



**GUIDE DU BON USAGE  
DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE**



UNIVERSITÉ  
TOULOUSE III  
PAUL SABATIER



## POURQUOI UN GUIDE DU BON USAGE DE LA MESSAGERIE A L'UNIVERSITE TOULOUSE III – PAUL SABATIER ?

Le message électronique, plus connu sous le nom d'email ou courriel, est un moyen numérique de communication par l'écrit. Il fonctionne de manière asynchrone, tout comme la lettre postale. Simple d'usage et rapide, il s'est imposé comme moyen privilégié de communication dans les organisations.

Le message électronique permet notamment de :

- multiplier les échanges quel que soit le nombre d'interlocuteurs et leur disponibilité ;
- diffuser de l'information, des consignes individuelles ou collectives à distance ;
- garantir la traçabilité et l'archivage des échanges.

Le message électronique permet donc un formidable gain d'efficacité, notamment dans le contexte professionnel. Cependant, l'engouement propre à toute innovation engendre rapidement des dérives. La messagerie électronique n'y échappe pas. L'indélébilité de l'écrit, son instantanéité, l'addiction à l'outil sont sources d'inconforts quotidiens pour ses usagers. Si l'on ne peut qu'apprécier sa rapidité de communication, on ne peut pas se réjouir du temps grandissant que l'on y accorde. Sont ainsi par exemple à déplorer :

- la surcharge de messages ;
- le temps consacré à trier les courriels ;
- la forte sollicitation à participer à des discussions indépendamment de notre volonté, à lire les réponses aux messages inutiles ou envoyés à des destinataires inutiles ;
- l'impériosité de la réponse ;
- le risque de perte de la notion de « journée de travail » du fait d'une connectivité permanente.

À titre informatif, 130 000 courriels sont émis ou reçus quotidiennement à l'université.

Se pose donc aujourd'hui le problème du changement de comportement dans les relations induites par un tel mode de communication. En effet, celui-ci permet un « aplatissement » des structures hiérarchiques, engendre une dépersonnalisation de la relation, engendre stress et surcharge, généralise le sentiment d'urgence et interrompt trop souvent les tâches nécessitant de la concentration.

Mal maîtrisée ou utilisée à mauvais escient, la messagerie électronique devient un outil contre-productif au sein des collectifs de travail. L'élaboration d'un guide du bon usage s'impose donc. Ce guide a pour objet de vous donner quelques pistes de réflexions ou des habitudes comportementales quant à l'usage fait de ce média par chacun. Il vise également à faire s'interroger sur les pratiques de chacun et chacune en la matière et sur leur bien-fondé.

## Courriel personnel / courriel professionnel courant /courriel à données confidentielles internes ou à diffusion restreinte :

1. Un agent a le droit, même au travail, au respect de sa vie privée et au secret de ses correspondances privées.

Pour qu'ils soient protégés, les fichiers et messages personnels doivent être identifiés comme tels :

- en précisant au début du champ objet « *Personnel* » ou « *Privé* » entre crochets
- en les stockant dans un répertoire intitulé « *Personnel* » ou « *Privé* ».

L'employeur peut accéder à ces informations taguées « personnel » ou « privé » :

- en présence de l'agent ou après l'avoir appelé ;
- en cas de risque ou évènement particulier, qu'il appartient aux juridictions d'apprécier.

Les courriers ne seront pas considérés comme personnels du simple fait de leur classement dans le répertoire « mes documents » ou dans un dossier identifié par les initiales de l'agent.

Il convient donc de ne pas rediriger les mails professionnels vers sa boîte personnelle pour éviter de mélanger la sphère professionnelle et la sphère personnelle ainsi que pour des raisons de confidentialité évidentes.

2. Afin de sensibiliser l'utilisateur à la nécessaire discrétion dont il doit faire preuve dans la manipulation de certaines informations sensibles, il convient de préciser dans l'objet du message, au début, la mention données confidentielles ou à diffusion restreinte, entre crochets ([données confidentielles] ou [à diffusion restreinte])

3. Le traitement d'un courriel professionnel est considéré comme une tâche professionnelle ; il se déroule donc pendant les horaires habituels de travail. Sauf cas particulier de la personne soumise à des astreintes, nul n'est contraint de répondre à un courriel le soir, le week-end ou pendant ses congés. Aussi, l'usage de ce média en dehors des horaires habituels de travail ne saurait constituer à lui seul un travail supplémentaire.

Ce guide est un complément de la Charte informatique de l'université Toulouse III - Paul Sabatier, et ne se substitue en aucune manière ni à la réglementation nationale ni à la Charte.

Pour résumer, ce guide nous permettra collectivement de :

- ✦ limiter le temps consacré à lire, écrire, trier ses courriels ;
- ✦ éviter la surcharge informationnelle ;
- ✦ atténuer la dépendance au média ;
- ✦ réduire le stress et la pression au travail ;
- ✦ améliorer le travail collaboratif.

## BONNES PRATIQUES DU « COURRIER SORTANT »

Dans le cadre d'un échange d'information utile et pertinent, voici quelques interrogations simples que tout rédacteur d'un courriel doit être amené à se poser.

- L'envoi de mon courriel est-il **pertinent** ? Est-ce que le courriel que je m'apprête à rédiger est utile ? Et à qui ? Pourrais-je utiliser un autre moyen de communication (face-à-face, téléphone, autre média) ?
- Est-ce le meilleur mode de **transmission** ? Ce mode de communication facilite-t-il la compréhension de mon message ? Les demandes d'actions ou de retour sont-elles exprimées de manière suffisamment explicite ?
- Suis-je **efficace** ? Quel est le niveau d'urgence attendu ? Est-ce le bon moment pour son écriture et son envoi ? Tous les destinataires sont-ils concernés ?
- Dans quelque temps, retrouvera-t-on facilement ce courriel important ? Est-ce le meilleur outil pour **tracer** et enregistrer ces actions ?

Pour répondre à ces interrogations, des préconisations de bon sens sont proposées.

### Préconisations sur l'opportunité de l'utilisation du courriel.

NE PAS UTILISER LE MAIL POUR	MAIS PRIVILÉGIER...
Des conversations	le téléphone ou les face-à-face
Des négociations	les face-à-face ou les réunions, étayés par un compte-rendu et un plan d'actions
Des échanges conflictuels	les media permettant plus d'interactions (médiateur, face-à-face, hiérarchie)
Un travail collectif sur un document	les espaces et outils collaboratifs qui permettent la gestion des versions successives d'un document
Signifier des décisions finales	le courrier "papier" signé avec en-tête pour communiquer la décision finale
L'archivage de documents	les outils d'archivage

Préconisations sur le contenu du message, présentées selon la structure visuelle d'un courriel.



## Gérer les identités

### Faire attention en envoyant le message avec la bonne identité.

- Tous les usagers de l'Université ont une boîte professionnelle nominative. Dans certains cas, les personnels de l'université peuvent également avoir accès à des alias ou à une boîte fonctionnelle (une adresse mail au nom d'une entité, d'un groupe de projet ou de travail, une fonction particulière). À ce moment-là, il est important de bien choisir l'identité émettrice du message.



## Utiliser à bon escient les À/CC/CCi

### Faire attention aux destinataires et à leur niveau de besoin d'information.

- **Les destinataires en À** : seules les personnes listées dans la clause « À » sont directement concernées par l'email et doivent répondre à celui-ci ou traiter l'action demandée.
- **Les destinataires en CC** : l'usage du « CC », vieil acronyme de « Copie Carbone » est réservé aux destinataires à titre d'information, dans le cas où il n'est pas attendu d'action particulière en retour. L'ajout du ou de la « responsable de service » dans cette partie ne doit pas être systématique mais doit être pertinent par rapport au « sujet de l'email » et « à son importance ».

*Le « CC » est parfois employé à des fins polémiques, souvent déclencheur de conflits ou pire de règlements de comptes, qui sont autant d'usages à proscrire. L'usage du « CC » doit impérativement être restreint à son caractère informationnel.*

- **Les destinataires en CCi** : l'usage du « CCi », vieil acronyme de « Copie Carbone Invisible » permet de masquer des destinataires. Il est à réserver au seul cas exceptionnel suivant :
  - transmission d'une information à plusieurs destinataires qui n'ont *in fine* pas lieu de se connaître ou de connaître la liste des adresses électroniques utilisées.

*Remarque : par discrétion, un destinataire en « CCi » doit s'interdire d'intervenir en direct dans un échange en cours, il initiera une nouvelle discussion si nécessaire.*

- **Les listes de diffusion** : une liste de diffusion est une liste de contacts (liste de membres d'un groupe de travail ou d'un projet par exemple). Afin de n'oublier

personne et de gagner du temps, il est préférable de vérifier auprès du service compétent si une liste n'existe pas déjà.

- **Le carnet d'adresses** est un outil très intéressant à utiliser. Il permet notamment de créer et de gérer ses propres groupes.



## Être explicite dès le titre/objet du courriel

**Faire simple. Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement...**

**Penser aux destinataires. Combien de temps perd-on tous les jours à chercher dans sa messagerie un email dont on sait qu'il contient une information importante mais auquel l'émetteur a négligé de mettre un titre adéquat ?**

**Relire. Dans un message argumenté, le temps de réflexion permet de supprimer les ambiguïtés et les risques de confusion.**

- Le sujet doit être précisé dans le titre du mail.
- Le titre doit être concis et explicite, et vise à permettre de **retrouver rapidement un email**. Par exemple, on nommera volontiers le service émetteur, les mots clefs (que l'on peut mettre entre [ ] ) ou contexte du message, et éventuellement si nécessaire le niveau d'urgence ou d'importance.
- L'envoi d'email sans définition d'un objet est à proscrire, de même la modification de l'objet au cours d'une discussion.
- Utilisation modérée du marquage « Urgent » uniquement lorsque c'est vraiment nécessaire afin d'éviter qu'il perde rapidement tout son sens.
- Utiliser « important », « pour suite », « pour rappel », « pour information » ou « pour relecture ».
- un sujet = un e-mail ; le sujet devra être clairement identifié dans la ligne.



## Appliquer la règle des 3 C : le contenu du courriel doit être Court, Correct et Concret.

**Faire simple et efficace dans le contenu du courriel.**

**Éviter les jargons, les sigles trop spécialisés, les phrases trop longues, les tentations littéraires...**

- Le contenu doit être court (dans la mesure du possible < à 10 lignes). Dans le cas contraire, envisager un autre mode de communication ou limiter le contenu de l'email à la synthèse de la demande et détailler celle-ci à l'aide d'un fichier-joint.
- La présentation doit être sobre (éviter les couleurs vives, les caractères gras, les phrases en majuscules qui pourront être ressentis comme traduisant une forme d'agressivité).
- Lorsque le message demande une action particulière à son destinataire, il est préférable de toujours préciser un délai qu'il soit impératif ou seulement de l'ordre du souhait. Cette précision permet au destinataire d'organiser ses priorités.
- Lorsque le message demande une action ou une information particulière, il faut veiller à être exhaustif dans sa demande dès le premier message.
- Il convient de veiller à l'orthographe, à la ponctuation.
- Le message doit être clair, aussi il est recommandé de le relire en se mettant à la place du destinataire afin d'éviter les formulations ambiguës.
- Dans ce même souci de clarté, il faut éviter le style SMS, et les abréviations.
- Dans la forme, la courtoisie doit rester de rigueur : il est donc important d'utiliser systématiquement des formules de politesse en début et fin de message, de signer, et de veiller à la présence de vos coordonnées téléphoniques pour que le destinataire puisse vous joindre directement s'il a des questions. La familiarité, le dénigrement et les propos injurieux doivent être proscrits.
- Pour des raisons évidentes de sécurité, un courriel ne doit jamais contenir de logins et de mots de passe.
- Dans le respect des règles de la CNIL, il ne faut pas diffuser sans autorisation les adresses et les données individuelles.
- Le courriel revêt la même valeur juridique qu'un courrier administratif juridique, il faut donc apporter la même attention à sa rédaction ; il engage la responsabilité de son auteur et de l'université.



## Ne pas abuser des pièces jointes

**Il peut être pertinent de s'interroger sur la nécessité des pièces jointes. Ne pas substituer plusieurs pages de pièce jointe à la rédaction d'une courte synthèse sur la question précise qui fait l'objet du mail. C'est une question de courtoisie vis-à-vis du destinataire mais aussi d'efficacité.**

- Les pièces jointes doivent être en rapport avec l'objet du message.

- Ne jamais joindre de document confidentiel par ce biais ou alors chiffré.
- Utiliser chaque fois que possible des outils de compression standards pour réduire la taille des fichiers.
- Se renseigner sur la taille maximum des courriels acceptables par vos destinataires extérieurs. Certains services informatiques limitent les tailles des courriels à 10 Mo.
- Utiliser les formats d'échanges standards (pdf, jpg...)
- N'envoyer en pièces jointes que des documents qui ne sont pas disponibles sur le Web sinon indiquer le lien électronique.
- Utiliser des espaces collaboratifs (scout.univ-toulouse.fr ou dl.univ-tlse3.fr) pour les documents volumineux ou lors d'un envoi massif.



## S'interroger sur le bon moment pour envoyer son courriel

**Penser aux destinataires. Ils ne sont pas disponibles 24/24, laisser du temps pour une réponse pertinente.**

- Privilégier les horaires et les périodes de travail pour vos envois afin de ne pas créer un stress excessif chez votre destinataire. Si vous choisissez de le rédiger en dehors du temps de travail, sauf cas se justifiant, alors interdisez-vous de l'envoyer immédiatement.
- Il convient donc d'éviter les envois hors temps de travail (et tout particulièrement avant 7h30 et après 19h30) et jamais les week-ends, sauf si le niveau d'urgence (à préciser explicitement dans l'objet et le contenu du message) le nécessite. En tout état de cause, en cas d'urgence avérée, le recours au téléphone est plus efficace.
- Penser au décalage horaire pour les messages internationaux.



## Autres paramètres des courriels

**Les outils de messagerie proposent des fonctions complémentaires à utiliser avec parcimonie. Certaines peuvent être utiles, comme la signature automatique, d'autres peuvent générer des lourdeurs inutiles ou des incompréhensions auprès de vos destinataires, comme les accusés de réception (A/R) automatiques.**

- **La signature et la « carte de visite » automatique**

Il est possible de paramétrer la messagerie pour que systématiquement les mails se terminent par les noms et les coordonnées complètes de l'expéditeur (service ou fonction,

coordonnées téléphoniques et postales de l'expéditeur). Veiller à appliquer la signature également dans les messages en « réponse » et en « transfert ».

Toutefois pour alléger la signature, il est préférable d'insérer une carte de visite automatique.

- **L'avis de réception (A/R)**

Le recours aux avis de réception est à la discrétion de chaque usager : l'avis de réception adjoint à un email est traité selon un paramétrage propre à chaque client de messagerie. D'un destinataire à l'autre et selon les logiciels utilisés, ce paramétrage est susceptible de varier :

- Envoi de l'A/R automatiquement à réception
- Envoi de l'A/R dès première ouverture
- Envoi de l'A/R après confirmation
- Refus de transmettre tous les A/R

Ceci induit de l'hétérogénéité dans ce que signifie un avis de réception électronique.

L'A/R ne permet donc pas de savoir que le récipiendaire a pris connaissance du message, mais au mieux seulement que celui-ci a été acheminé jusqu'à sa boîte de messagerie.

Par ailleurs, l'A/R peut être mal perçu et assimilé à un moyen de contrôle excessif. Nous recommandons donc de ne pas recourir systématiquement à la fonctionnalité d'A/R et de le réserver à des cas spécifiques. Pour s'assurer de la bonne prise en compte d'un message, mieux vaut l'explicitier à travers une formule du type « merci de bien vouloir accuser réception de ce message ».



## **Le cas particulier des courriels par smartphones**

**Tous les phénomènes évoqués ci-dessus sont particulièrement accrus en cas d'utilisation de smartphones, soyez donc particulièrement vigilants.**

- **Courtoisie** : soigner votre style et respecter les règles de politesse.
- **Clarté** : Ne pas utiliser le langage SMS. Si les messages sont plus courts, veiller à ce qu'ils restent compréhensibles.
- **Mettre une signature adéquate**



## Se donner le temps de réflexion nécessaire

**Céder à la rédaction d'un message sous le coup de la colère ou de l'agacement met en exergue un certain manque de bon sens et de recul, et cela peut se retourner contre l'auteur impulsif.**

Aucun conflit ne s'est jamais réglé par courriel, **c'est une pratique à proscrire absolument**. La spontanéité a parfois ses travers. S'accorder un temps de réflexion permet d'éviter l'amorçage de conflit n'ayant pas lieu d'être ou dont l'enjeu ne mérite pas de mobiliser le temps et la patience de l'auditoire.

Laisser passer une nuit peut s'avérer bénéfique. Un avis extérieur sera sûrement utile.

Ne rien écrire que vous ne diriez pas.

Il est impératif de se relire avant tout envoi.

# BONNES PRATIQUES AU TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT



## Lire et traiter à bon escient

Un courriel n'a pas toujours vocation à être traité immédiatement. Il s'agit d'un outil de travail parmi d'autres : son traitement doit s'harmoniser avec les autres tâches à effectuer et non venir les perturber.

- **Consulter sa messagerie quand il le faut**

Traiter convenablement ses courriels commence par une consultation raisonnée de sa boîte. Ceci est à adapter en fonction du poste de chacun ou de situations particulières, comme l'attente d'un message urgent. Il est sain de s'autoriser des temps de coupures de la messagerie pour quelques heures par jour, c'est même nécessaire pour accomplir certaines tâches demandant toute la concentration. La coupure « autorisée » peut se révéler être une aide dans l'organisation de son temps de travail, et vient limiter le nombre d'interruptions. Toutefois, a minima il est conseillé de **consulter sa boîte 2 fois par jour selon la fonction exercée**. C'est donc un usage raisonné qu'il convient d'adopter : ni trop de messagerie, ni trop peu.

Lors des réunions auxquelles il participe, l'utilisateur a toujours la possibilité de s'abstenir de consulter ses messages. Cela augmente l'efficacité des réunions et est une marque de respect pour autrui. Afin que la réunion soit un vrai moment d'échange efficace, il existe différents moyens à mettre en œuvre :

- Demander à ses collègues de traiter les urgences pour ne pas être dérangé,
- Informer au préalable les autres participants si vous devez vous absenter de la réunion en cas d'urgence,
- Mettre son téléphone en mode silencieux.

À noter que la limitation du « pushmail » – système qui transmet automatiquement au téléphone un courriel qui arrive dans la boîte aux lettres – ou la synchronisation périodique mais non immédiate de son téléphone mobile, permettraient à l'utilisateur d'alléger l'effet de dépendance.

- **S'autoriser à ne pas traiter immédiatement les messages**

Une fois le message lu, il n'est pas toujours pertinent de le traiter immédiatement. Chaque utilisateur de la messagerie doit se fixer des priorités de traitement. Elles dépendent bien sûr des délais de réponse demandés, mais peuvent aussi être thématiques. À titre d'exemple :

traiter en petits lots les messages relatifs à un dossier, ou ceux des étudiants relatifs à un problème identique, et se réserver un temps pour le faire.

Pour définir ses priorités, voici deux règles universelles :

- La courtoisie impose de donner systématiquement une réponse dans un délai raisonnable ; cette réponse n'est pas forcément le traitement ni la décision attendue, mais elle doit indiquer à minima un délai de réponse ;
- Lorsqu'une date limite de réponse est précisée, il est d'usage de respecter le délai et à défaut d'en demander le report.



## Répondre de façon pertinente

Lorsque l'on arrive au traitement du message, il convient de se poser la question de son contenu.

- **Respecter les règles d'écriture de la réponse**

Une réponse est aussi un message envoyé. Celui-ci est donc soumis aux pratiques énoncées plus haut, sans exclure les règles de courtoisie, quand bien même le message initial ne les respecterait pas, ainsi que le principe de relecture.

Il est également important de préciser que l'on répond depuis son smartphone, l'interlocuteur sera plus tolérant.

- **Ne pas répondre « pour répondre »**

Les réponses d'acquiescement comme « bien reçu, merci » sont à réserver pour des cas d'importance et des demandes explicites comme la formule « merci de bien vouloir accuser réception de ce message », ou encore lorsque l'on répond à ses collaborateurs ou ses équipes.

- **Répondre avec le contenu adéquat**

Avant de répondre, il faut appréhender le niveau de complexité de la réponse. Il ne faut pas oublier qu'un message formalise un engagement qui peut se retourner contre soi, ses collègues ou l'établissement. Du coup, partager une interrogation concernant la réponse à un message avec ses collègues et/ou sa hiérarchie permet de prendre du recul et d'éviter des erreurs. Il est préférable de prendre du temps pour répondre que de donner une réponse immédiate et bâclée.

La réponse sert parfois à remercier ou à valoriser. Elle est alors un élément de motivation et de reconnaissance d'un travail accompli et l'on aurait tort de s'en priver. Le contenu de la réponse doit viser l'exhaustivité pour éviter d'empiler des échanges.

Afin de faciliter la lecture de la réponse, il est souvent utile de vérifier et/ou supprimer l'historique des discussions avant d'envoyer un message. La réponse doit être écrite au-dessus du mail reçu. Si la réponse est découpée en plusieurs parties dans le mail précédent, sa lecture sera illisible.

Après plusieurs réponses, il faut abandonner le mail qui est manifestement inadapté et privilégier un autre moyen de communication.

- **Éviter de « répondre à tous » les destinataires initiaux**

La fonctionnalité « répondre à tous » doit être employée en se posant les questions de la pertinence de chaque destinataire, et de sa propre légitimité à s'adresser directement à ceux-là. Une réponse individuelle est souvent plus efficace.



## Gagner du temps dans le traitement

- **Automatiser certains traitements**

Quelques usages et outils permettent de gagner un temps précieux dans le traitement des messages. Le recours aux filtres automatiques permet de séparer les courriers importants, informatifs ou futiles. De nombreux logiciels émettent des courriels répétés (exemple : demandes d'absence). Ceux-ci peuvent être classés automatiquement dans un dossier adéquat dans lequel on reviendra au moment opportun. De même, une meilleure utilisation des champs « A/CC/Cci » comme décrit plus haut permet de séparer automatiquement le courrier dont on est destinataire principal de celui pour lequel on est juste informé.

Quant aux “newsletters” reçues, à défaut de s'en désinscrire, il suffit de les classer dans une boîte “à lire” pour éviter qu'elles ne polluent la boîte de réception.

- **Recourir aux messages d'absence**

L'utilisation de message d'absence est fortement conseillée. Celui-ci indique à la personne qui cherche à vous contacter que vous ne pourrez pas donner rapidement suite à sa demande. Il est à adapter à quelques cas particuliers :

- peu utile pour une absence courte, et inutile si vous allez consulter, voire traiter vos courriels durant celle-ci,
- son contenu doit être adapté si vous êtes destinataire d'une adresse générique de type « alias », l'alias étant à distinguer d'une boîte de service. Le message d'absence devra alors préciser que d'autres collègues du service sont susceptibles d'être récipiendaires et pourront donner suite à la demande.

À noter :

- il n'est pas opportun de justifier la raison de son absence,

- concernant les boîtes de services (réceptif commun accédé par plusieurs collègues), les messages d'absence activés par un collègue ne s'appliquent pas aux messages reçus dans la boîte de service.

- **Définir les règles d'archivage en privilégiant la recherche et gérer sa boîte de réception**

Afin de retrouver son historique de messages sur un dossier, il est conseillé de trier ses messages. Si les mails contenus dans la boîte de réception sont trop nombreux, les messages plus anciens ne seront plus visibles et risquent donc de tomber aux oubliettes.

Un principe toutefois intéressant pour déterminer ce qui doit ou non être trié est qu'il vaut mieux ne pas trier ce qui ne peut pas l'être automatiquement. En effet, s'il faut faire appel à sa mémoire pour retrouver les critères de classement, cela montre que le tri est peu efficace et qu'il faut privilégier les fonctions de recherche de message. Ce principe permet alors de recourir plus systématiquement aux filtres automatiques et de gagner du temps dans le classement des courriels. Dans la boîte de réception, adopter des mécanismes permettant de différencier facilement :

- le courrier non lu / le courrier déjà lu,
- le courrier à traiter / déjà traité.

Par exemple, à domicile, il serait impensable de ranger le courrier une fois ouvert dans la boîte aux lettres, ainsi les courriers déjà lus et déjà traités ne devraient pas être maintenus dans la boîte de réception mais placés dans une boîte d'archivage. Dans la messagerie, la boîte de réception a pour vocation de ne stocker que le courrier non lu et/ou non traité. Si elle s'allonge démesurément, le traitement des messages deviendra plus difficile.

Enfin, si certains courriels peuvent être supprimés (mettre à la corbeille par exemple tous les courriels lus dont on est en information simple), dès lors qu'un courriel contient des informations que l'on est susceptible d'utiliser à nouveau, mieux vaut le conserver dans une boîte d'archivage.

- **Sécurité**

Pour des règles de sécurité et de confidentialité évidentes, l'utilisateur ne doit pas transférer ses courriels professionnels sur sa messagerie personnelle.

De plus, il ne faut pas oublier de se protéger contre les détournements de la messagerie :

- Spam (ou « pourriel ») : courriel non sollicité, à vocation le plus souvent commerciale, envoyé massivement et souvent de manière répétitive à des destinataires dont l'adresse électronique a été collectée sans leur consentement explicite.
- Phishing (aussi appelé « filoutage » ou « hameçonnage ») : méthode notamment basée sur des courriels venant soi-disant de partenaires financiers – banques, organismes de crédits – qui visent à leurrer les destinataires afin de leur soustraire certaines informations confidentielles.

- Virus : véhiculés par certains courriels, ce sont des codes qui s'installent sur un poste de travail, après ouverture d'un fichier joint contaminé ou connexion à un site Internet contaminé, et exécutent leur « charge utile », pour détruire certaines catégories de fichiers du disque ou espionner l'utilisation de l'ordinateur à des fins de recueil d'informations confidentielles.

Dans tous ces cas, l'utilisateur doit supprimer le message. Si la pièce jointe a été ouverte ou si l'identifiant et le mot de passe ont été donnés, il faut appeler en urgence votre informaticien.

- **Autres conseils pratiques**

- Dans le cadre d'une maîtrise du coût environnemental et économique, l'impression systématique des courriels est à proscrire. Le meilleur réflexe est de bien classer ses messages plutôt que de les imprimer.
- Lorsque l'on reçoit un message avec une pièce jointe, celle-ci est souvent enregistrée dans les documents afin que l'on puisse y travailler dessus. Elle se retrouve donc en plusieurs exemplaires. Selon les clients de messagerie, il est possible de supprimer la pièce dans le mail et de faire un lien vers le document enregistré.
- La corbeille doit être vidée régulièrement, car elle utilise de l'espace mémoire inutilement.

## RESPECTER LA LEGISLATION

**Sont ainsi notamment (mais pas exclusivement) interdits et pénalement sanctionnés :**

- l'atteinte à la vie privée d'autrui ;
- la diffamation et l'injure ;
- L'accès frauduleux, le détournement et la diffusion illégitime de messages électroniques ;
- Les propos injurieux, immoraux, racistes, sexistes ou des comportements de harcèlement ;
- la provocation de mineurs à commettre des actes illicites ou dangereux, le fait de favoriser la corruption d'un mineur, l'exploitation à caractère pornographique de l'image d'un mineur, la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique susceptibles d'être perçus par un mineur ;
- l'incitation à la consommation de substances interdites ;
- la provocation aux crimes et délits et la provocation au suicide, la provocation à la discrimination, à la haine notamment raciale, ou à la violence ;

- l'apologie des crimes, notamment meurtre, viol, crime de guerre et crime contre l'humanité ; la négation de crimes contre l'humanité ;
- la contrefaçon de marque ;
- la reproduction, représentation ou diffusion d'une œuvre de l'esprit (par exemple : extrait musical, photographie, extrait littéraire, ...) ou d'une prestation de droits voisins (par exemple : interprétation d'une œuvre musicale par un artiste, phonogramme, vidéogramme, programme d'une entreprise de communication audiovisuelle) en violation des droits de l'auteur, du titulaire de droits voisins et/ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle ;
- les copies de logiciels commerciaux pour quelque usage que ce soit, hormis une copie de sauvegarde dans les conditions prévues par le code de la propriété intellectuelle ;

Tout agent est tenu de protéger la vie privée d'autrui dans le cadre de ses attributions (cf. règlement général de la protection de la protection des données) :

- La collecte, l'utilisation ou la diffusion de données personnelles à l'insu des personnes ne sont pas autorisés.
- Dans le cadre de ses fonctions, tout agent accède à des données personnelles, qui sont confidentielles. Il s'engage à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art afin de protéger la confidentialité des informations qu'il utilise, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.
- Ainsi l'agent s'engage à :
  - ne pas utiliser les données auxquelles il accède à des fins autres que celles prévues par ses attributions ;
  - ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
  - ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de ses fonctions ;
  - prendre toutes les mesures afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
  - s'assurer, dans la limite de ses attributions, que seuls des moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données ;
  - en cas de cessation de fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.
- La violation de cet engagement expose l'agent à des sanctions disciplinaires et pénales conformément à la réglementation en vigueur (notamment arts. 226-16 à 226-24 du code pénal).

## CONCLUSION

La facilité d'utilisation du courrier électronique en fait l'outil de communication privilégié au détriment d'autres moyens. Toutefois, comme ce guide l'illustre, vos courriels bénéficieront du respect de principes simples et de bon sens, au-delà de la seule réglementation qui en limite déjà les usages abusifs. Pour conclure, rappelons quelques-unes des bonnes pratiques préconisées dans ce guide :

- ★ L'usage du mail a des limites. En fonction du contexte, pensez à d'autres moyens de communication comme le téléphone et n'hésitez pas à vous déplacer. Il arrive parfois que des personnes face-à-face dans un même bureau communiquent par... messagerie au lieu de se parler. C'est pourquoi, la règle du « pas d'e-mail à moins de 20 mètres » se révèle redoutablement efficace.
- ★ Lors d'un travail collectif, employez plutôt les espaces et outils collaboratifs.
- ★ Soignez l'ensemble des champs du message (pertinence de l'objet du message, des destinataires et destinataires en CC, respect de l'orthographe, de la ponctuation, de la mise en forme), comme vous le feriez pour un courrier papier. Relisez-vous. Évitez toute formulation volontairement agressive ou ambiguë, toute réponse trop spontanée. Respectez vos interlocuteurs comme vous le feriez dans un face-à-face.
- ★ Ne laissez pas envahir votre temps de travail par votre messagerie ! Si vous n'arrivez pas à traiter l'ensemble de vos messages dans des délais raisonnables, une autre organisation du temps de travail s'impose !