

A Imprécisions de filtrage

Aucun filtre n'est parfait.

Avec votre aide, MailCleaner vise à le devenir.

Le filtrage effectué par MailCleaner repose sur des contrôles automatiques et systématiques qui ne peuvent rivaliser avec la qualité d'analyse humaine. Il peut donc arriver que le filtre commette des imprécisions, par exemple lorsque les différences qui séparent un spam d'un message légitime sont mathématiquement inexistantes ou que des exceptions spécifiques demandent à être considérées.

Trois cas sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous.

Cas	Description	Solution
Le faux-positif	Un message que vous vouliez recevoir a été retenu par MailCleaner.	Vous pouvez facilement <i>libérer le message</i> et l'autoriser à atteindre votre messagerie. Parallèlement, MailCleaner doit apprendre à se montrer plus tolérant avec les messages de cet expéditeur qui comprennent probablement un formatage ou des mots spécifiques qui ont déclenché une règle de spam. Vous devez effectuer une <i>demande d'ajustement du filtre</i> depuis la quarantaine.
Le faux-négatif	Un spam a réussi à déjouer tous les contrôles et parvient dans votre boîte.	Une nouvelle règle de filtrage doit être ajoutée à MailCleaner. Vous devez effectuer une <i>demande d'ajustement du filtre</i> depuis votre logiciel de messagerie.
L'exception personnelle	Un message non sollicité dont la forme est très proche du spam – offre commerciale, lettre d'informations – a été filtré par MailCleaner mais vous le jugez intéressant et souhaitez recevoir les envois futurs de cet expéditeur.	Après une <i>demande d'ajustement du filtre</i> , les ingénieurs du centre d'analyse vous demanderont peut-être de déclarer une règle d'exception pour cet expéditeur dans une liste d'avertissement ou dans une liste blanche.

Gestion des faux-positifs

Dans de très rares cas, il peut arriver qu'un message que vous souhaitez recevoir soit bloqué en quarantaine (faux-positif). Plusieurs raisons peuvent conduire à une telle situation, comme le formatage du message ou le serveur utilisé par l'expéditeur lors de son envoi. Il ne s'agit donc pas d'une erreur de MailCleaner, mais d'une réaction prudente du filtre face à des caractéristiques très spécifiques d'un message, lesquelles peuvent ne pas être discernables à travers la simple lecture du contenu.

Lorsqu'un message est retenu à tort dans la quarantaine, il peut être libéré aisément. Cliquez simplement sur l'icône de traitement correspondante dans l'espace de gestion ou dans un rapport périodique.

Figure A-1 L'icône de libération d'un message



Si vous détectez un faux-positif, vous devez demander *un ajustement du filtre* afin que MailCleaner se montre plus tolérant pour cet expéditeur particulier.

Figure A-2 L'icône de demande d'ajustement du filtre



➤ Compléments d'information

Action de libérer un message – P. 17

Action de demande d'ajustement du filtre – P. 19

Gestion des faux-négatifs

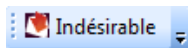
Lorsqu'un spam passe entre les mailles du filet et parvient dans votre boîte aux lettres (faux-négatif), cela signifie que les différences qui le séparent d'un message légitime sont très fines. Dans un tel cas, MailCleaner achemine l'envoi, estimant qu'il est moins grave pour vous de recevoir un spam que d'être privé d'un message potentiellement important.

Si vous constatez qu'il s'agit bel et bien d'un spam, il est nécessaire de demander un *ajustement du filtre* pour que les règles de détection soient renforcées.

Gestion des faux-négatifs avec Outlook pour Windows

Une extension (plug-in) peut être ajoutée au logiciel de courrier Microsoft Outlook pour Windows afin de faciliter la signalisation d'un spam non filtré depuis votre messagerie au *centre d'analyse* de MailCleaner. Elle installe dans la barre de menu un bouton portant le logo MailCleaner et la mention « *Indésirable* ».

Figure A-3 Le bouton MailCleaner dans Outlook



Pour signaler un spam :

- sélectionnez le spam dans la liste des messages ;
- cliquez sur le bouton *Indésirable* dans la barre d'outils ;
- une *demande d'ajustement du filtre* est envoyée au *centre d'analyse* avec une copie du message ;
- supprimez ensuite le spam si vous le souhaitez ;
- vous ne recevrez pas de confirmation, mais il sera tenu compte de votre notification dans les processus permanents de correction du filtre.

Installation de l'extension MailCleaner pour Outlook

Pour installer l'extension pour Outlook sous Windows :

- téléchargez la dernière version depuis la section *Aide* de l'espace de gestion ;
- quittez Outlook si cette application est active ;
- double-cliquez sur l'installateur ;
- laissez-vous guider par les instructions (il est possible que l'ajout de l'exécutable « Visual Studio 2005 Tools for Office » ou d'un autre composant tiers soit exigé) ;
- un message de confirmation vous indique la fin de l'installation ;
- redémarrez votre ordinateur puis relancez Outlook ;
- un nouveau bouton est apparu dans votre barre d'outils.

Note : votre administrateur système peut avoir interdit l'installation d'extensions et de composants Outlook sur votre poste. Le cas échéant, prenez contact avec lui.

Utilisateurs Apple : l'extension n'existe que pour Windows. Suivez les instructions ci-dessous.

Gestion des faux-négatifs avec un autre logiciel de messagerie

Si vous n'utilisez pas Microsoft Outlook avec l'extension MailCleaner, la signalisation d'un spam non filtré demande que vous rediriez manuellement le message à l'adresse du *centre d'analyse* de MailCleaner.

Cette adresse ne peut vous être indiquée dans ce document, car elle dépend de la configuration effectuée par votre administrateur de messagerie ou votre hébergeur. Pour la connaître, consultez la section *Aide* de l'espace de gestion, puis la rubrique *Demande d'ajustement du filtre*. Notez cette adresse, car vous en aurez besoin dans les étapes suivantes.

Pour signaler un spam ayant échappé au contrôle :

- sélectionnez le spam dans la liste des messages ;
- redirigez le message au moyen de la fonction prévue à cet effet dans votre logiciel de messagerie ;
- indiquez comme destinataire l'adresse du *centre d'analyse* de MailCleaner que vous avez précédemment notée ;
- une *demande d'ajustement du filtre* est envoyée avec une copie du message ;
- supprimez ensuite le spam si vous le souhaitez ;
- vous ne recevrez pas de confirmation, mais il sera tenu compte de votre notification dans les processus permanents de correction du filtre.

Important : il ne faut surtout pas que vous fassiez suivre le spam par copier-coller, ce qui supprimerait l'en-tête long original, indispensable à l'analyse du message. Quel que soit votre logiciel de messagerie, sur PC comme sur Mac, acheminez toujours le message par la fonction *Rediriger* ou équivalente.

Signalisation des faux négatifs avec Netscape, Mozilla, Thunderbird

- Sélectionnez le spam dans la liste des messages ;
- choisissez le menu *Message*, puis le sous-menu *Forward as...*, puis l'article *Attachement* ;
- indiquez comme destinataire l'adresse du *centre d'analyse* de MailCleaner que vous avez précédemment notée ;
- une *demande d'ajustement du filtre* est envoyée avec une copie du message ;
- supprimez ensuite le spam si vous le souhaitez ;
- vous ne recevrez pas de confirmation, mais il sera tenu compte de votre notification dans les processus permanents de correction du filtre.

Signalisation des faux négatifs avec Microsoft Entourage (ordinateurs Apple)

- Sélectionnez le spam dans la liste des messages ;
- choisissez le menu *Message*, puis l'article *Réacheminer* ;
- indiquez comme destinataire l'adresse du *centre d'analyse* de MailCleaner que vous avez précédemment notée ;
- une *demande d'ajustement du filtre* est envoyée avec une copie du message ;
- supprimez ensuite le spam si vous le souhaitez ;
- vous ne recevrez pas de confirmation, mais il sera tenu compte de votre notification dans les processus permanents de correction du filtre.

Signalisation des faux négatifs avec Mail (ordinateurs Apple)

- Sélectionnez le message ;
- choisissez le menu *Message*, puis l'article *Réexpédier en tant que pièce jointe* ;
- indiquez comme destinataire l'adresse du *centre d'analyse* de MailCleaner que vous avez précédemment notée ;
- une *demande d'ajustement du filtre* est envoyée avec une copie du message ;
- supprimez ensuite le spam si vous le souhaitez ;
- vous ne recevrez pas de confirmation, mais il sera tenu compte de votre notification dans les processus permanents de correction du filtre.

Gestion avisée de la liste d'avertissement et la liste blanche

La liste d'avertissement et la liste blanche permettent de diminuer l'action du filtre pour des expéditeurs de confiance.

Vous ne devriez jamais avoir besoin de déclarer des expéditeurs sur ces listes, les seuls cas envisageables étant :

- que vous souhaitiez recevoir volontairement des spams ou contenus assimilés en provenance d'un expéditeur particulier, pour une raison qui vous est propre ;
- que pour des strictes raisons de confidentialité, vous ne puissiez pas procéder à une demande d'ajustement du filtre – et donc à l'envoi d'une copie du message – pour l'expéditeur en question.

Liste d'avertissement

Si un message provenant d'un expéditeur enregistré dans la liste d'avertissement est identifié comme un spam, alors une notification d'avertissement vous est immédiatement transmise. Il s'agit, en quelque sorte, d'une version combinée du mode *marquage* et du mode *quarantaine*.

Le message retenu peut être libéré directement par la notification d'avertissement.

Note : si vous avez choisi un traitement des spams en mode *marquage* ou en mode *suppression*, l'enregistrement d'expéditeurs sur la liste d'avertissement est sans effet.

★ Possibilité de personnalisation (pour experts)

Configuration de la liste d'avertissement – P. 33

Liste blanche

Les messages provenant d'un expéditeur enregistré dans la liste blanche sont soustraits à l'examen antispam de MailCleaner et vous sont délivrés directement. Les virus et messages dangereux demeurent traités.

Note : la liste d'avertissement est à préférer à la liste blanche.

★ Possibilité de personnalisation (pour experts)

Configuration de la liste blanche – P. 34