



## **Guide de l'utilisateur des courriers recommandés Cisco 4.6**

30 janvier 2016

**Siège social aux États-Unis**  
Cisco Systems  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
États-Unis  
<http://www.cisco.com>  
Tél. : +1 408 526-4000  
1 800 553-NETS (6387)  
Fax : +1 408 527-0883

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS PRÉSENTÉES DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS DE CE MANUEL SONT PRÉSUMÉES EXACTES, MAIS ELLES SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS SONT ENTIÈREMENT RESPONSABLES DE L'UTILISATION QU'ILS FONT DES PRODUITS.

LA LICENCE LOGICIELLE ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT SE TROUVENT DANS LA DOCUMENTATION ENVOYÉE AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES À LA PRÉSENTE DOCUMENTATION, PAR RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE NI LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN OBTENIR UNE COPIE.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB) dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Droits d'auteur © 1981, Regents of the University of California.

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS MENTIONNÉS CI-DESSUS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU TOUTE AUTRE GARANTIE DÉCOULANT DE PRATIQUES OU DE RÈGLES COMMERCIALES.

CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS, PARTICULIERS, CONSÉCUTIFS OU ACCESSOIRES INCLUANT, SANS RESTRICTIONS, LES PERTES DE PROFITS, LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

CCDE, CCVP, Cisco Eos, Cisco StadiumVision, le logo Cisco, DCE et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service ; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco Systems ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0801R)

Les adresses de protocole Internet (IP) utilisées dans ce document ne sont pas censées être des adresses réelles. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes et chiffres auxquels il est fait référence dans ce document sont donnés à titre d'illustration uniquement. L'utilisation de toute adresse IP réelle à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

*Guide de l'utilisateur des courriers recommandés Cisco 4.6*  
© 2011—2016 Cisco Systems. Tous droits réservés.



## TABLE DES MATIÈRES

---

### CHAPITRE 1

<b>Ouvrir son premier recommandé</b>	<b>1-1</b>
<b>Présentation des recommandés</b>	<b>1-1</b>
<b>Pourquoi utiliser des recommandés ?</b>	<b>1-1</b>
<b>Message de notification de recommandé</b>	<b>1-2</b>
<b>Composants d'un recommandé</b>	<b>1-3</b>
<b>Étapes à suivre pour ouvrir votre première enveloppe protégée par mot de passe</b>	<b>1-5</b>
<b>Étape 1 : Enregistrer le fichier joint au message chiffré sur votre disque dur</b>	<b>1-5</b>
<b>Étape 2 : Ouvrir le fichier joint dans un navigateur</b>	<b>1-6</b>
<b>Étape 3 : Cliquer sur le bouton Register pour s'inscrire au service</b>	<b>1-6</b>
<b>Étape 4 : Activer votre compte CRES</b>	<b>1-11</b>
<b>Étape 5 : Afficher à nouveau le recommandé et saisir le mot de passe</b>	<b>1-12</b>
<b>Ouvrir un recommandé après l'activation de votre compte CRES</b>	<b>1-14</b>

---

### CHAPITRE 2

<b>Envoyer des e-mails</b>	<b>2-1</b>
<b>Présentation de l'envoi d'e-mails</b>	<b>2-1</b>
<b>Rédiger et envoyer des e-mails</b>	<b>2-2</b>
<b>Demander des confirmations de lecture</b>	<b>2-3</b>
<b>Utiliser le carnet d'adresses</b>	<b>2-3</b>
<b>Ajouter une adresse au carnet d'adresses</b>	<b>2-3</b>
<b>Supprimer une adresse du carnet d'adresses</b>	<b>2-4</b>
<b>Modifier une adresse</b>	<b>2-4</b>
<b>Ajouter une adresse e-mail à un message depuis le carnet d'adresses</b>	<b>2-5</b>
<b>Sélectionner le fuseau horaire local</b>	<b>2-5</b>

---

### CHAPITRE 3

<b>Résoudre les problèmes de recommandés</b>	<b>3-1</b>
<b>Conseils de résolution des problèmes</b>	<b>3-1</b>
<b>Problème : le bouton Open n'apparaît pas dans le recommandé ou ne fonctionne pas</b>	<b>3-1</b>
<b>Problème : l'adresse e-mail ne s'affiche pas dans le champ À</b>	<b>3-2</b>
<b>Problème : le recommandé ne s'affiche pas correctement</b>	<b>3-2</b>
<b>Problème : le traitement du recommandé ralentit ou s'interrompt</b>	<b>3-2</b>
<b>Problème : j'ai oublié mon mot de passe ou mon mot de passe ne fonctionne pas</b>	<b>3-3</b>
<b>Problème : compatibilité Microsoft OWA 2007</b>	<b>3-3</b>
<b>Problème : le lien Compose Message n'est pas visible dans le menu de navigation de gauche</b>	<b>3-3</b>

**Ressources complémentaires** 3-4

**Aide du service de recommandés** 3-4

**Questions fréquentes** 3-4

**Assistance à la clientèle** 3-4



# CHAPITRE 1

## Ouvrir son premier recommandé

---

Date de révision : 30 janvier 2016

Ce chapitre s'adresse aux destinataires qui ouvrent pour la première fois un recommandé protégé par mot de passe. Il explique comment s'inscrire auprès du service Cisco CRES (Registered Envelope Service) et comment ouvrir des recommandés.

Cette section comporte les rubriques suivantes :

- [Présentation des recommandés](#)
- [Étapes à suivre pour ouvrir votre première enveloppe protégée par mot de passe](#)
- [Ouvrir un recommandé après l'activation de votre compte CRES](#)



Remarque

---

La dernière version de ce guide ainsi que d'autres documents relatifs à CRES sont disponibles sur cette [page produit](#).

---

## Présentation des recommandés

Un recommandé est un type de courrier électronique chiffré. Certains sont chiffrés et protégés par mot de passe alors que d'autres sont seulement chiffrés.

Pour ouvrir un recommandé protégé par un mot de passe, vous devez posséder un compte CRES, que vous pouvez créer gratuitement.

Une fois que vous êtes inscrit au service, vous pouvez utiliser le mot de passe de votre compte pour ouvrir tous les recommandés que vous recevez, quel que soit leur expéditeur. Vous pouvez utiliser ce service pour envoyer et gérer vos propres recommandés.

## Pourquoi utiliser des recommandés ?

Les recommandés vous permettent d'envoyer et de recevoir facilement des e-mails chiffrés. En règle générale, un expéditeur chiffre un message pour empêcher que des informations importantes ou confidentielles ne tombent entre de mauvaises mains. Le chiffrement offre une protection contre les interceptions involontaires ou malveillantes.

Souvent, lorsqu'une personne ou une entreprise envoie des recommandés, elle cherche à protéger les informations confidentielles dans l'intérêt du destinataire. Dans certains cas, la réglementation ou le code déontologique impose aux expéditeurs de garantir un certain niveau de confidentialité. Un professionnel de la santé peut par exemple utiliser un recommandé pour transmettre un dossier médical confidentiel, et un établissement financier pour envoyer des informations relatives à un compte bancaire.

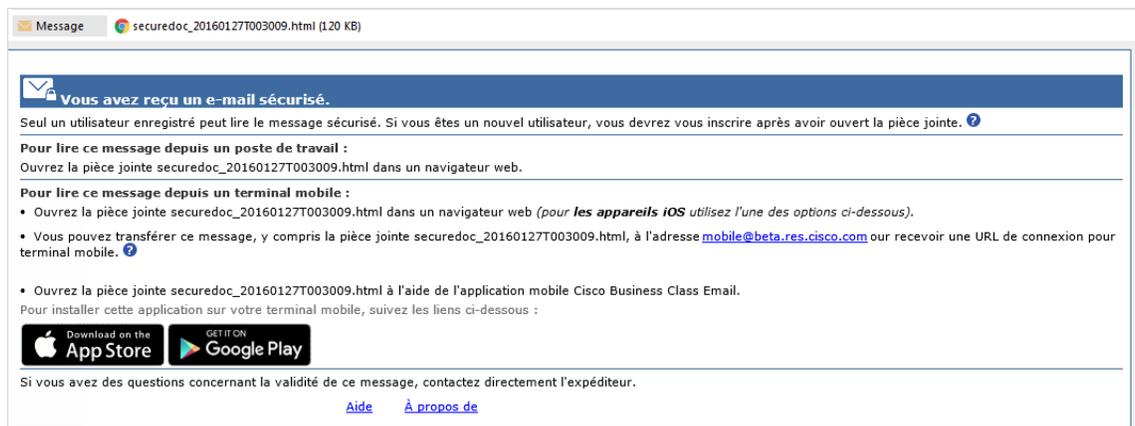
## Message de notification de recommandé

Lorsqu'un expéditeur vous envoie un recommandé, vous recevez les fichiers suivants :

- **Le message de notification** : il vous avertit que vous avez reçu un message chiffré et sécurisé, sous la forme d'un recommandé. Ce message de notification inclut également des liens pour en savoir plus sur les recommandés et sur le service CRES.
- **Le fichier joint contenant le message chiffré** : le message de notification contient le message chiffré sous forme de fichier joint. Le nom du fichier suit la convention de dénomination `securedoc_dateTheure.html` où *date* et *heure* correspondent à la date et l'heure d'envoi. Vous pouvez par exemple recevoir un fichier nommé `securedoc_20100615T193043.html`, où 20100615 représente l'année, le mois et le jour, et 193043 représente l'heure. Ce fichier contient à la fois l'enveloppe et le contenu chiffré. Pour afficher le recommandé, enregistrez le fichier joint sur votre disque dur. Puis double-cliquez dessus pour afficher le recommandé dans un navigateur. En règle générale, pour afficher correctement un recommandé et déchiffrer le message, l'ordinateur doit être connecté à Internet.

La [Figure 1-1](#) présente un message de notification standard.

**Figure 1-1** Message de notification électronique avec fichier joint au message chiffré



Le message de notification contient le fichier joint, qui comprend lui-même l'enveloppe et le contenu chiffré.



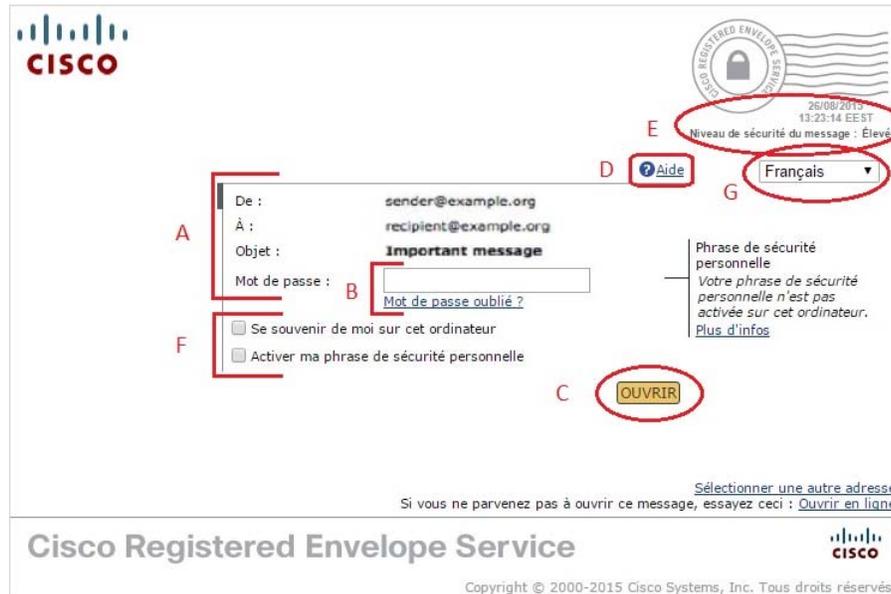
### Remarque

Le fichier joint contient le logiciel nécessaire au déchiffrement du message qui sera activé une fois que vous aurez saisi le mot de passe de votre compte d'utilisateur. Il est parfois possible que ce logiciel ne parvienne pas à déchiffrer le message, auquel cas vous devez utiliser les autres méthodes de déchiffrement disponibles. Pour en savoir plus sur les autres méthodes d'ouverture des recommandés, reportez-vous au [Chapitre 3, « Résoudre les problèmes de recommandés »](#).

# Composants d'un recommandé

Lorsque vous affichez un recommandé dans un navigateur, il ressemble à celui indiqué à la [Figure 1-2](#).

Figure 1-2 Exemple de recommandé



Le tableau suivant présente les fonctionnalités principales d'un recommandé, qui sont indiquées à la [Figure 1-2](#).

	Fonctionnalité	Description
<b>A</b>	Champs d'adresse et ligne d'objet	Les champs d'adresse permettent d'identifier l'expéditeur (dans le champ From) et le destinataire (dans le champ To). Si le message est adressé à plusieurs destinataires, le champ To présente une liste déroulante, qui contient les adresses de tous les destinataires.
<b>B</b>	Champ du mot de passe	Si le message est protégé par un mot de passe, saisissez le mot de passe de votre compte d'utilisateur pour ouvrir l'enveloppe. Si vous n'êtes pas inscrit au service, vous serez d'abord invité à créer un compte.

	Fonctionnalité	Description
<b>C</b>	Bouton Open	<p>Si vous recevez un message protégé par mot de passe en étant déjà inscrit au service, le bouton Open s'affiche. Cliquez dessus pour déchiffrer le contenu et lire votre message. Ce bouton ne s'affiche qu'après votre inscription au service et la création de votre compte d'utilisateur. Si votre adresse e-mail n'est pas associée à un compte d'utilisateur, il est possible que l'enveloppe affiche le bouton Register au lieu du bouton Open. Dans ce cas, cliquez sur le bouton Register pour vous inscrire.</p> <p>Si un recommandé vous a été envoyé avec un faible niveau de sécurité, vous verrez le bouton Acknowledge plutôt que le bouton Open.</p> <p> <b>Remarque</b> Votre entreprise peut avoir configuré une connexion unique (SAML) que vous devez utiliser avec le service CRES. Le cas échéant, une fenêtre s'affiche et vous permet de vous connecter à l'aide des informations d'identification de votre entreprise.</p>
<b>D</b>	Lien d'aide	Cliquez sur le lien d'aide pour accéder à l'aide en ligne sur les recommandés. L'aide en ligne décrit les méthodes standard et alternatives d'ouverture des recommandés. Elle contient également un lien vers les questions fréquentes
<b>E</b>	Horodatage et niveau de sécurité du message	<p>L'horodatage affiche l'heure d'envoi du message. Le système indique l'heure GMT (Greenwich Mean Time).</p> <p>Le niveau de sécurité du message peut être faible, moyen ou élevé. Le niveau medium est défini par défaut. Lorsque vous recevez un message présentant un niveau de sécurité faible, vous n'avez pas besoin de saisir votre mot de passe pour l'ouvrir. Le niveau de sécurité moyen active les fonctions de mot de passe standard. Lorsque vous recevez un message présentant un niveau de sécurité élevé, vous devez systématiquement saisir votre mot de passe pour l'ouvrir, même si vous avez précédemment activé l'option Remember me on this computer.</p>
<b>F</b>	Cases à cocher Remember me et Personal Security Phrase	<p>Cochez la case Remember me on this computer pour que vos paramètres soient enregistrés sur votre ordinateur. Ces paramètres peuvent varier en fonction du profil de chiffrement. Par exemple, la saisie de votre mot de passe peut ne pas être nécessaire lorsque vous recevez un message avec un niveau de sécurité moyen, mais vous devrez toujours saisir un mot de passe à la réception d'un message avec un niveau de sécurité élevé.</p> <p>Cochez la case Enable my Personal Security Phrase pour afficher votre phrase. Une phrase de sécurité personnelle est une courte phrase qui a du sens pour vous. Lorsque vous ouvrez un compte de messagerie, vous créez une phrase de sécurité personnelle, connue seulement de vous et du prestataire. Cette phrase de sécurité personnelle permet de garantir que le recommandé provient de l'entreprise et qu'il ne s'agit pas d'une tentative de hameçonnage de mot de passe.</p>
<b>G</b>	Language	Sélectionnez la langue dans laquelle seront traduits les recommandés entrants. La langue sélectionnée remplacera celle définie par le paramètre système régional par défaut du fichier de configuration BCE.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités des recommandés, reportez-vous aux questions fréquentes, à l'adresse :

<https://res.cisco.com/websafe/help?topic=FAQ>

Les composants peuvent varier d'un recommandé à l'autre, en fonction de plusieurs facteurs :

- La configuration du compte de l'expéditeur
- Les logiciels disponibles sur l'ordinateur du destinataire
- Les modifications que les passerelles de messagerie appliquent parfois aux fichiers joints du message chiffré
- Le statut du destinataire (s'il est inscrit au service ou non)

Les recommandés sont dynamiques et les composants d'un recommandé spécifique peuvent évoluer dans le temps.

## Étapes à suivre pour ouvrir votre première enveloppe protégée par mot de passe

Cette section décrit les instructions détaillées à suivre la première fois que vous ouvrez un recommandé protégé par mot de passe. Il s'agit de la procédure classique. Certaines étapes peuvent varier, en fonction des circonstances.

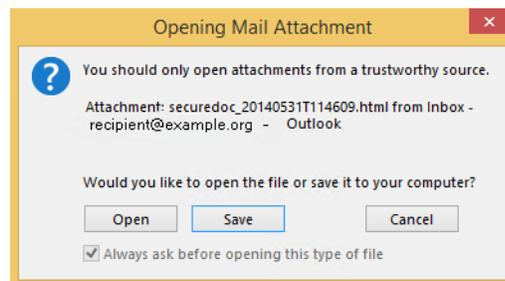


### Remarque

Ces étapes ne s'appliquent qu'aux personnes recevant un message protégé par mot de passe pour la première fois. Une fois inscrit au service CRES et votre compte activé, votre mot de passe vous permet d'ouvrir tous les recommandés, quel que soit l'expéditeur. Si vous recevez un recommandé qui n'est pas protégé par un mot de passe, vous n'avez pas besoin de vous inscrire. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la [Section « Ouvrir un recommandé après l'activation de votre compte CRES »](#) à la page 1-14.

## Étape 1 : Enregistrer le fichier joint au message chiffré sur votre disque dur

Lorsque vous recevez un message de notification, vous devez ouvrir le fichier joint pour afficher l'enveloppe. Pour une utilisation optimale, double-cliquez sur le fichier joint (`securedoc_dateTheure.html` où *date* et *heure* représentent l'horodatage ajouté au message lors de l'envoi), et enregistrez-le sur votre disque dur avant de l'ouvrir, comme indiqué ici.



**Remarque**

La boîte de dialogue d'enregistrement du fichier joint peut différer en fonction de votre programme de messagerie ou de votre service de messagerie (Yahoo Mail, Gmail ou Outlook.com).

Pour en savoir plus sur le message de notification, reportez-vous à la [Section « Message de notification de recommandé »](#) à la page 1-2.

## Étape 2 : Ouvrir le fichier joint dans un navigateur

Ouvrez le fichier joint (`securedoc_dateTheure.html` où *date* et *heure* représentent l'horodatage ajouté au message lors de l'envoi) dans un navigateur, tel que Microsoft Internet Explorer ou Mozilla Firefox.

Le recommandé s'affiche.



## Étape 3 : Cliquer sur le bouton Register pour s'inscrire au service

Cliquez sur le bouton **Register** sur le recommandé pour vous inscrire au service CRES. La page d'inscription d'un nouvel utilisateur s'affiche.

**Remarque**

Votre entreprise a peut-être configuré un système d'authentification par connexion unique (SAML) que vous devez utiliser avec le service CRES. Le cas échéant, la procédure d'inscription est simplifiée et vous demande uniquement de spécifier la langue du portail et le nom du compte utilisateur CRES. Les phrases de sécurité personnelles ne sont pas nécessaires pour l'identification par connexion unique. La [Figure 1-4 à la page 1-7](#) et la [Figure 1-3 à la page 1-7](#) illustrent l'inscription d'un nouvel utilisateur avec identification CRES.

Figure 1-3 Inscription d'un nouvel utilisateur avec identification CRES

The screenshot shows the 'INSCRIPTION D'UN NOUVEL UTILISATEUR' page. At the top left is the Cisco logo. At the top right, there is a language dropdown set to 'Français' and an 'Aide' link. The main heading is 'INSCRIPTION D'UN NOUVEL UTILISATEUR' with a note '\* = Champ obligatoire'. Below this, there are two sections: 'Entrez vos informations personnelles' and 'Créez un mot de passe'. The first section includes fields for 'Adresse e-mail' (recipient@example.org), 'Prénom\*' (Prénom), and 'Nom\*' (Nom). The second section includes 'Mot de passe\*' (Mot de passe) and 'Confirmer le mot de passe\*' (Confirmer le mot de passe). A note on the right states: 'Saisissez un minimum de 8 caractères ou chiffres. Les mots de passe sont sensibles à la casse. Votre mot de passe doit contenir des lettres et des chiffres.' Below the password fields are buttons for 'Paramètres avancés', 'S'inscrire', and a help icon. At the bottom, there is a disclaimer: 'En vous inscrivant, vous acceptez les conditions d'utilisation de CRES'. The footer contains the text 'Cisco Registered Envelope Service' and a copyright notice: 'À propos de Conditions d'utilisation Politique de confidentialité Copyright © 2011–2015 Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.'

Figure 1-4 Inscription d'un nouvel utilisateur

This screenshot shows the continuation of the registration process. It features the same Cisco logo and language settings as Figure 1-3. The heading is 'INSCRIPTION D'UN NOUVEL UTILISATEUR'. The first section is 'Phrase de sécurité personnelle' with a question mark icon. It includes a text input field for 'Phrase de sécurité personnelle\*' and a checkbox for 'Activer ma phrase de sécurité personnelle'. The second section is 'Sélectionnez 3 questions de sécurité' with a question mark icon. It features an 'Afficher' button and three sets of questions. Each set consists of a dropdown menu for selecting a question, a text input for the answer, and a confirmation field. The questions are labeled 'Question 1\*', 'Question 2\*', and 'Question 3\*'. At the bottom of this section are 'Retour' and 'S'inscrire' buttons. A disclaimer at the bottom reads: 'En vous inscrivant, vous acceptez les conditions d'utilisation de CRES'. The footer is identical to Figure 1-3, including 'Cisco Registered Envelope Service' and the copyright notice.

Saisissez les informations appropriées dans les champs suivants.

Tableau 1-1 Champs de la page d'inscription à CRES

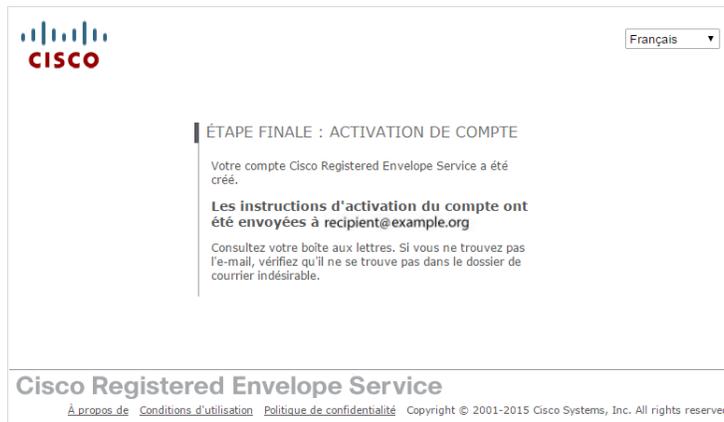
Champ	Valeur
Language	En option. Dans la liste déroulante, sélectionnez une langue pour votre compte CRES. Par défaut, la page d'inscription peut s'afficher en anglais, mais vous pouvez sélectionner le français, l'allemand, l'anglais, l'espagnol, le japonais ou le portugais.
First Name	Champ obligatoire. Saisissez votre prénom.
Last Name	Champ obligatoire. Saisissez votre nom.
Password	<p>Champ obligatoire. Saisissez un mot de passe et confirmez-le. Le mot de passe doit comporter des caractères alphanumériques. Il est sensible à la casse.</p> <p>Votre administrateur de compte a peut-être imposé les conditions suivantes à la création de mots de passe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le mot de passe doit contenir des caractères compris dans au moins trois des quatre catégories suivantes : lettres minuscules, lettres majuscules, chiffres et caractères spéciaux.</li> <li>• Le mot de passe ne doit pas répéter un caractère plus de trois fois de suite.</li> <li>• Le mot de passe ne doit pas contenir votre nom d'utilisateur ou votre nom d'utilisateur inversé.</li> <li>• Le mot de passe ne doit pas comporter les mots « Cisco », « ocsic » ni aucun autre mot similaire obtenu en modifiant la casse des lettres, ou en remplaçant la lettre « i » par « 1 », «   », « ! », la lettre « o » par « 0 », la lettre « s » par « \$ ».</li> </ul> <p> <b>Remarque</b> Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser en répondant correctement aux questions de sécurité. Si votre entreprise a configuré une connexion unique (SAML) à utiliser avec le service CRES, vous devez contacter le service d'assistance de votre entreprise pour obtenir ou réinitialiser votre mot de passe.</p>
Time Zone	Le fuseau horaire est automatiquement défini sur votre emplacement actuel. Si le fuseau horaire a été modifié précédemment, la détection automatique ne sera pas activée. Dans ce cas, vous pouvez le modifier en sélectionnant le fuseau horaire favori dans la liste déroulante, puis enregistrez votre profil.

Champ	Valeur
Personal Security Phrase	<p>Champ obligatoire. Saisissez une phrase de sécurité personnelle. Une phrase de sécurité personnelle vous offre une protection contre le hameçonnage. Au moment de votre inscription, vous pouvez spécifier une courte phrase de sécurité personnelle, connue seulement de vous et du service. Elle s'affiche lorsque vous cliquez sur le champ de mot de passe des recommandés que vous recevez. Si votre phrase de sécurité ne s'affiche pas, cliquez sur le lien pour en savoir plus.</p> <p></p> <p><b>Remarque</b> Il est possible que la phrase de sécurité personnelle ne s'affiche pas si vous n'avez pas sélectionné l'option Remember me on this computer.</p>
Enable my Personal Security Phrase	<p>En option. Cochez cette case pour activer votre phrase de sécurité personnelle.</p>
Security Questions	<p>Champ obligatoire. Choisissez trois questions de sécurité, puis saisissez et confirmez les réponses à ces questions. Ces questions permettent de réinitialiser le mot de passe si vous l'oubliez.</p> <p></p> <p><b>Remarque</b> L'administrateur du compte gère les questions de sécurité. Si votre administrateur de compte a modifié les questions de sécurité, vous devez modifier votre profil avec les réponses aux nouvelles questions.</p>

Renseignez le formulaire d'inscription en ligne et cliquez sur le bouton **Register** au bas de la page pour créer un compte utilisateur. L'inscription au service et son utilisation sont gratuites.

## ■ Étapes à suivre pour ouvrir votre première enveloppe protégée par mot de passe

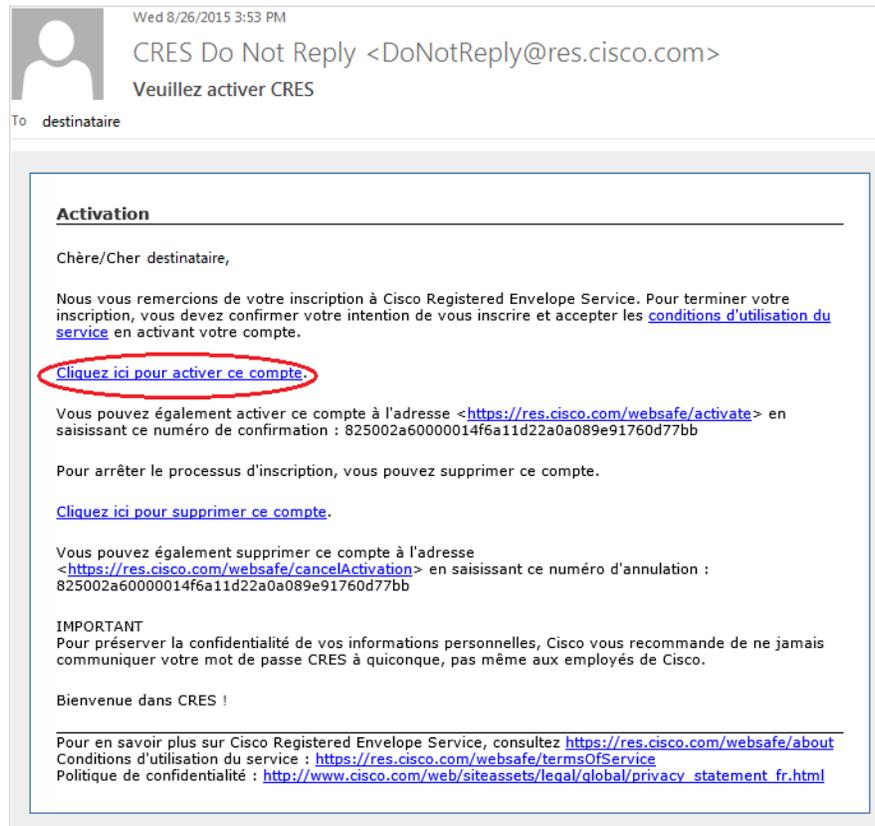
Une fois que vous avez renseigné le formulaire en ligne et cliqué sur le bouton **Register**, la page de confirmation suivante s'affiche.

**Remarque**

Si vous recevez des recommandés à plusieurs adresses e-mail, il peut être nécessaire de créer plusieurs comptes utilisateur. Vous devez utiliser un compte utilisateur distinct pour chacune de vos adresses e-mail.

## Étape 4 : Activer votre compte CRES

Vous devriez recevoir un e-mail d'activation, envoyé par le service. Si vous ne voyez pas ce message dans votre boîte de réception, vérifiez votre dossier de spam. L'exemple suivant présente un message d'activation standard.



Dans le message, cliquez sur le lien pour activer votre compte utilisateur.

La page de confirmation suivante s'affiche.



## Étape 5 : Afficher à nouveau le recommandé et saisir le mot de passe

Revenez au recommandé. Le bouton Register n'apparaît plus. Un bouton Open s'affiche à la place, comme illustré.

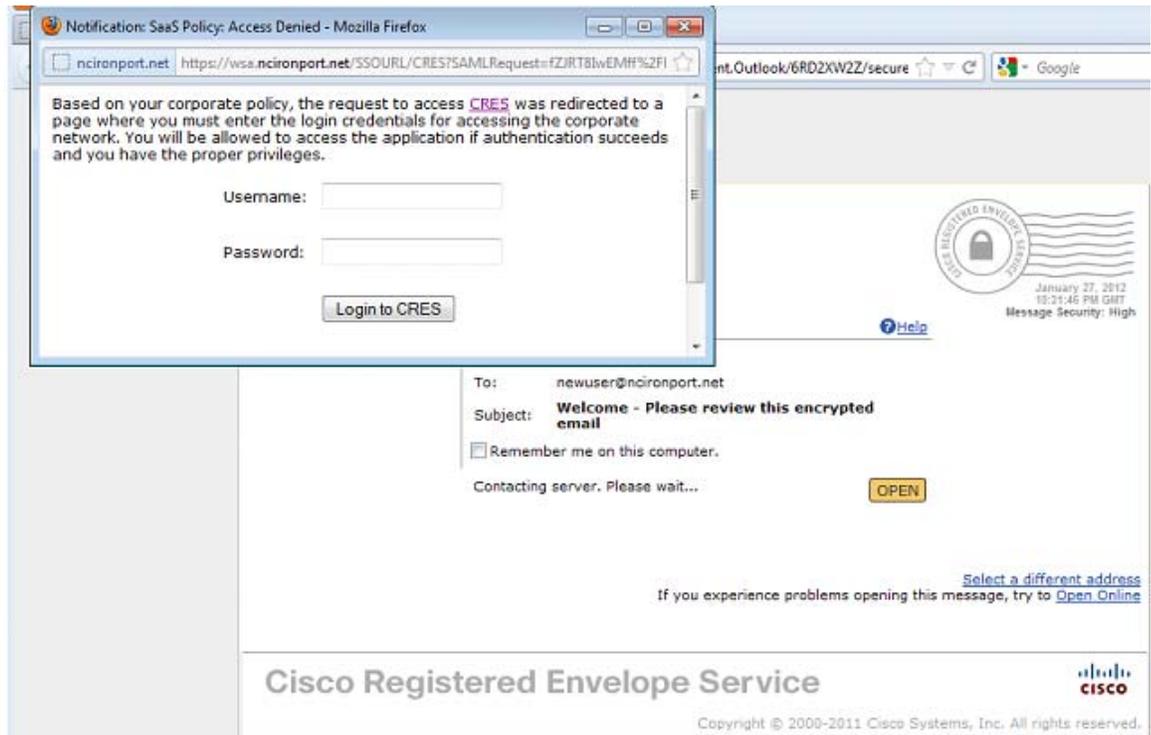
Saisissez le mot de passe de votre compte utilisateur Cisco Registered Envelope Service, puis cliquez sur **Open**.



### Remarque

Votre entreprise peut avoir configuré une connexion unique (SAML) que vous devez utiliser avec le service CRES. Le cas échéant, une fenêtre apparaît, vous permettant de vous connecter à l'aide des informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) de votre entreprise pour ouvrir l'e-mail chiffré. Reportez-vous à la [Figure 1-5](#) à la [page 1-13](#).

Figure 1-5 Connexion unique SAML



Le message déchiffré s'affiche dans le navigateur.



Après avoir ouvert un recommandé, vous pouvez cliquer sur **Reply** pour envoyer un message de réponse sécurisé ou sur **Forward** pour transférer un message sécurisé. Lorsque vous envoyez une réponse sécurisée ou transférez un message sécurisé, le destinataire reçoit un recommandé contenant le message chiffré.

 **Remarque**

En fonction des préférences de l'expéditeur d'origine, certaines fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles. Il peut par exemple ne pas être possible d'envoyer une réponse sécurisée ou de transférer un message sécurisé.

# Ouvrir un recommandé après l'activation de votre compte CRES

Une fois inscrit au service CRES (Cisco Registered Envelope Service) et votre compte activé, votre mot de passe vous permet d'ouvrir tous les recommandés, quel que soit l'expéditeur.



## Astuce

---

Ouvrir la pièce jointe HTML sur un terminal mobile déclenche une visionneuse HTML telle que Quick Look qui rend le recommandé inutilisable. Pour afficher le recommandé, téléchargez l'application Cisco Business Class Email sur [iTunes](#) ou [Google Play](#). Une fois l'application téléchargée, retournez au message d'origine et touchez de manière prolongée le fichier HTML figurant dans le corps du message, puis sélectionnez « Ouvrir dans Cisco BCE ».

---



## CHAPITRE 2

# Envoyer des e-mails

---

Date de révision : 30 janvier 2016

Ce chapitre explique en détail comment envoyer des e-mails à l'aide de CRES et aborde les sujets suivants :

- [Présentation de l'envoi d'e-mails, page 2-1](#)
- [Rédiger et envoyer des e-mails, page 2-2](#)
- [Utiliser le carnet d'adresses, page 2-3](#)
- [Sélectionner le fuseau horaire local, page 2-5](#)

## Présentation de l'envoi d'e-mails

Vous pouvez envoyer des e-mails chiffrés depuis votre compte CRES. Lorsque vous ouvrez un compte CRES, vous pouvez recevoir des e-mails chiffrés, mais également en envoyer depuis votre compte. Lorsque vous envoyez des e-mails chiffrés, le serveur chiffre l'e-mail sortant et l'envoie à destination. Si vous envoyez souvent des e-mails chiffrés à certains destinataires, vous pouvez conserver leurs adresses e-mail dans le carnet d'adresses CRES et y sélectionner une adresse lorsque vous rédigez un e-mail.



### Remarque

Les administrateurs de compte peuvent désactiver l'accès à la fonctionnalité de rédaction sécurisée. Si l'administrateur de votre compte a désactivé cette fonctionnalité, vous ne verrez pas le lien Compose Message dans le menu de navigation de gauche et vous ne pourrez pas envoyer de message sécurisé depuis le site CRES.

# Rédiger et envoyer des e-mails

Pour rédiger et envoyer un message sécurisé depuis le site CRES, cliquez sur **Compose Message** dans le menu de navigation à gauche.

Lorsque vous envoyez un message sécurisé depuis le service CRES, le destinataire reçoit un recommandé contenant votre message chiffré. Si le destinataire n'a pas de compte d'utilisateur CRES, il doit s'inscrire au service et ouvrir un compte gratuit pour pouvoir lire le message.

- 
- Étape 1** Rédigez votre message sur la page Compose Message. Vous pouvez saisir une adresse e-mail, cliquer sur le champ To ou cliquer sur le carnet d'adresses dans le volet de gauche pour ouvrir le carnet d'adresses.
- Pour en savoir plus sur l'utilisation du carnet d'adresses, reportez-vous à la [Section « Utiliser le carnet d'adresses »](#) à la page 2-3.
- Étape 2** Complétez les champs d'adresse appropriés (To, CC et BCC) sur la page Compose Message.
- Étape 3** Vous pouvez également remplir le champ Subject.
- Étape 4** Cliquez sur le bouton Attachments pour envoyer une pièce jointe.
- Les pièces jointes ne doivent pas dépasser 10 Mo.
- Étape 5** Saisissez le contenu de votre message chiffré dans le champ Message.
- Étape 6** Vous pouvez cocher la case pour vous envoyer une copie du message, en tant que destinataire caché (BCC).
- Étape 7** Vous pouvez également cocher la case pour recevoir une confirmation de lecture lorsque les destinataires ouvrent votre message la première fois.
- Pour en savoir plus sur les confirmations de lecture, reportez-vous à la [Section « Demander des confirmations de lecture »](#) à la page 2-3.
- Étape 8** Cliquez sur Send.
- Un message s'affiche en haut de la page Compose Message, indiquant que l'e-mail a été envoyé.
-



**Remarque**

Lors de la rédaction d'un message sécurisé, la session de votre navigateur web peut expirer si vous cessez d'écrire pendant 20 minutes ou plus. Si tel est le cas, un message d'erreur apparaît lorsque vous cliquez sur Send. Pour envoyer votre message, vous devez vous reconnecter au site web CRES.

## Demander des confirmations de lecture

Lorsque vous envoyez un message sécurisé, vous pouvez cocher la case de demande de confirmation de lecture. Une confirmation de lecture est un message de notification qui vous avertit lorsqu'un destinataire ouvre un message sécurisé que vous lui avez envoyé.



**Remarque**

Les confirmations de lecture ne sont pas garanties, car les systèmes de messagerie de certains destinataires peuvent être configurés pour empêcher leur transfert. Pour vérifier la date et l'heure auxquelles un destinataire prend connaissance de votre message, utilisez la fonction Manage Message du site CRES.

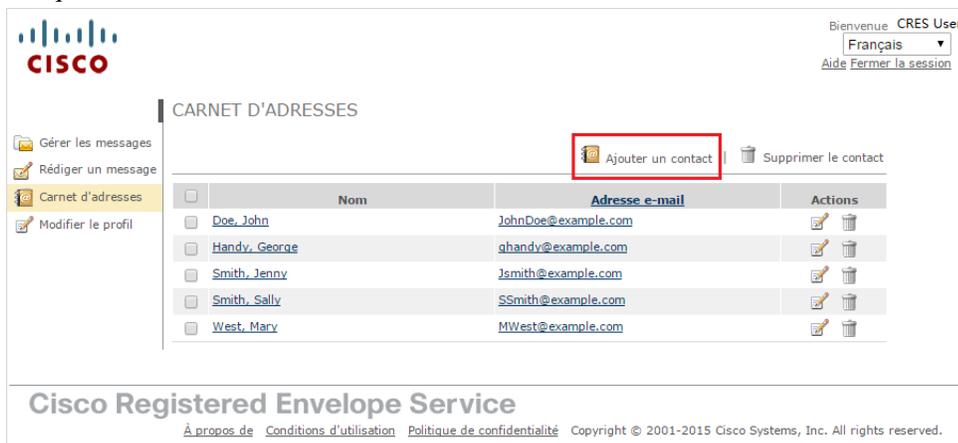
## Utiliser le carnet d'adresses

Lorsque vous envoyez un message sécurisé, vous pouvez conserver les adresses e-mails les plus fréquemment utilisées dans votre carnet d'adresses pour y accéder plus facilement.

## Ajouter une adresse au carnet d'adresses

**Étape 1** Cliquez sur l'icône Address Book dans le volet de gauche pour ouvrir le carnet.

**Étape 2** Cliquez sur Add contact.



The screenshot shows the CRES user interface. At the top left is the Cisco logo. At the top right, it says 'Bienvenue CRES User' with a language dropdown set to 'Français' and links for 'Aide' and 'Fermer la session'. The main heading is 'CARNET D'ADRESSES'. On the left sidebar, there are navigation options: 'Gérer les messages', 'Rédiger un message', 'Carnet d'adresses' (highlighted), and 'Modifier le profil'. In the main area, there are two buttons: 'Ajouter un contact' (highlighted with a red box) and 'Supprimer le contact'. Below these buttons is a table of contacts:

	Nom	Adresse e-mail	Actions
<input type="checkbox"/>	Doe, John	JohnDoe@example.com	
<input type="checkbox"/>	Handy, George	ghandy@example.com	
<input type="checkbox"/>	Smith, Jenny	Jsmith@example.com	
<input type="checkbox"/>	Smith, Sally	SSmith@example.com	
<input type="checkbox"/>	West, Mary	MWest@example.com	

At the bottom of the interface, it says 'Cisco Registered Envelope Service' and provides links for 'À propos de', 'Conditions d'utilisation', and 'Politique de confidentialité', along with a copyright notice: 'Copyright © 2001-2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.'

**Étape 3** Saisissez un prénom, un nom et une adresse e-mail pour le contact.

**Étape 4** Cliquez sur Save.

**Étape 5** La nouvelle adresse est ajoutée à votre carnet d'adresses.

## Supprimer une adresse du carnet d'adresses

**Étape 1** Cliquez sur l'icône Address Book dans le volet de gauche pour ouvrir le carnet.

**Étape 2** Cliquez sur l'icône de la corbeille en regard de l'adresse que vous souhaitez supprimer.

The screenshot shows the Cisco Registered Envelope Service (CRES) interface. At the top right, it says 'Bienvenue CRES User' with a language dropdown set to 'Français' and a link for 'Aide Fermer la session'. The main heading is 'CARNET D'ADRESSES'. On the left, there is a navigation menu with options: 'Gérer les messages', 'Rédiger un message', 'Carnet d'adresses' (highlighted), and 'Modifier le profil'. In the center, there are buttons for 'Ajouter un contact' and 'Supprimer le contact'. Below these is a table of contacts:

<input type="checkbox"/>	Nom	Adresse e-mail	Actions
<input type="checkbox"/>	Doe, John	JohnDoe@example.com	
<input type="checkbox"/>	Handy, George	ghandy@example.com	
<input type="checkbox"/>	Smith, Jenny	Jsmith@example.com	
<input type="checkbox"/>	Smith, Sally	SSmith@example.com	
<input type="checkbox"/>	West, Mary	MWest@example.com	

At the bottom, it says 'Cisco Registered Envelope Service' with links for 'À propos de', 'Conditions d'utilisation', and 'Politique de confidentialité', followed by 'Copyright © 2001-2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.'

**Étape 3** Vous pouvez également cocher la case en regard de l'adresse à supprimer et cliquer sur Delete Contact.

## Modifier une adresse

**Étape 1** Cliquez sur l'icône Address Book dans le volet de gauche pour ouvrir le carnet.

**Étape 2** Cliquez sur l'icône de modification en regard de l'adresse que vous souhaitez modifier.

The screenshot shows the Cisco Registered Envelope Service (CRES) interface, similar to the previous one. The 'Carnet d'adresses' menu item is highlighted. In the table of contacts, the 'Actions' column for 'Doe, John' has a red box around the edit icon (pencil).

<input type="checkbox"/>	Nom	Adresse e-mail	Actions
<input type="checkbox"/>	Doe, John	JohnDoe@example.com	
<input type="checkbox"/>	Handy, George	ghandy@example.com	
<input type="checkbox"/>	Smith, Jenny	Jsmith@example.com	
<input type="checkbox"/>	Smith, Sally	SSmith@example.com	
<input type="checkbox"/>	West, Mary	MWest@example.com	

The bottom section remains the same: 'Cisco Registered Envelope Service' with links and copyright information.

**Étape 3** Modifiez le prénom, le nom ou l'adresse e-mail du contact et cliquez sur Save.

## Ajouter une adresse e-mail à un message depuis le carnet d'adresses

- Étape 1** Cliquez sur le champ To ou cliquez sur l'icône du carnet d'adresses dans le volet de gauche pour ouvrir le carnet.
- Étape 2** Cliquez sur l'adresse du contact à qui vous souhaitez envoyer un e-mail. La page de rédaction de message s'ouvre, et l'adresse sélectionnée s'affiche dans le champ To.



- Étape 3** Rédigez votre message (et complétez les autres champs si vous le souhaitez), puis cliquez sur Send.

## Sélectionner le fuseau horaire local

Le fuseau horaire est automatiquement défini sur votre emplacement actuel. Si le fuseau horaire a été modifié précédemment, la détection automatique ne sera pas activée. Dans ce cas, vous pouvez le modifier en sélectionnant le fuseau horaire favori dans la liste déroulante, puis enregistrez votre profil.

Vous pouvez définir l'horodatage en fonction de votre fuseau horaire et au format que vous souhaitez (12 heures ou 24 heures) pour tous les messages que vous envoyez.

### Pour définir votre fuseau horaire :

- Étape 1** Cliquez sur l'icône Edit Profile dans le volet de gauche pour ouvrir la page de votre profil.
- Étape 2** Sélectionnez la valeur appropriée dans le menu déroulant Time Zone.
- Étape 3** Sélectionnez 12 heures ou 24 heures dans le menu déroulant Time Format.
- Étape 4** Cliquez sur Save.





## CHAPITRE 3

# Résoudre les problèmes de recommandés

---

Date de révision : 30 janvier 2016

Cette section comporte les rubriques suivantes :

- [Conseils de résolution des problèmes](#)
- [Ressources complémentaires](#)

## Conseils de résolution des problèmes

Cette section propose des conseils pour corriger les problèmes que vous pourriez rencontrer en ouvrant des recommandés.

### Problème : le bouton Open n'apparaît pas dans le recommandé ou ne fonctionne pas

Le bouton Open peut ne pas être visible ou ne pas fonctionner pour plusieurs raisons. Par exemple, si votre adresse e-mail n'est associée à aucun compte utilisateur du service CRES, le recommandé peut comporter un bouton Register au lieu du bouton Open. Par ailleurs, le bouton Open peut ne pas fonctionner correctement si votre ordinateur n'est pas configuré pour exécuter Java ou JavaScript, ou si le recommandé a été modifié pendant sa transmission.



**Astuce**

---

Si le bouton Register s'affiche sur le recommandé, cliquez sur **Register** et créez un compte d'utilisateur avec l'adresse e-mail à laquelle vous avez reçu le recommandé.

---



**Astuce**

---

Si vous avez déjà créé un compte avec cette adresse, saisissez votre mot de passe et cliquez sur le lien **Open Online** pour ouvrir le recommandé à l'aide d'une autre méthode.

---

**Astuce**

Si la méthode Open Online ne fonctionne pas, transférez le recommandé à l'adresse [mobile@res.cisco.com](mailto:mobile@res.cisco.com). Ce service vous enverra un e-mail contenant un lien temporaire vous permettant de récupérer le message en toute sécurité via un navigateur. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la méthode Open Online et la méthode Open by Forwarding, reportez-vous à l'aide en ligne du service CRES, à l'adresse : <https://res.cisco.com/websafe/help?topic=RegEnvelope>

## Problème : l'adresse e-mail ne s'affiche pas dans le champ À

Si le recommandé a été envoyé à plusieurs destinataires, il est possible que votre adresse e-mail ne s'affiche pas immédiatement dans le champ To.

**Astuce**

Cliquez sur la flèche dans le champ To, puis sélectionnez votre adresse e-mail dans le menu déroulant.

**Astuce**

Si vous avez reçu le recommandé en tant que destinataire caché (Cci), votre adresse e-mail ne s'affiche pas. Dans ce cas, sélectionnez l'option Address not listed. Saisissez ensuite votre adresse e-mail et cliquez sur **Submit** pour l'inclure dans le champ To.

## Problème : le recommandé ne s'affiche pas correctement

Il peut parfois arriver que le recommandé ne s'affiche pas correctement lorsque vous ouvrez le fichier chiffré. Par exemple, le fichier peut contenir du texte indéchiffrable ou des balises HTML (comme `<!--` ou `-->`).

**Astuce**

Si vous rencontrez des problèmes pour lire le recommandé, transférez-le à [mobile@res.cisco.com](mailto:mobile@res.cisco.com). Le service Cisco Registered Envelope Service vous enverra un message contenant un lien sur lequel vous pourrez cliquer pour afficher le message chiffré.

## Problème : le traitement du recommandé ralentit ou s'interrompt

Lorsque vous affichez ou ouvrez un recommandé, son traitement peut ralentir ou s'interrompre en raison de problèmes de connexion ou d'autres problèmes. Le cas échéant, un message sous le recommandé peut indiquer que les outils du recommandé sont en cours de chargement ou que le déchiffrement du message est en cours. Si un message ne s'ouvre pas au bout de plusieurs minutes, il est possible que le traitement ait ralenti ou qu'il se soit interrompu, ou encore que le message contienne une pièce jointe exceptionnellement volumineuse.

**Astuce**

Si le traitement du recommandé ralentit ou s'interrompt, saisissez à nouveau votre mot de passe et cliquez à nouveau sur **Open**.

**Astuce**

Si la situation ne s'améliore pas lorsque vous cliquez à nouveau sur **Open**, transférez le recommandé à l'adresse [mobile@res.cisco.com](mailto:mobile@res.cisco.com). Le service Cisco Registered Envelope Service vous enverra un message contenant un lien sur lequel vous pourrez cliquer pour afficher le message chiffré.

## Problème : j'ai oublié mon mot de passe ou mon mot de passe ne fonctionne pas

Si vous avez oublié votre mot de passe ou s'il ne fonctionne pas, vous devez le réinitialiser.

**Astuce**

Si vous oubliez votre mot de passe, cliquez sur le lien **Forgot Password** situé sur un recommandé pour le réinitialiser. Le service CRES enverra un message de nouveau mot de passe à l'adresse électronique associée à votre compte. Notez que si votre entreprise a configuré une connexion unique (SAML) et si vous oubliez ou perdez votre mot de passe, vous devez contacter le service d'assistance de votre entreprise pour obtenir ou réinitialiser votre mot de passe.

**Astuce**

Les mots de passe Cisco Registered Envelope Service sont sensibles à la casse. Si votre mot de passe ne fonctionne pas, vérifiez que vous n'avez pas appuyé par inadvertance sur la touche Verr Maj de votre clavier. Si votre mot de passe ne fonctionne toujours pas, cliquez sur le lien **Forgot Password** dans un recommandé pour réinitialiser le mot de passe. Le service CRES enverra un message de nouveau mot de passe à l'adresse électronique associée à votre compte.

## Problème : compatibilité Microsoft OWA 2007

Pour garantir la compatibilité, installez le correctif Microsoft pour destinataires de recommandés CRES OWA 2007.

Les destinataires d'enveloppes sécurisées CRES essayant d'ouvrir l'enveloppe sécurisée CRES via Microsoft OWA 2007 devront activer l'option administrative sur le serveur pour désactiver le filtre HTML/XML. Bien que cette option de filtre HTML soit incluse dans la version bientôt disponible de Microsoft Exchange 2007 SP1 Rollup 8, les clients Microsoft peuvent demander un correctif temporaire auprès de Microsoft. Pour contacter le service clients et de support Microsoft :

<http://support.microsoft.com/kb/295539>

## Problème : le lien Compose Message n'est pas visible dans le menu de navigation de gauche

Les administrateurs de comptes peuvent désactiver l'accès à la fonctionnalité de rédaction sécurisée. Si l'administrateur de votre compte a désactivé cette fonctionnalité, vous ne verrez pas le lien Compose Message dans le menu de navigation de gauche et vous ne pourrez pas envoyer de message sécurisé depuis le site CRES.

## Ressources complémentaires

Pour en savoir plus sur le service de recommandés Cisco Registered Envelope Service et sur les recommandés, vous pouvez vous reporter aux ressources complémentaires suivantes.

### Aide du service de recommandés

Pour une présentation du service et des diverses méthodes d'ouverture des recommandés, vous pouvez accéder à l'aide en ligne du service, à l'adresse :

<https://res.cisco.com/websafe/help?topic=RegEnvelope>

### Questions fréquentes

Pour obtenir des réponses aux questions fréquentes concernant l'ouverture d'e-mails chiffrés, l'inscription au service Cisco Registered Envelope Service et la configuration des paramètres du navigateur :

<https://res.cisco.com/websafe/help?topic=FAQ>

### Assistance à la clientèle

Pour contacter le service d'assistance clientèle de Cisco Registered Envelope Service, envoyez un e-mail à :

[support@res.cisco.com](mailto:support@res.cisco.com)



## INDEX

---

### A

#### activation

- comptes d'utilisateur [1-12](#)
- e-mail [1-12](#)

#### adresse e-mail

- résolution des problèmes [3-2](#)

#### assistance à la clientèle

- coordonnées [3-4](#)

---

### B

#### bouton Open

- description [1-4](#)
- résolution des problèmes [3-1](#)

#### bouton Register

- sur les recommandés [1-6](#)

---

### C

#### carnet d'adresses

- ajout de contacts [2-3](#)
- modification de contacts [2-3](#)
- suppression de contacts [2-3](#)
- utilisation [2-3](#)

#### champs d'adresse

- description [1-3](#)

---

### F

#### fichiersecuredoc.html

- description [1-2](#)

---

### H

#### horodatage

- description [1-4](#)

---

### M

#### message de notification

- description [1-2](#)
- exemple [1-2](#)
- fichier joint [1-2](#)

#### message sécurisé

- exemple [1-13](#)

#### Mot de passe

- champ [1-3](#)

#### mot de passe

- lien Forgot Password [3-3](#)

---

### N

#### niveau de sécurité du message

- description [1-4](#)

---

### P

#### page d'inscription d'un nouvel utilisateur

- exemple [1-7](#)

#### présentation

- recommandés [1-1](#)

---

## R

### Recommandé

aide en ligne [1-4](#)

étapes d'ouverture [1-5](#)

présentation [1-1](#)

utilisations [1-1](#)

### recommandé

composants [1-3](#)

problèmes d'affichage [3-2](#)

problèmes de traitement [3-2](#)

rédiger un e-mail [2-2](#)

### résolution des problèmes

recommandés [3-1](#)

### ressources complémentaires

aide du service des recommandés [3-4](#)

assistance aux clients [3-4](#)

questions fréquentes [3-4](#)