

Table des matières

Avant-propos. La journée d'Angel	11
Introduction. Communications électroniques, où est le problème ?	15
Chapitre 1. Le courrier électronique	19
1.1. Le courrier électronique, c'est quoi au juste ?	19
1.2. L'outil de communication le plus utilisé dans le monde professionnel.	20
1.2.1. Messagerie électronique ou téléphone ?	20
1.2.2. Une croissance qui ne faiblit pas	21
1.2.3. Un outil parfaitement adapté à l'entreprise communicante.	21
1.3. Caractéristiques et prémices de mésusages	22
1.3.1. Un moyen de communication à distance et asynchrone	23
1.3.2. Quasi-instantané et interactif	24
1.3.3. Textuel	25
1.3.4. Doué de nomadisme et d'ubiquité	26
1.3.5. Qui permet l'envoi de messages en nombre	26
1.3.6. Ainsi que le stockage et l'archivage des messages	27
1.4. Courrier électronique <i>versus</i> autres outils de communication	28
1.5. Structure du courriel et exposition aux mésusages	30
1.5.1. Structure	30
1.5.1.1. Enveloppe (méta-information)	31
1.5.1.2. Corps du message (contenu)	32
1.5.2. Enveloppe et corps du message : deux cibles possibles.	32

1.6. Autres formes de communication électronique, autres travers	33
1.6.1. La messagerie instantanée	33
1.6.2. Microblogging	34
1.6.3. Réseaux sociaux	35
1.7. Conclusion	35
Chapitre 2. Du rôle à l'identité	37
2.1. Rôles, limites et transitions	37
2.1.1. Limites spatiales et temporelles	38
2.2. Rôles	39
2.2.1. Définition	39
2.2.2. Frontières de rôle	40
2.2.2.1. Frontières	41
2.2.2.2. Flexibilité	41
2.2.2.3. Perméabilité	42
2.2.2.4. Directivité	42
2.2.2.5. Intégration-séparation	42
2.2.3. Transitions entre rôles	44
2.3. Identités	45
2.4. Conclusion	48
Chapitre 3. Rôles et monde numérique	49
3.1. Quand les communications électroniques perturbent l'espace-temps	49
3.1.1. Transformation de l'espace	50
3.1.2. Transformation du temps	50
3.1.3. Transformation de la distance	51
3.1.3.1. Distance idiosyncratique	51
3.1.3.2. Mobilité et ubiquité	53
3.2. La transformation des rôles	54
3.2.1. Frontières de rôles	54
3.2.1.1. Flexibilité	54
3.2.1.2. Perméabilité	57
3.2.1.3. Séparation des rôles	57
3.2.2. Transitions entre rôles	58
3.3. Conclusion	59

Chapitre 4. Les défis de la communication	61
4.1. La communication interpersonnelle, un outil subtil	61
4.2. L'incompréhension dans la communication.	62
4.2.1. Les sources d'incompréhension	63
4.2.1.1. L'absence de voie de communication opérationnelle.	63
4.2.1.2. L'absence de vocabulaire commun	63
4.2.1.3. Un contexte d'information exclusif	64
4.2.2. Les situations d'incompréhension	65
4.2.2.1. Communications à distance.	65
4.2.2.2. Communications asynchrones	65
4.2.2.3. Domaines ou niveaux de compétence hétérogènes	65
4.2.2.4. Communications homme-machine	66
4.2.3. Le courrier électronique : un cumul d'obstacles à la compréhension	66
4.3. De l'incompréhension au manque de respect	67
4.4. Un défi pour le manager numérique : communiquer avec l'autre absent	68
4.4.1. Un volume de communication en baisse	68
4.4.2. Une baisse de la qualité des communications	69
4.5. Conclusion	70
Chapitre 5. Définir le spam	71
5.1. Qu'est-ce que le spam ?	71
5.2. Préambule : l'influence du rôle sur la perception des messages par les usagers	71
5.3. Classification des mails selon la théorie de gestion des rôles	74
5.3.1. Rôles et connexions idiosyncratiques directes et indirectes	75
5.3.2. Rôles joués, transitions et perception du courriel	79
5.4. Modèle de classification des messages.	82
5.4.1. Courrier reçu de sources inconnues	82
5.4.1.1. Spam commercial	83
5.4.1.2. Spam frauduleux	83
5.4.2. Courrier reçu de sources connues (de confiance)	84
5.4.2.1. Spam amical.	84
5.4.2.2. Spam hostile.	85
5.5. Conclusion	87

Chapitre 6. Ce manque d'éthique qui empoisonne le mail	89
6.1. Derrière chaque atout technique, un nouveau comportement.	89
6.2. Ethique et technologies de l'information et de la communication	90
6.2.1. L'éthique considère les comportements, c'est-à-dire les actions plutôt que les pensées, les ressentis ou les sentiments	90
6.2.2. L'action, ou le comportement, doit être volontaire	91
6.2.3. L'éthique considère comment nous nous traitons les uns les autres et comment nous traitons les ressources communes et partagées	91
6.2.4. L'éthique varie avec la culture (y compris la philosophie ou la religion)	92
6.2.5. L'éthique évolue avec les avancées technologiques.	92
6.3. Glossaire des mésusages et de certaines de leurs conséquences	92
6.4. Conclusion	116
Chapitre 7. Les péchés capitaux du courrier électronique	117
7.1. La douce exubérance	118
7.2. L'identité mêlée	119
7.3. La froide indifférence	120
7.4. La colère enflammée	121
7.5. La vérité perdue	123
7.6. La porte des secrets	124
7.6.1. La démarche éthique	124
7.6.2. La démarche managériale	125
7.7. La frauduleuse tentation	126
7.8. Quelles réponses apporter à ces questions ?	127
Chapitre 8. Les péchés véniels du mail	129
8.1. Surcharge informationnelle	129
8.2. L'anonyme irrespect	129
8.3. La pauvreté de la communication	130
8.4. L'incompréhension	131
8.4.1. Des messages mal rédigés	131
8.4.2. Des messages mal lus	131
8.4.3. Face à l'incompréhension, l'empathie ?	131
8.5. La coupable ambiguïté	132
8.6. Humour, amour, rumeurs et <i>tutti quanti</i>	132

Chapitre 9. Exposition au spam et stratégies de protection	133
9.1. Comportements à risque	133
9.1.1. Facteurs dynamiques d'exposition au spam	134
9.1.1.1. Ouvrir et répondre à un spam.	134
9.1.1.2. Validation d'adresse	135
9.1.1.3. Arnaque nigériane	135
9.1.1.4. Botnets	135
9.1.1.5. Laisser des empreintes électroniques en naviguant sur le web ou en lisant des mails.	136
9.1.1.6. Cookies.	137
9.1.1.7. Pixels espions	138
9.1.1.8. Adresse fournie volontairement à des fournisseurs de service en ligne	138
9.1.1.9. Souscription à des listes de distribution.	138
9.1.1.10. Maintenir un (trop grand) réseau social	139
9.1.1.11. Insouciance des utilisateurs	139
9.1.1.12. Usage commercial de données privées	140
9.1.1.13. Mêler contacts personnels et professionnels	140
9.1.1.14. Entretenir des conversations et bavarder	141
9.1.2. Facteurs statiques d'exposition au spam	141
9.1.2.1. Adresses mail publiées sur des sites web.	141
9.1.2.2. Brèches dans la sécurité	142
9.1.2.3. Virus	142
9.1.2.4. Bots et botnets	142
9.1.2.5. Perte de données	143
9.1.3. Autres risques d'exposition au spam.	143
9.1.3.1. Exubérance indisciplinée	143
9.1.3.2. Mauvais usage des champs « A: », « Cc: » et « Bcc: ».	143
9.2. Stratégies de protection	144
9.2.1. Séparer les comptes de messagerie.	144
9.2.1.1. Adresse professionnelle et adresse personnelle	144
9.2.1.2. Adresses publiques.	144
9.2.1.3. Adresses jetables	145
9.2.2. Utiliser des adresses complexes	145
9.2.2.1. Brouillage d'adresse	145
9.2.2.2. Adresses complexes	146
9.2.3. Traiter le spam reçu avec pertinence.	146
9.2.3.1. Ne pas ouvrir les courriers suspects	146
9.2.3.2. Ne pas suivre les liens inclus dans les messages de spam	147
9.2.3.3. Toujours traiter les messages de sources inconnues comme du spam.	147

9.2.4. Contrôler sa proximité électronique et son réseau	147
9.2.4.1. Gérer les spammeurs amicaux	147
9.2.4.2. Contrôler les politiques et les paramètres de protection de données.	148
9.2.4.3. Contrôler ses propres paramètres de protection de données.	148
9.2.4.4. Choisir soigneusement son fournisseur d'accès	148
9.2.5. Filtres	149
9.2.5.1. Fournisseurs de service	149
9.2.5.2. Filtres organisationnels	149
9.2.5.3. Règles	150
9.2.6. Modifier sa sensibilité au spam	151
9.3. Conclusion	152
Chapitre 10. Dernières recommandations	153
10.1. Usages et comportements.	154
10.1.1. Discret et parcimonieux	154
10.1.2. Victime surchargée	154
10.1.3. Le manager digital.	155
10.2. Conclusion	156
Bibliographie	157
Index	163