

MIEUX COMPRENDRE LE SPAM

GLOSSAIRE DES TERMES EMPLOYÉS

Le baromètre de la perception du spam que publie Signal Spam contient des termes fréquemment associés à l'e-mail, mais qui méritent une définition.

► **Annonceur**

Un annonceur, dans le domaine de l'e-mailing, est le commanditaire d'une campagne d'e-mails, ainsi que le gestionnaire d'une base de données comprenant des adresses e-mails collectées avec le consentement du propriétaire de l'adresse. En tant que responsable de traitement sur une liste d'adresses e-mail, un annonceur est soumis à des contraintes légales en ce qui concerne le recueil du consentement du propriétaire d'une adresse e-mail à être prospecté, l'entretien des listes, et le respect du droit d'opposition de l'internaute.

► **Botnet / Spambot**

Un botnet (de l'Anglais « robot network ») est un réseau d'ordinateurs appartenant à des internautes qui ont été infectés par un logiciel malveillant (souvent appelé « malware »). Les ordinateurs infectés peuvent répondre aux ordres d'un tiers afin, par exemple, d'émettre des campagnes de spam (notamment du phishing) ou de coordonner des attaques à plus large échelle. Les botnets constituent l'une des plus grande menace de nature cyber-criminelle. Il existe plusieurs variétés de botnets se spécialisant chacun dans un domaine particulier. On se réfère à un botnet dont le principal usage est l'émission de spam comme à un « spambot », terme qui sert également à

désigner un spam envoyé par un botnet.

► **Bounce**

Le terme « bounce » est utilisé lorsqu'un e-mail est envoyé à une adresse inexistante : l'expéditeur reçoit alors une notification d'invalidité de l'adresse qu'il doit prendre en compte pour modifier ses comportements d'expédition.

► **Droit d'opposition**

Le droit d'opposition est une notion légale explicitant le principe qu'un internaute qui a formulé un consentement pour recevoir un e-mail peut à tout moment s'y opposer et voir son adresse retirée de la liste de l'annonceur commanditaire de la campagne. Le droit d'opposition s'exerce par exemple en cliquant sur le lien de désinscription qui doit être présent dans tout e-mail marketing. Le signalement à Signal Spam permet également de faire valoir le droit d'opposition auprès des membres de l'association. En France, la CNIL est le garant du respect du droit d'opposition.

► **FAI**

Un FAI est un Fournisseur d'Accès et de services Internet. Les FAI fournissent notamment des comptes de messagerie aux internautes, leurs clients, dont ils assurent la protection contre le spam. La protection contre le phishing est les différents abus contre les messageries est un enjeu

prioritaire pour eux. Une partie de leur travail est également de répondre aux signalements des internautes pour déterminer quelles campagnes d'e-mails marketing sont accueillies défavorablement, et le cas échéant de restreindre la délivrabilité de ces campagnes.

► **Opt-in / Opt-out**

Les termes d'opt-in et d'opt-out se réfèrent à des modes de collecte du consentement de l'internaute à être prospecté. Dans un régime d'opt-in, c'est l'internaute qui choisit de recevoir une communication. En France, le principe retenu est celui du double opt-in, à savoir qu'un internaute doit s'inscrire pour recevoir une communication, puis confirmer en réponse à un e-mail qu'il souhaite bien recevoir la dite communication. Un strict respect du double opt-in assurerait un meilleur respect de la volonté des internautes et une nette diminution du spam. L'opt-out désigne un régime dans lequel la primeur est donnée au droit d'opposition sur le recueil préalable du consentement.

► **Phishing** (hameçonnage)

Le phishing est une méthode visant à tromper l'internaute afin de lui faire renseigner des informations personnelles ou des coordonnées bancaires. Le spam est un vecteur fondamental pour le phishing car →

SIGNALEZ LE SPAM EN UN CLIC, UN GESTE CITOYEN POUR :

- ✓ Renforcer la sécurité sur Internet
- ✓ Participer à l'identification des spammeurs
- ✓ Permettre le suivi et l'intervention des acteurs Internet

Signaler un Spam

Plus d'information sur www.signal-spam.fr

→ il permet de cibler directement un internaute qui recevra dans sa boîte e-mail une communication d'un organisme dans lequel il pourrait légitimement avoir confiance, l'invitant à suivre un lien qui le conduira sur un site hébergeant l'arnaque (bien qu'aucun organisme crédible ne demande jamais la confirmation d'informations bancaires ou personnelles par e-mail). Chaque organisme dispose d'une cellule de lutte contre le phishing, et Signal Spam met à disposition de ses membres des flux de données spécifiques contenant les liens de phishing présents dans le spam signalé par les internautes. L'association Phishing Initiative recueille en outre directement les signalements des URL malignes.

► Routeur

Dans le domaine de l'e-mailing, un routeur est un expéditeur d'e-mails en masse. Il agit le plus souvent comme un prestataire pour le compte d'annonceurs. Sa fonction n'est pas seulement l'expédition d'e-mails : un routeur responsable se distingue également par sa qualité de conseil et d'expertise

auprès de ses clients, et la prise en compte des meilleurs pratiques dans le domaine de l'expédition d'e-mails. Il doit veiller à la réputation de son infrastructure d'expédition, ce qui en fait le plus souvent un acteur extrêmement sensible à la question du spam et à la qualité des listes d'adresses de ses clients.

► Scam

Un scam, autrement appelé « arnaque par avance de frais », ou plus trivialement « arnaque à la nigériane », est un spam qui joue sur la compassion et la pitié du lecteur pour l'inciter à un faire un don d'argent. Lorsque le cyber-criminel qui en est l'auteur a pu avoir accès à des informations personnelles concernant l'internaute, l'arnaque peut utiliser un nom d'expéditeur connu de l'internaute, ce qui la crédibilise d'avantage.

► Signalement

Un signalement est un rapport envoyé à Signal Spam concernant un e-mail que l'internaute a estimé ne pas devoir recevoir. Le signalement peut donc concerner tout type de

spam, indépendamment de sa nature (e-mail marketing, phishing, spambot...) : c'est Signal Spam qui assure la qualification du spam et qui donnera un traitement approprié à chaque type de signalement. Les signalements permettent de prendre des actions très concrètes (la désinscription, le blocage des URL de phishing, la réquisition judiciaire...) mais servent également à nourrir des instruments statistiques qui autorisent une meilleure connaissance du phénomène et à adapter nos outils de lutte.

► Spam

Un spam est une communication informatique non-sollicitée (c'est à dire pour laquelle le consentement de l'internaute n'a pas été correctement recueilli, ou qui ne permet pas de faire complètement valoir son droit d'opposition). Pour Signal Spam, le spam est avant tout une question de perception : si l'internaute considère une communication comme un spam, il s'agit de comprendre pourquoi et surtout de trouver une réponse adaptée au signalement.

A PROPOS DE SIGNAL SPAM

Signal Spam œuvre pour la sécurité des réseaux et la restauration de la confiance envers les communications électroniques.

Issue d'un partenariat public/privé, Signal Spam est une association à but non lucratif qui mobilise depuis 2005 les internautes. Après s'être enregistré sur le site www.signal-spam.fr, l'internaute signale tout e-mail qu'il juge indésirable à partir de son logiciel de messagerie ou sur le site www.signal-spam.fr.

Sur la base de ces signalements, Signal Spam alimente les acteurs de l'économie numérique et les autorités publiques en informations permettant d'agir contre le spam et les menaces associées à la cybercriminalité.