

OUCH!

Dans ce numéro...

- L'auto-complétion
- Répondre aux emails
- Liste de diffusion
- Emotions & Confidentialité

Email : Les bonnes pratiques

Aperçu

A la fois dans nos vies privées et professionnelles, l'email reste encore le moyen privilégié de communication. Néanmoins nous pouvons être notre propre ennemi lorsqu'on l'utilise. Dans cette newsletter nous allons voir les erreurs les plus communes réalisées dans les emails et comment vous allez pouvoir les éviter dans votre vie quotidienne.

Editeur invité

Robert M.Lee est le CEO et fondateur de la société Dragos. Il est également un Instructeur certifié de l'institut SANS et auteur du cours FOR578 – « Cyber Threat Intelligence » (Informations sur les Menaces Virtuelles) et du cours ICS515 « ICS/SCADA Active Defense and Incident Response » (ICS/SCADA Défense Active et Réponse à Incidents). Il peut être suivi sur Twitter : [@RobertMLee](https://twitter.com/RobertMLee).

L'auto-complétion

L'auto-complétion est une caractéristique classique de la plupart des clients d'emails. Lorsque vous tapez le nom d'une personne à qui vous souhaitez écrire, le programme va automatiquement sélectionner l'adresse email du destinataire pour vous. De cette façon vous n'avez plus à vous rappeler les adresses email de vos contacts, juste leurs noms. Le problème de cette fonction arrive lorsque vous avez plusieurs contacts avec des noms similaires, il est fréquent que l'outil sélectionne la mauvaise adresse email. Par exemple, vous souhaitez envoyer un email contenant toutes les informations financières de votre société à « Fred Smith », votre collègue travaillant dans le service comptabilité. Mais l'auto-complétion sélectionne l'adresse de « Fred Johnson », votre voisin. Vous avez donc envoyé des informations sensibles sur votre société à une personne n'étant pas autorisé à les lire. Afin de se préserver de ce type d'erreur, il faut absolument vérifier l'adresse email du destinataire, avant d'envoyer l'email.

Répondre aux emails

La plupart des clients d'email ont deux options pour les réponses au-delà de « répondre à » pour sélectionner les destinataires. Il y a « Cc » et « Bcc ». « Cc » correspond à Carbon Copy, cela signifie que tous les destinataires peuvent voir qui est en copie du mail. Et il y a « Bcc » qui signifie Blind Carbon Copy, les destinataires qui sont dans cette liste de diffusion sont cachés aux yeux des autres destinataires. Ces deux options peuvent vous porter préjudice. Lorsqu'une personne vous a envoyé un email et que d'autres personnes sont en Cc vous devez décider si vous souhaitez répondre à l'expéditeur uniquement ou à tous les destinataires du message. Si votre réponse est confidentielle vous allez certainement souhaiter répondre à l'expéditeur uniquement. Dans ce cas de figure, faites bien attention de ne pas faire « Répondre à tous », cela enverra votre réponse à tout le monde. Le problème de Bcc est différent. Vous pouvez l'utiliser si vous voulez

Email : Les bonnes pratiques

envoyer un email confidentiel et que vous souhaitez mettre une personne en copie caché, comme par exemple votre supérieur. Le risque se présente si jamais votre supérieur n'a pas fait attention au fait qu'il était en copie caché et clique sur « Répondre à tous », à partir de ce moment-là tous les destinataires sauront qu'il était en copie sur le mail original. A chaque fois que vous recevez un email et que vous êtes en copie caché, ne faites pas « Répondre à tous », mais répondez seulement à la personne qui vous a écrit.

Liste de diffusion

Les listes de diffusion correspondent à plusieurs adresses emails représentées par un seul nom. Par exemple vous pouvez avoir une liste de diffusion avec l'adresse groupe@exemple.com. Lorsque vous envoyez un email à cette adresse, celui-ci est envoyé à tous les membres présents dans le groupe. Cela peut représenter des centaines voire des milliers de personnes. Il faut faire vraiment attention au contenu de l'email de par le fait que beaucoup de personnes peuvent recevoir ce message. De plus, il faut être vigilant lorsque vous répondez à ce type d'email. Vous souhaitez peut-être ne répondre qu'à l'expéditeur, mais la liste peut parfois intégrer tous les destinataires du mail original. Votre email privé peut donc être lu par des centaines voire des milliers de personnes. Il faut également vérifier que l'auto-complétion ne renseigne pas une liste de distribution non souhaité lorsque vous l'utilisez. Vous souhaitez peut-être envoyer un email personnel à votre ami Carl et vous pouvez l'envoyer à une liste de distribution auquel vous avez déjà préalablement écrit et nommé cars@exemple.com.

Emotion

Il ne faut jamais envoyer un email sous le coup d'une forte émotion. L'email que vous enverrez à ce moment-là peut potentiellement vous porter préjudice dans le futur et vous coûter, qui sait, votre poste ou un ami. Il est conseillé de prendre un moment pour se calmer et poser ses idées. Si vous devez absolument évacuer la frustration, ouvrez un document word ou un éditeur de texte et tapez exactement ce que vous ressentez et ce que vous souhaiteriez dire. Ensuite levez-vous et allez marcher un peu ou prendre un café. Lorsque vous revenez, effacez ce que vous avez écrit et recommencez. La meilleure solution serait de prendre le téléphone ou alors allez voir directement la personne concernée. Il est très difficile pour une personne de déterminer votre état d'esprit et votre intention à la seule lecture de l'email, votre message sera mieux compris par téléphone ou en face à face.



Lorsque vous écrivez un email, vous pouvez être votre pire ennemi. Ralentissez et prenez le temps de vérifier le contenu de ce que vous avez rédigé avant de cliquer sur envoyer.

Email : Les bonnes pratiques

Confidentialité

Au final, il est important de se rappeler que votre email n'a que peu de protection et qu'il peut être lu par toutes personnes qui arrivent à y accéder. Vous pouvez comparer votre email à une carte postale. A la différence que lorsque vous avez envoyé votre email, vous n'avez plus aucun contrôle dessus et vous ne pouvez pas le récupérer. Votre email peut très facilement être transféré à d'autres destinataires, posté sur des forums publics, être divulgué lors d'un procès ou encore diffusé après un piratage. Si vous avez un message réellement important à faire passer, prenez votre téléphone. Rappelez-vous que dans beaucoup de pays l'email a une valeur juridique lors d'un procès. Enfin, si vous utilisez votre ordinateur professionnel pour envoyer des emails, gardez en tête que votre employeur peut avoir le droit de surveiller et même de lire vos conversations par email car vous utilisez des ressources professionnelles. Renseignez-vous auprès de votre responsable et regardez votre charte informatique si vous avez des questions sur la confidentialité des emails sur votre lieu de travail.

Version Française

La division sécurité de ANSWER S.A. offre des services de Conseil, d'Audit et d'Architecture en sécurité des systèmes d'information. Ces activités sont accompagnées d'une veille active sur les solutions de sécurité du marché permettant ainsi à ses consultants de répondre efficacement aux problématiques de ses clients. Pour en savoir plus, veuillez vous référer aux liens suivants : <http://www.answer.ch> et <http://answersecurity.com/>

Sources

- Attaque par phishing : <https://securingthehuman.sans.org/ouch/2015#december2015>
Little Bobby Comics : <http://www.littlebobbycomic.com/projects/week-52/>
Conseil de sécurité quotidien : <https://www.sans.org/tip-of-the-day>

OUCH! est publiée par le programme SANS « sécuriser l'humain » (Securing The Human) et est distribuée sous la licence « [Creative Commons BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) ». La distribution de cette lettre d'information est autorisée tant que vous faites référence à la source, qu'elle n'a subie aucune modification et qu'elle n'est pas utilisée à des fins commerciales. Afin d'obtenir des traductions ou plus d'informations, merci de contacter ouch@securingthehuman.org.

Comité de rédaction : Bill Wyman, Walt Scrivens, Phil Hoffman, Bob Rudis, Cheryl Conley
Traduit par : Marilyn Combet

