

MESSAGERIE SANTE-LORRAINE

Documentation utilisateurs – Gestion des spams

V1.2

Date : 21/10/2014

GCS Télésanté Lorraine
6 Allée de Longchamp
54500 Villers-lès-Nancy

Tél : 03 83 97 13 70
Fax : 03 83 97 13 72

secretariat@sante-lorraine.fr
<https://www.sante-lorraine.fr>

Historique des révisions

Date	Version	Description	Auteur
28/11/2013	1.0	Rédaction	Alex Di Fabio
15/01/2014	1.1	Modification suite relecture SINCAL	Alex Di Fabio
21/10/2014	1.2	Modification captures d'écran Nouvelle version Zimbra 8	Ségolène Brulot

1. Préambule	3
2. Définitions	3
3. Risques encourus	3
4. Bonnes pratiques	3
5. Gestion des spams dans la Messagerie sante-lorraine	4
5.1. Fonctionnement global des passerelles anti-spam sante-lorraine	4
5.2. Spams dans sante-lorraine	5
5.3. Actions côté utilisateur	5
5.3.1 Respectez les bonnes pratiques énoncées ci-dessus	5
5.3.2 Marquez les spams.....	5
5.3.3 Bloquez les spams.....	6
5.3.4 Désinscrivez-vous des newsletters et autres campagnes de publicités indésirables	6
5.3.5 Signalez à vos administrateurs locaux les problèmes persistants	7
6. Gestion des potentiels virus contenus dans les mails.....	7

1. Préambule

La présente documentation s'adresse aux utilisateurs de la Messagerie sante-lorraine souhaitant optimiser la gestion de leurs spams.

2. Définitions

« On appelle « spam » l'envoi répété de courriers électroniques non sollicités, le plus souvent à but commercial, à des personnes dont l'adresse électronique a été captée de façon irrégulière sur des sites web, des forums de discussion, des annuaires..., et qui n'ont jamais consenti à les recevoir. L'envoi de spam est interdit par la loi. »

« [...] ces messages intempestifs sont très divers : un spam peut être un simple message marketing qui n'aurait pas dû vous parvenir ou que vous jugez désormais importun, mais il peut aussi comporter une menace réelle : tentative de récupération de vos données personnelles et/ou bancaires ; arnaque dont l'expéditeur aurait emprunté l'identité de l'une de vos connaissances ; corruption de votre ordinateur par un logiciel espion contenu dans le spam et affiliation de votre ordinateur à un réseau de machines compromises contrôlé par des cybercriminels et le crime organisé (mafia, terrorisme...) »

Sources : CNIL et signal-spam.

3. Risques encourus

Les risques majeurs côté utilisateur sont les suivants :

- engorgement massif de la boîte e-mail ;
- perte de temps importante pour le tri de vos messages et risque de suppression de messages acceptables ;
- risque de fausses manipulations sur des spams mal intentionnés (virus, spyware, ...).

Par ailleurs, les coûts liés au spamming ne sont pas neutres en termes de bande passante, de volumétrie de stockage et de ressources humaines.

4. Bonnes pratiques

Les utilisateurs sont plus ou moins sujets à la réception de spams. Il convient de connaître et respecter un certain nombre de bonnes pratiques.

En voici quelques-unes :

- **Utilisez un filtre de spam** : ce dernier est intégré à la Messagerie sante-lorraine et hébergé et maintenu par Télésanté Lorraine. Tous les messages externes reçus sont ainsi analysés avant délivrance.
- **Prenez un pseudonyme** lorsque vous participez à un forum de discussion ou si vous utilisez des logiciels de messagerie instantanée et n'utilisez pas votre adresse mail professionnelle à cette fin.

- **Créez des adresses de messagerie dédiées à des usages précis** tels que, des achats sur internet, une inscription à une lettre d'information... Cela vous permettra de ne pas polluer votre adresse usuelle professionnelle.

Pour rappel, la Messagerie sante-lorraine a vocation à être une messagerie électronique Professionnelle dédiée aux échanges entre acteurs de santé, ne l'utilisez pas pour vos usages personnels.

- **Vérifiez** les mentions d'information lorsque vous donnez vos coordonnées. Votre adresse de messagerie peut être collectée avec ou sans votre consentement dès lors que vous la communiquez à un site web (en la rendant visible aux visiteurs d'un espace de discussion, en vous inscrivant à des lettres d'information ou en effectuant un achat en ligne, en répondant à un questionnaire). Elles doivent notamment :
 - préciser **les destinataires des données collectées** ;
 - et **vous permettre de vous opposer à leur cession à des tiers.**

Lorsque vous recevez des spams :

- **ne répondez jamais à un spam ;**
- **n'ouvrez jamais un fichier joint figurant dans un spam ;**
- **ne cliquez jamais sur les liens insérés dans le texte du spam.**

Sources : CNIL

Enfin, ne devenez pas vous-même spammeur en envoyant en masse à vos contacts de la publicité ou des informations non importantes et hors du contexte professionnel ...

Notamment dans le cadre de la communication auprès des médecins en utilisant Apicrypt, vous ne devez pas utiliser cette messagerie à d'autres fins que le suivi du patient.

Les envois de mails en nombre à des Apicrypteurs sont proscrits.

Vous ne pouvez utiliser Apicrypt afin d'envoyer du courrier électronique à des fins de publicité personnelle.

Tout manquement à cette charte d'envoi fera l'objet d'un blocage de messagerie, momentanément ou définitivement.

5. Gestion des spams dans la Messagerie sante-lorraine

5.1. Fonctionnement global des passerelles anti-spam sante-lorraine

Des passerelles anti-spam et anti-virus redondées équipent la Messagerie sante-lorraine.

Tout mail externe au domaine est analysé avant d'être délivré dans les Boîtes Aux Lettres (BAL) sante-lorraine.

Selon les sous-domaines sante-lorraine, entre 10 et 30 % des mails globaux externes reçus sont considérés comme spams et ne parviennent pas dans les BAL des utilisateurs.

Les passerelles comportent des mécanismes de filtrage de spams reposant sur des procédés statistiques et probabilistes.

Des règles ajustables sont mises en œuvre et l'utilisateur peut également, à son niveau, les ajuster.

5.2. Spams dans sante-lorraine

La majorité des spams ne parviennent pas dans votre BAL. Ils sont bloqués en amont.

Cependant, le reliquat de spams qui parvient dans votre BAL est classé dans le dossier « Spam ».



Ce sont des messages pour lesquels la passerelle d'analyse n'est pas certaine qu'il s'agisse véritablement d'un spam.

Ils sont alors identifiés avec l'en-tête {SPAM ?} dans l'objet du mail.

Exemple :

4239891

{SPAM?} Do not miss out!

Il est normal que ce dossier contienne des messages : signe que la passerelle joue son rôle.

Les mails du dossier de spams sont automatiquement purés tous les 30 jours par défaut, tout comme les mails de votre Corbeille.

Pour le SINCAL, ce délai est de 7 jours avant purge du dossier de spams.

5.3. Actions côté utilisateur

5.3.1 Respectez les bonnes pratiques énoncées ci-dessus

5.3.2 Marquez les spams

Si vous recevez un mail que vous jugez comme étant un courrier indésirable en dehors du dossier « Spam », c'est-à-dire dans votre boîte de réception ou tout autre dossier, vous devez le marquer comme spam en sélectionnant le mail puis en cliquant sur le bouton « Spam » :



Réciproquement et sur le même mode de fonctionnement, si un courrier acceptable parvient dans votre dossier « Spam », marquez le comme courrier acceptable « Pas du spam ».



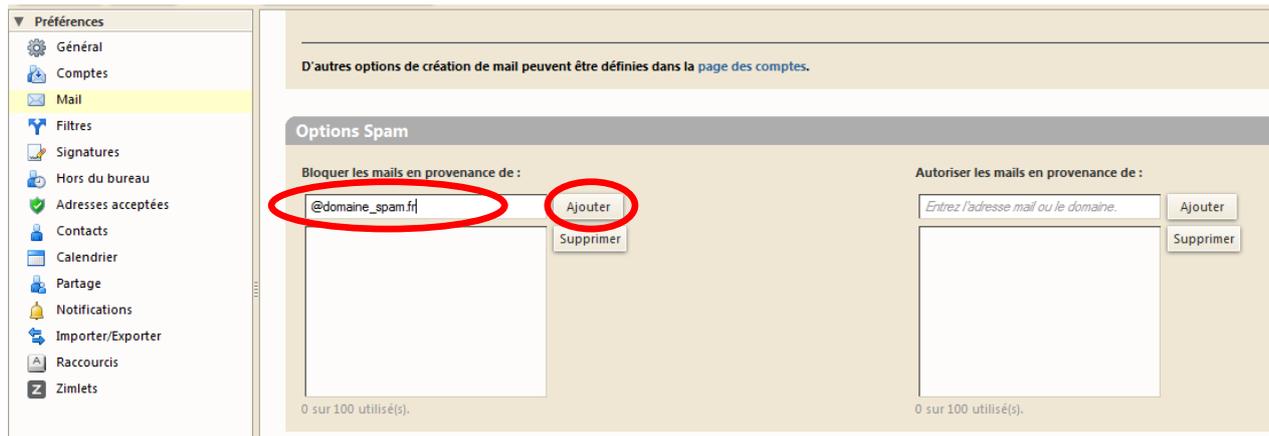
Marquer un spam ne signifie pas que vous ne recevrez dorénavant plus les messages de l'expéditeur du mail.

Cette action sert à l'apprentissage et à l'ajustement automatique des règles de filtrage du logiciel anti-spam et cet apprentissage peut être plus ou moins long.

5.3.3 Bloquez les spams

Cette action ne s'applique qu'au niveau de votre compte personnel. C'est une manière drastique de stopper les spams reçus dans votre boîte de réception.

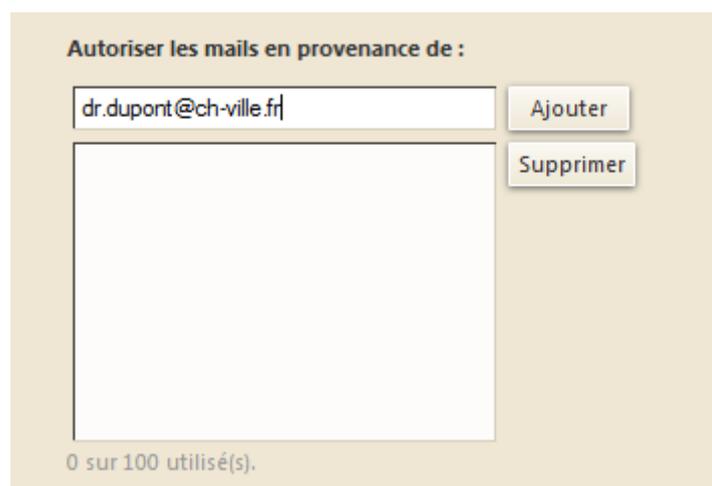
- Aller dans l'onglet Préférences > rubrique Mail > puis descendez en bas de page jusqu'à atteindre l'encart « Options spam ».
- Inscrivez dans le champ le domaine ou l'adresse mail que vous souhaitez bloquer
- Cliquez sur le bouton « Ajouter »



Attention, si vous renseignez des adresses mails ou domaines dans cette partie, vous ne recevrez plus les mails de ces adresses. Ils seront automatiquement détruits. Soyez certain de bien vouloir réaliser cette action.

Vous pouvez à tout moment retirer une adresse ou un domaine du blocage en sélectionnant l'adresse ou le domaine et en cliquant sur le bouton « Supprimer ».

Réciproquement, vous pouvez ajouter en liste blanche des adresses ou domaines sur le même principe afin de ne plus les classer en spams.



5.3.4 Désinscrivez-vous des newsletters et autres campagnes de publicités indésirables

Les spams reçus peuvent être des newsletters ou campagnes de communication auxquelles

vous avez été inscrits à l'insu de votre plein gré par récupération par les spammeurs de votre adresse mail. Désinscrivez-vous de ces newsletters ou bloquez les expéditeurs.

5.3.5 Signalez à vos administrateurs locaux les problèmes persistants

Si d'autres problèmes persistent contacter votre service informatique pour leur décrire précisément le problème rencontré. Ils contacteront au besoin les administrateurs sante-lorraine.

Si vous constatez également que certains mails qui vous ont été envoyés ne vous sont jamais parvenus après vérification avec l'expéditeur et vérification que vous n'avez pas supprimé le message, contactez votre service informatique en leur indiquant l'objet, l'expéditeur, date et horaires d'envoi. Il se peut que le mail ait alors été bloqué par les passerelles anti-spam et nous serons en capacité de vous le délivrer. Nous pourrions aussi passer en liste blanche l'adresse de l'expéditeur si ce problème se reproduit.

6. Gestion des potentiels virus contenus dans les mails

Il se peut également que la passerelle anti-spam jouant le rôle d'anti-virus vous informe qu'un mail a été mis en quarantaine par ce type de message.

Ce problème peut être par exemple rencontré avec l'envoi de pièces jointes pdf chiffrées ou d'un fichier exécutable.

Exemple de mail :

```
VIRUS (Suspect.DoubleExtension-zippwd-15) in mail TO YOU from <xrtmyh@turktelekom.com.tr>
▼ Expéditeur : 🧑 "Content-filter at ideosecuremail.sante-lorraine.priv" <admin@ideosecuremail.sante-lorraine.priv>
  À: "alex.difabio" <alex.difabio@sante-lorraine.fr >

VIRUS ALERT

Our content checker found
  virus: Suspect.DoubleExtension-zippwd-15
  banned name:
    .exe, .exe-ms, BankDocuments_FE0274A4593F58683C1949896834F3293985983594769

in an email to you from probably faked sender:
  ?@[212.156.114.138]
  claiming to be: <xrtmyh@turktelekom.com.tr>

Content type: Virus
Our internal reference code for your message is 07337-12/EsDFrs0oGzvV
```

L'expéditeur du mail est toujours **admin@ideosecuremail.sante-lorraine.priv**

Si vous êtes certain de l'identité de l'expéditeur et du contenu du message envoyé alors demandez le déblocage à votre service informatique en lui faisant suivre le mail reçu qui contient alors les références du mail en quarantaine nécessaires au déblocage. Les administrateurs sante-lorraine feront le nécessaire.