dont la présence est obligatoire.
- Cliquez sur le bouton **Facultatif** et sélectionnez le groupe ou les membre ou dont la présence est facultative.
- Paramétrez la durée et le lieu de la réunion.
- Cliquez sur **Envoyer**.

⇒ La réunion est ajoutée aux calendriers de tous les membres.

• Programmer une réunion Teams

- Double-cliquez sur la date et l'heure du début de la réunion.


- Cliquez sur l'outil  **Réunion Teams**

- Saisissez le titre de la réunion.
- Cliquez sur le bouton
- Paramétrez la réunion comme une réunion traditionnelle.
- Cliquez sur **Envoyer**.

⇒ La réunion est ajoutée aux calendriers de tous les membres.

• Paramétrer un rappel

- Cliquez sur l'évènement pour lequel programmer un rappel

- Cliquez sur l'outil  **Rappel : 1 heure** et paramétrez les modalités du rappel dans la zone.

7. Partager un calendrier

• Par courrier électronique

- Activez le **Calendrier** à partager.

- Cliquez sur l'onglet **Accueil** puis sur l'outil  **Partager** puis **Partager le calendrier**.

- Sélectionnez le calendrier à partager.

- Cliquez sur l'outil **Ajouter des utilisateurs**, paramétrez les destinataires puis validez par **OK**.

- Paramétrez les modalités de partage et les droits accordés.

- Cliquez sur **OK**.

⇒ Le destinataire recevra une invitation à partager le calendrier.

Chapitre 10 - Utiliser une messagerie professionnelle : Outlook			
Bilan de compétences			
Compétences	Non acquis	Partiellement acquis	Acquis
Je sais différencier une messagerie en ligne et une messagerie locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je connais la norme IMAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je connais la norme SMTP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je connais la norme POP3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais créer une adresse mél	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais ce qu'est un mot de passe fort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais utiliser une boîte mél	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais envoyer un mel en copie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais envoyer un mel en copie caché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je connais les types de dysfonctionnement d'une messagerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais créer un groupe de contacts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais utiliser Outlook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais paramétrer des règles de gestion d'une messagerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais archiver des messages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais programmer une tâche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais paramétrer des catégories	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais paramétrer une réponse automatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais paramétrer une signature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais utiliser un agenda collaboratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais utiliser un agenda collaboratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais gérer les évènements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>