



CENTRE DE GESTION DE LA
FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

Adopter les bonnes pratiques de gestion des **m@ils** en collectivité



Mars 2013

Sommaire

■ Edito	3
■ Remerciements	4
■ Méthodologie	5
■ Introduction	6
■ Fiche n°1 - Soigner sa communication	8
■ Fiche n°2 - Gérer son temps et s'organiser	10
■ Fiche n°3 - Penser collectif	12
■ Fiche n°4 - Travailler en toute sécurité	14
■ Fiche n°5 - Respecter la réglementation	16
■ Fiche n°6 - Instaurer une charte ou un guide de bonnes pratiques	18
■ Fiche n°7 - Choisir un outil et l'adapter	20
■ Glossaire	22
■ Bibliographie	23
■ Notes/Plan d'actions personnel	24

Désormais ancré dans le fonctionnement de la plupart des collectivités locales, le mail, ou courrier électronique, remet en cause des pratiques de communication ainsi que des modes d'organisation au travail.

Avec le recul et le constat de certaines dérives, il est important de réfléchir au bon usage de cet outil informatique.

Grâce à ce guide, réalisé en partenariat avec les membres du Comité Technique Paritaire du CDG 35, il est possible d'avoir un regard positif sur l'efficacité de la messagerie. Rien ne remplacera totalement les relations humaines et c'est bien dans cette perspective que ces fiches pratiques ont été conçues. Le courriel n'est qu'un support de communication, parmi d'autres, au service des agents et des élus. En tout cas, son usage doit être réfléchi.

La première étape est de se poser les bonnes questions sur la place du mail dans votre organisation. Il s'agit ensuite de communiquer au sein de vos équipes sur les possibilités et les limites de son usage et de formaliser ce cadre dans une charte informatique.

Le plus important est de se former individuellement et collectivement sur la rédaction formelle d'un message, sur les contenus pouvant être reçus et envoyés, sur les listes de diffusion, sur la force d'un courriel dans le processus d'information et de décision.

Ce guide vous offre, d'une part, une démarche pratique du bon usage des mails, et, d'autre part, des outils réglementaires et techniques. Il est également illustré par quelques astuces vous permettant d'utiliser avec sérénité et humanisme la messagerie électronique.

Marie-Thérèse AUNEAU
Vice-Présidente du CDG 35

Remerciements

Nous tenons à remercier en premier lieu **les élus et le personnel des collectivités qui ont apporté leur témoignage** lors de l'élaboration de ce guide de bonnes pratiques, nous permettant d'identifier les questionnements spécifiques aux collectivités territoriales :

Patricia PIRON-BEVEN (Secrétaire de mairie à La Chapelle Thouarault), Bernard Piedvache (Maire de Boisgervilly), Julie SEVESTRE (Secrétaire de mairie à Boisgervilly), Philippe HAMON (Directeur Général des Services à Iffendic), Emilie LEMARCHANT (Assistante administrative à Iffendic), Hervé PICARD (Directeur Général des Services à Tinténiac), Jean-Claude BRIAND (Directeur Général des Services à Mordelles) et Mme LEBRET (Directrice des Ressources Humaines à Mordelles), M. PELALO (Directeur Général des Services à Bain de Bretagne), Gwenaël RÉMAUX, (Chargé de communication et webmestre à Bain de Bretagne), Adélaïde BUZAIS et Olivia GANDON (Agents d'accueil à la Mairie de Bain de Bretagne).

Nous remercions chaleureusement **le groupe de travail CTP** pour sa participation et ses apports pertinents, qui nous ont permis de mieux orienter nos propos :

Représentants des collectivités :

Marie-Thérèse AUNEAU (Présidente du C.T.P. départemental, Maire de Saint Aubin du Cormier, conseillère générale), Jean CARIO (Conseiller municipal de Pipriac), Joël HARDY (Maire de Vieux-Vy-sur-Couesnon), Jean-Michel PAVIOT (Secrétaire Général du CDG 35), Annie PIVETTE (Maire de Ercé-près-Liffré).

Représentants du personnel :

Françoise BORODINE (SUD), Jean-Yves BROUARD / Léry RENOARD (FO), Séverine LECOUFLE / Bruno LE COURTOIS (CGT), Patrick LOUVEL (CFTC), Florence RIVARD (CFDT).

Merci aux membres des **services du CDG 35** qui ont bien voulu nous rencontrer pour nous faire part de leurs propres problématiques dans leurs échanges avec les collectivités, le public, et au sein de leur service :

Agnès BERNARD (Coordinatrice service Statuts-Rémunération), Camille CHARMEL (Assistante concours, service Concours/Examens), Virginie DEGRÉ (Gestionnaire concours, service Concours/Examens), Sylvie GOUREAU (Chargée d'accueil, service Ressources), Stéphane JEUDI (Informaticien, service Technologies de l'Information), Alexandra HUET et Laëticia LAVOLLÉE (Chargées de dossiers, service Conditions de Travail), Marieke LOUVEL (Référénte Statuts et Retraite, service Statuts-Rémunération), Véronique VIÉ (Coordinatrice Service Mobilité-Emploi-Compétences).

Enfin, nous remercions chacun des membres du **groupe de travail du CDG 35**, pour son implication dans l'ensemble du projet :

Agnès BERNARD (Coordinatrice du service Statuts - Rémunération, correspondante CTP), Catherine BODIN (Consultante en organisation, Cellule Conseil et Développement), Maël CAHOUR (Conseiller en prévention, service Conditions de travail), Elise ENDEWELT (Consultante en organisation et systèmes d'information, Cellule Conseil et Développement), Pascale LARVOL (Consultante, Cellule Conseil et Développement), Jean-Michel PAVIOT (Secrétaire Général du CDG 35), Véronique VIÉ (Coordinatrice Service Mobilité-Emploi-Compétences).

■ Méthode de recueil d'informations

Ce guide est réalisé sur la base d'un questionnaire qualitatif : il s'appuie sur le témoignage de représentants de collectivités du département d'Ille et Vilaine, rencontrés entre juin et septembre 2012 au cours d'entretiens individuels et semi-collectifs. Le personnel de ces collectivités de différentes tailles a pu, à cette occasion, communiquer ses difficultés, les bonnes pratiques reproductibles et les questionnements en suspens.

Les collectivités rencontrées représentent différentes strates en terme de nombre d'habitants :

- 2 collectivités de moins de 2 000 habitants
- 2 collectivités de 2 000 à 5 000 habitants
- 2 collectivités de plus de 5 000 habitants

Ce guide est produit dans le cadre d'un groupe de travail du CTP départemental, dans la continuité du groupe constitué pour la thématique des Risques Psycho-Sociaux.

La réalisation du présent guide de bonnes pratiques représente en effet une application des préconisations du groupe de travail RPS.

Des agents des services du Centre de Gestion en contact avec les collectivités et le public ont aussi été sollicités :

- Le service Concours
- Le service Conditions de travail
- Le service Mobilité-Emploi-Compétences
- Le service Ressources (unité Accueil-Standard)
- Le service Statuts-Rémunération

Enfin, un recueil d'informations a été réalisé à partir de sources bibliographiques (citées en annexe).

■ Organisation de l'élaboration du guide

Pour élaborer le contenu du guide, un groupe projet composé d'agents des différents services du CDG 35 a été constitué. Ce groupe de travail s'est réuni régulièrement de juin à décembre 2012 afin de mener à bien la rédaction collégiale du guide.

POURQUOI UN GUIDE SUR L'USAGE DES MAILS ?

L'utilisation de la messagerie électronique est en croissance continue : une étude IDC¹ de 2005 montre un doublement du volume des e-mails entre 2002 et 2005. Cette tendance se poursuit, sans ralentir, tant en nombre de boîtes e-mail qu'en volume (croissance de 20 % par an en moyenne et doublement entre 2005 et 2009).²

Le temps passé à traiter ses mails augmente lui aussi en conséquence. Les salariés américains reçoivent en moyenne 44 e-mails par jour, en envoient 17 et passent 1 h 35 par jour à traiter leurs e-mails³. Une étude réalisée en France a fait ressortir des chiffres similaires⁴.

Une autre caractéristique de ce média est qu'il n'est pas spécifiquement abordé comme un outil d'entreprise, mais comme un outil courant, faisant partie du quotidien et tant de la **sphère privée** que professionnelle. En conséquence, les agents ne sont que rarement formés à l'utilisation de cet outil, ne disposent pas d'une documentation utilisateur et n'ont pas toujours connaissance des **usages professionnels** de ce média.

Enfin, **des difficultés bien spécifiques à ce média** sont vécues au quotidien par le personnel et les élus des collectivités :

- Surcharge en terme de volume, stress, sentiment de débordement et de perte d'efficacité.
- Perturbation, difficulté à se concentrer, certains interlocuteurs considérant que tout message envoyé est à traiter dans l'immédiat.
- Perte de lien entre les personnes qui ne communiquent plus directement.

- Contournement des schémas de délégation et de validation.
- Utilisation "détournée" du média pour se protéger, ou mettre en difficulté publiquement une tierce personne, "arrosage" systématique de tous par crainte de l'erreur ou de l'oubli.
- Questionnements d'ordre juridique sur l'usage qui peut être fait d'un e-mail, l'utilisation pour usage personnel, l'intérêt de définir une charte informatique.

QUELS SONT LES OBJECTIFS VISÉS ?

Ce document a pour vocation d'accompagner la bonne utilisation de l'e-mail dans l'organisation, en diffusant un certain nombre de bonnes pratiques, mais aussi en sensibilisant aux risques, psychosociaux notamment, associés à ce média.

En revanche, le périmètre des thématiques abordées ne couvre pas certains moyens de communication en émergence pour les collectivités : messagerie instantanée (Msn, Yahoo messenger, ou encore Skype, incluant la vidéo), réseaux sociaux (Facebook, Twitter), équipements de visio-conférence.

Ces diverses technologies, leurs usages et leurs contraintes mériteraient en effet d'être traitées dans un guide dédié. Cependant, la réflexion d'une collectivité autour de ses usages des Technologies d'Information et de Communication (TIC) se doit de tenir compte de l'ensemble de ces médias.

A QUI S'ADRESSE LE GUIDE ?

Ce guide s'adresse à l'ensemble des acteurs des collectivités, élus et personnel, à tous les niveaux de l'organisation.

¹ International Data Conseil.

² Projections des études du Radicati Group, 2006.

³ Work Productivity Council, 2003.

⁴ Etude Microsoft, 2006.

COMMENT L'UTILISER ?

Il est organisé en fiches, accessibles séparément selon les besoins, et vise à donner un ensemble de bonnes pratiques, répondant à des problématiques fréquentes :

■ **Fiche n° 1 : Soigner sa communication**

Comment bien formuler ses e-mails et les envoyer à bon escient.

■ **Fiche n° 2 : Gérer son temps et s'organiser**

Comment ne pas se laisser déborder par le volume et gagner du temps.

■ **Fiche n° 3 : Penser collectif**

Organiser l'utilisation des messageries communes à un service, dites fonctionnelles, et le circuit des mails dans la collectivité.

■ **Fiche n° 4 : Travailler en toute sécurité**

Comment se protéger des " nuisibles " (spams, virus...) et sauvegarder ses e-mails.

■ **Fiche n° 5 : Respecter la réglementation**

Connaître la réglementation et les tendances d'évolution.

■ **Fiche n° 6 : Instaurer une charte ou un guide de bonnes pratiques**

Appliquer la réglementation et des procédures internes au sein de l'organisation.

■ **Fiche n° 7 : Choisir un outil et l'adapter**

Comprendre les différents types d'outils existants et les critères pour faire son choix.

Enfin, à la fin du guide, un glossaire des principaux termes du domaine vous est proposé, ainsi qu'une bibliographie et une sitographie.



La diffusion d'un e-mail se caractérise par une extraordinaire simplicité, rapidité et efficacité. Cette simplicité est parfois la cause d'une utilisation maladroite de ce média : formulation trop familière, tendance à communiquer uniquement par mail au lieu de se rencontrer...

Retrouvez ci-après quelques conseils pour optimiser la qualité de vos échanges par mail, tant sur le fond que sur la forme.

1- FAUT-IL VRAIMENT ENVOYER CET E-MAIL ?

Quels sont les avantages et inconvénients du mail en tant qu'outil de communication ?

Avantages	Inconvénients
<p>Pour l'émetteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les e-mails peuvent être rédigés lorsque l'émetteur est disponible. Ils permettent une meilleure traçabilité des échanges. <p>Pour le destinataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les e-mails seront lus au moment où le destinataire le souhaite ou lorsqu'il est disponible. 	<p>Pour l'émetteur et le destinataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La messagerie peut déshumaniser les relations et contribuer à une perte de lien entre les individus. • Le message risque d'être mal compris ou interprété.

■ Comment communiquer pertinemment et choisir le bon média ?

“ Un simple appel téléphonique peut souvent remplacer un e-mail : parler ou encore mieux, lorsque c'est possible, aller voir son interlocuteur permet incontestablement de rendre l'échange plus chaleureux et bien souvent plus efficace ” (*Règle n° 1 des 10 règles d'or chez Canon*)⁵.

D'autres médias de communication autres que l'e-mail peuvent être mieux adaptés (face à face, téléphone, courrier, messagerie instantanée, réunions, outils collaboratifs...). Pour les discussions simples et urgentes, privilégier les échanges directs par téléphone ou messagerie instantanée. Pour des échanges avec des collègues à proximité, favoriser quand cela est possible le contact direct. Maintenir le principe des réunions pour partager les points de vue.

Enfin, les qualités de communication rapide et universelle attribuées à la messagerie ne se vérifient que si l'ensemble des membres du personnel de la collectivité dispose d'une messagerie.

Voici quelques exemples d'e-mails utilisés de manière non optimale :

- **L' e-mail " flamme " :** l'envoi d'un e-mail " à chaud " risque de dépasser la pensée de l'émetteur. Le mail est une trace écrite, qui peut facilement être transmise à d'autres destinataires sans même que l'émetteur en soit informé. Un e-mail ne doit pas être utilisé pour résoudre un conflit. Réfléchir et relire avant d'envoyer un e-mail.
- **L'e-mail " ping-pong " :** pas plus de deux allers-retours à partir du même mail. L'e-mail conduit à des difficultés à converger et à conclure.
- **L'e-mail d'évitement :** pour éviter de discuter d'un problème ou pour en transférer la responsabilité à une autre personne. La forme impersonnelle d'un mail se prête mal à ce type de communication.
- **L'e-mail d'échanges répétés des versions d'un document :** une réunion ou un outil collaboratif sera plus efficace.

⁵ Communiqué de presse de Canon du 9 décembre 2010, www.canon.fr/Images/Journee_sans_mails_tcm79-798911.pdf.

2- CHOISIR SES DESTINATAIRES : COMMENT ÉVITER LA SURCHARGE ET LES INDISCRÉTIONS ?

Attention au risque de " polluer " des interlocuteurs qui sont peu concernés par le sujet.

- **A (destinataire)** : il s'agit du destinataire pour action, en règle générale ne mettre qu'un seul destinataire.
- **Cc (copies conformes) ou les Cci (copies cachées)** sont à utiliser avec modération : pour ne pas surcharger d'informations les destinataires et, dans le cas des copies cachées, éviter que le mail soit par la suite retransmis à une tierce personne, révélant les destinataires " cachés ". En revanche, les copies cachées peuvent être utiles dans le cadre de l'envoi à une liste de diffusion : ainsi les noms ne seront pas visibles.

■ Réponse à un e-mail

- Faut-il répondre à l'émetteur du message ou à l'ensemble des destinataires ? La fonction " Répondre à tous " ne se prête pas toutes les situations. De manière générale, éviter de l'utiliser.
- Inclure l'historique des échanges ou non ? Cela induit quelquefois des longueurs de page fastidieuses à lire, opter alors pour une synthèse du contexte.

■ Transfert d'un e-mail

- Toujours en informer l'émetteur (le mettre en copie par exemple) et veiller à la transparence des échanges. Préciser s'il s'agit d'un transfert pour information ou pour action.

■ Possibilité d'un accusé de réception

- Ne pas en abuser.

■ Les pièces-jointes

- Attention à la surcharge de pièces-jointes, qui alourdissent les messages et obligent les destinataires à des actions pour le stockage ou la suppression. Favoriser les liens vers des ressources internet/intranet ou donner les chemins de répertoires réseau pour les documents accessibles au sein du réseau local.

3- LE MESSAGE EST-IL ADAPTÉ À SA CIBLE ET À SES OBJECTIFS ?

■ Structurer le message

L'objet : information principale du message, cette zone doit être toujours remplie. Elle doit être rédigée avec des mots précis.

Les questions à se poser pour rédiger l'objet : de quoi s'agit il ? Quand ? Pour qui ? Sur quoi ?

Le message doit toujours être précédé d'une **formule d'appel**, moins déférente que dans un courrier : *Bonjour Madame, Monsieur le Directeur, Cher collègue.*

En interne, la formule d'appel peut être supprimée après le premier contact de la journée.

Enfin, le message contient **3 parties** : l'introduction, le développement, la conclusion.

■ Des écueils à éviter

Le style des e-mails est souvent soit trop familier, ce qui questionne le professionnalisme de l'émetteur, soit trop lourd : dans ce cas le mail n'est parfois pas lu jusqu'au bout, ou mal compris. Il est indispensable de veiller à la lisibilité et au style de l'e-mail :

- Alléger les phrases, éviter les répétitions.
- Bien choisir ses mots et le vocabulaire.
- Prévoir des mots de liaison.
- Éviter les abréviations.
- Éviter le langage familier.
- Contrôler l'orthographe et la ponctuation.
- Vérifier l'e-mail avant de l'envoyer.

■ Quelques règles de politesse

Il est parfois difficile de trouver le ton juste avec ses interlocuteurs par mail. La formule de politesse est plus simple et plus directe que pour un courrier, mais elle est toujours respectueuse : Cordialement, Très Cordialement, Salutations distinguées, Avec tous nos remerciements, Respectueusement vôtre, Amicalement.

■ Favoriser l'identification de l'émetteur

La signature dans le courrier électronique n'est pas manuscrite mais elle est nécessaire par politesse. Elle ne prouve pas que vous êtes l'auteur du message, garanti par l'en-tête numérique qui comporte le nom de votre messagerie.

La carte de visite (logo, désignation de l'organisme, fonction, nom, coordonnées téléphoniques, ligne directe) contribue à l'identification de l'émetteur et à l'image de la collectivité.



*Comment optimiser la gestion de sa messagerie pour gagner du temps et fiabiliser le traitement des mails ?
Comment s'organiser pour éviter de se sentir débordé ?*

Retrouvez ici quelques méthodes pratiques pour vous aider à organiser votre messagerie au quotidien.

Si l'usage de la messagerie électronique dans les organisations est aujourd'hui banalisé, il ne faut pas en négliger **les risques et leur impact sur la santé** :

- **Un temps qui s'accélère** : intensification des rythmes de travail, lorsque se met en place une " culture de l'immédiateté " et qu'il devient " impératif de répondre à un e-mail le plus rapidement possible, dès réception ⁶ ".
- **La frontière vie privée - vie professionnelle plus floue** : effacement des frontières entre vie professionnelle et vie privée, les utilisateurs étant de plus en plus connectés en permanence à la messagerie.
- **Le travail dans l'urgence** : hiérarchisation des tâches selon leur degré d'urgence et non selon leur importance.

Les effets sur les individus peuvent être du stress et de la fatigue, mais aussi de la surcharge informationnelle et une dispersion de l'attention, avec au final une perte de productivité.

Ces alertes s'adressent tant aux employés qu'aux employeurs : les premiers doivent veiller à se préserver des risques liés au mode d'usage des mails dans l'organisation, les seconds se doivent de mettre en place des règles d'utilisation respectant les bonnes pratiques développées dans ce guide et ailleurs, tout en les mettant eux-mêmes en pratique.

1- SÉQUENCER LA GESTION DES MAILS DANS LE TEMPS

Pour limiter la sensation de dérangement permanent, il est recommandé de **regrouper les temps de consultation des mails à quelques plages horaires définies**.

Par exemple, organiser une consultation le matin en arrivant, puis en fin de matinée, en début et en fin d'après-midi. Cette méthode garantit une lecture suffisamment rapide des mails reçus (toutes les 2 heures par exemple), tout en conservant des plages de temps pour travailler en restant concentré. 1 h 30 est la durée admise comme minimale pour pouvoir mener à bien une tâche exigeant concentration.

Attention, cette méthode suppose deux actions de la part de l'utilisateur :

- Supprimer les alertes sonores qui signalent l'arrivée de chaque mail. Celles-ci sont le meilleur moyen de se déconcentrer.
- Être conscient que la messagerie reste un moyen de communication **asynchrone**. Le destinataire du message n'est pas forcément devant son écran, disponible et prêt à répondre à un message immédiatement.

Pensez à restreindre la consultation des mails lors des réunions, pouvant être interprétée comme un manque de respect pour les autres participants. Certaines collectivités pratiquent ainsi le " dépôt de smartphones " avant d'entrer en réunion.

2- ÊTRE ACTIF DANS SA GESTION DES MAILS

Pour ne pas laisser les mails s'accumuler et ne pas avoir la sensation d'oublier de traiter des actions importantes, il est conseillé de gérer ses mails de manière active : **toujours appliquer une action à la lecture d'un mail**.

Le principe des " **4D** " est à retenir :

- " **Do** " (faire, traiter)
- " **Delay** " (différer, marquer pour suivi)
- " **Delete** " (supprimer)
- " **Delegate** " (déléguer, ou transférer)

⁶ " L'impact des TIC sur les conditions de travail " - Centre d'analyse stratégiques.

En suivant cette méthode, aucun message ne reste non traité dès lors qu'il est lu. Les signets de couleur pour marquer les mails (" à traiter ", " urgent ", " à lire ", " à confirmer ") sont également très utiles.

Plusieurs outils peuvent aussi se combiner : un mail reçu peut donner lieu à la création d'une tâche dans l'outil de gestion des tâches, ou d'un rendez-vous dans l'agenda. Il est aussi possible de " prendre rendez-vous avec soi-même ", pour dédier une plage horaire à une tâche précise.

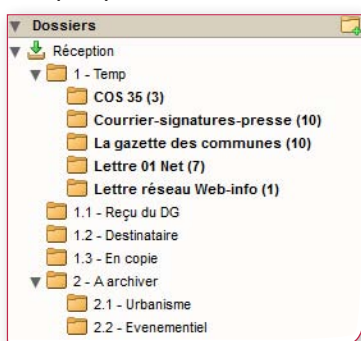
3- UTILISER UNE MÉTHODE DE CLASSEMENT

Une boîte mail n'est pas destinée à conserver indéfiniment la totalité des messages reçus et envoyés. Aussi, elle doit permettre de trier, classer, supprimer facilement l'ensemble des mails qu'elle contient. Bien rangée, elle permet de retrouver facilement un message et ne donne jamais l'impression d'être " pleine ".

D'ailleurs, avoir une boîte de réception régulièrement vidée aide à apaiser l'impression de surcharge et de débordement permanent que ressentent certains utilisateurs face à leur messagerie. Enfin, limiter le volume de sa boîte mail permet d'optimiser le fonctionnement de celle-ci.

Voici quelques méthodes de rangement de boîte mail :

- **Créer des dossiers thématiques dans sa messagerie** : trier les mails à conserver par domaine d'activité, en s'inspirant du plan de classement utilisé dans l'organisation (idéalement, le même pour les documents papier et pour les documents numériques).



Exemple de classement



Utilisation des signets de couleur

- **Utiliser des règles de classement automatiques** : les mails provenant de certains expéditeurs (supérieur hiérarchique, lettre d'information) seront directement rangés dans le dossier correspondant, tout comme les mails adressés en direct ou en copie. Cette technique est particulièrement appropriée en cas de volumétrie importante.
- **Créer un dossier " TEMP " (temporaire) dans sa boîte de réception** : cela aide à faire le tri dans ses messages. Les messages à conserver sont rangés dans les dossiers thématiques, ceux que l'on souhaite conserver pour une durée limitée sont déplacés dans ce dossier temporaire, qui peut être vidé régulièrement sans refaire de tri puisque tout son contenu n'est que temporaire.
- **Enregistrer mails importants et pièces-jointes sur le réseau** : pour vider sa messagerie mais aussi pour partager avec ses collègues des contenus importants, il est recommandé d'enregistrer certains mails (sous la forme d'un fichier pdf par exemple) et les pièces-jointes sur le réseau local. Cette pratique permet de partager les contenus au sein d'une équipe de travail et sécurise le service : les documents sont enregistrés sur le réseau et sauvegardés. De plus, en cas d'absence ou de départ, la " mémoire " du dossier est conservée collectivement.
- **Archiver ses mails** : régulièrement, une à deux fois par an par exemple, un archivage des mails peut être effectué. Une méthode simple est de regrouper tous les messages datant de plus de 6 mois ou un an dans un dossier dédié (" archive 2012 " par exemple) et d'effectuer un export de ces mails. Un fichier d'archive est alors généré (.tgz ou .pst selon le logiciel de messagerie), qui peut être enregistré sur un répertoire réseau. Une fois archivés, les mails peuvent être supprimés de la messagerie.

Les bonnes pratiques à retenir



- **Gardez votre boîte mail rangée** et veillez à limiter le volume de mails stockés.
- **Réalisez une action pour chaque mail lu** : traiter et classer, supprimer, transférer, marquer pour action ultérieure.
- **Utilisez des dossiers thématiques** suivant le plan de classement papier et numérique de l'organisation.



La messagerie électronique est utilisée dans le cadre des relations internes et externes. Elle encourage les échanges d'informations, favorise la coopération et freine la rétention d'information. Tant de fonctionnalités et d'usages qui sont aussi porteurs de quelques risques.

1- UN OUTIL : LA BOÎTE MAIL PARTAGÉE

Une boîte mail partagée est une messagerie attribuée à une entité, un établissement, une collectivité, ou un groupe de travail. Plusieurs personnes ont accès à cette messagerie et peuvent lire, écrire et répondre à des e-mails, comme avec leur messagerie personnelle.

Aussi, il est nécessaire de fixer des **règles particulières et précises** pour la relation externe (via internet notamment) avec les usagers, mais aussi pour la relation interne, notamment parce que toute communication issue d'un service de la collectivité sera, pour l'usager externe ou interne, l'expression d'une position de la collectivité, du service, du groupe projet.

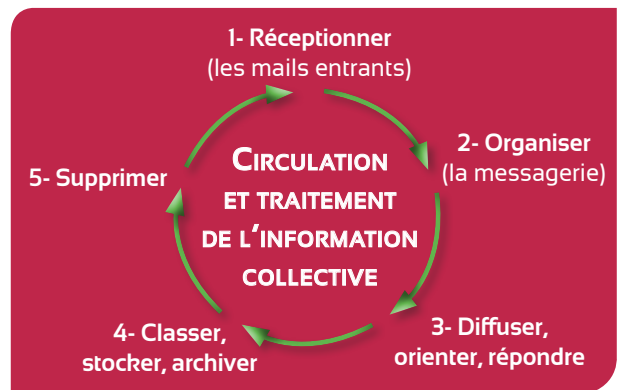
> Exemples de boîtes mail partagées : *accueil.mairie@mairie.fr, service.technique@mairie.fr*

2- LES RÈGLES DE GESTION COLLECTIVE D'UNE BOÎTE MAIL PARTAGÉE

Pour organiser la gestion de la boîte partagée, il est nécessaire de se poser un certain nombre de questions préalables, évitant ainsi les dysfonctionnements :

- Quel est le mode de fonctionnement le plus approprié au regard de l'activité du service, de la collectivité ? (*voir les exemples de fonctionnement ci-après*)
- Qui est responsable de la messagerie, qui le remplace le cas échéant ?
- Quel est l'usage correct attendu de cette messagerie : à quelles fins la messagerie est-elle utilisée, par qui les e-mails sont-ils lus, qui répond, qui efface les e-mails, quand relève-t-on la messagerie...?

L'organisation d'une boîte mail partagée qui favorise le circuit de flux informatifs se doit de respecter certaines étapes et pour lesquelles on pose des règles (cf. schéma).



Plusieurs possibilités sont offertes pour organiser le mode de fonctionnement de la boîte partagée :

■ Cas 1 : la messagerie est centralisée

Plusieurs cas de figure sont possibles :

- Une personne unique est désignée pour lire la messagerie fonctionnelle d'un service ou d'une entité. Elle est systématiquement remplacée en cas d'absence.
- L'accueil centralise l'ensemble des mails reçus de l'extérieur (messagerie "contact", "accueil", "mairie"...) ou du site internet et les retransmet.
- La direction générale réceptionne l'ensemble des mails reçus sur cette boîte "contact", considérant que les mails reçus de la population peuvent présenter un caractère stratégique ou politique.

Avantages	Contraintes
<ul style="list-style-type: none"> • Visibilité sur les mails reçus • Orientation des mails facilitée • Continuité de service par remplacement 	Nécessite : <ul style="list-style-type: none"> • un fonctionnement très formalisé • de bien connaître les différentes missions de chaque service • de dédier du temps à la gestion de ces flux volumineux

■ Cas 2 : la messagerie fonctionne en libre service

Les membres du service disposent d'un accès à la boîte partagée, ils "piochent" les messages qui les concernent, les transfèrent à leur messagerie individuelle pour y apporter directement les réponses.

Avantages	Contraintes
<ul style="list-style-type: none">• Autonomie des agents• Continuité de service par un accès de la boîte par tous• Meilleure réactivité	<ul style="list-style-type: none">• Risque de perte de messages (messages effacés par celui qui a traité)• Réponses non connues des autres membres• Absence de traçabilité• Nécessité de reconnexion sur la messagerie collective• Nécessité de définir le mode opératoire de gestion de la boîte

3- LE CIRCUIT DE DÉLÉGATION ET LE NIVEAU D'HABILITATION

- **Le circuit de délégation** : il s'agit d'identifier qui a la responsabilité de répondre à quelle nature de demande : quel service, quel poste au sein du service ?
- **Le niveau d'habilitation** : Il s'agit de déterminer dans quel cas une personne est habilitée à répondre directement ou lorsqu'elle doit en référer à sa hiérarchie, ou transmettre au service compétent.

4- LE TRAITEMENT DE LA DIFFUSION OU DE LA RÉPONSE AUX MAILS

Différentes actions sont possibles à la réception d'un mail :

- **Répondre directement au nom de l'entité** : réponse individualisée ou réponse-type.
- **Répondre par un accusé de réception**, indiquant une durée de traitement de la demande (sous 48 h par exemple).
- Selon la complexité de la question/demande, **préparer les éléments de réponse et les faire valider par son responsable**.
- **Transférer le message à l'agent ou au poste compétent** pour y répondre. Dans certaines collectivités, les mails à transférer sont imprimés et intégrés au circuit du courrier classique.

Quelques conseils



- **Harmoniser les signatures** permet d'identifier la provenance du mail et améliore l'image de la collectivité.
- **Accuser réception des demandes** permet d'avertir le demandeur que son message a bien été reçu et de lui donner une estimation du délai de traitement.

5- LE STOCKAGE ET L'ARCHIVAGE PARTAGÉ

La gestion d'une boîte mail commune suit les mêmes principes qu'une boîte individuelle, à cela près que les règles de stockage et d'archivage doivent être partagées par tous les utilisateurs.

Ainsi, comme les messageries individuelles, les messageries collectives n'ont pas vocation à conserver *ad vitam aeternam* les mails, entrants et sortants, ni les pièces-jointes (qui doivent être enregistrées sur le réseau).

Pour en savoir plus, consultez la fiche n°2 "Gérer son temps et s'organiser".

6- L'USAGE DE LA MESSAGERIE DANS LE TRAVAIL COLLABORATIF

La messagerie n'est pas toujours l'outil le mieux adapté aux échanges dans le cadre d'un travail d'équipe (service ou groupe projet). Favoriser l'utilisation d'outils collaboratifs, de messagerie instantanée, d'applications métier, permet souvent de gagner du temps et de fiabiliser les circuits d'information :

- Gestion centralisée d'un document dans un outil de "Groupware".
- Publication d'informations sur un intranet.
- Échange rapide et sans perturbation des collaborateurs avec une messagerie instantanée.
- Centralisation des données et des documents dans le cas d'une application métier.



Les messageries sont la cible privilégiée d'attaques malveillantes ou simplement polluantes, de diverses natures. Quels sont les risques ? Comment se protéger de ces "nuisibles" ?

1- LE SPAM

■ Qu'est-ce-que-c'est ?

Le spam, pourriel ou pollurriel est une communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique. Il s'agit en général d'envois en grande quantité effectués à des fins publicitaires. Ainsi les messages ne contenant pas de correspondant dans le champs " Cc : " ou " A : " sont souvent synonymes de spam.

■ Comment s'en protéger ?

Un message peut être suspect pour différentes raisons :

- Il ne contient pas de correspondants dans le champs " A : " ou " Cc : ".
- Il contient un objet écrit en anglais ou à caractère injurieux ou commercial.

Pour se protéger des spammeurs, il ne faut pas répondre à ces messages ni cliquer sur les liens que les courriels peuvent contenir. En effet, lors d'une réponse à un spam, l'adresse est mémorisée afin que d'autres spams soient envoyés.

2- LE HAMEÇONNAGE (OU PHISHING)

■ Qu'est-ce-que-c'est ?

Le hameçonnage ou phishing est une technique d'envoi de courriels ayant pour but de récupérer les coordonnées de la " victime ". Ces messages prennent la forme, par exemple, d'un courriel de la banque demandant de transmettre soit les mots de passe, soit les coordonnées bancaires de la victime. Dans la plupart des cas, ces messages ont un caractère urgent, ce qui empêche la victime de réfléchir.

■ Comment s'en protéger ?

Lorsqu'une personne est face à une tentative de phishing, il ne faut surtout pas y répondre. Une autorité ne vous demandera jamais vos mots de passe ou coordonnées bancaires. Si le message paraît être de source sûre, prenez le temps de vérifier l'authenticité de la demande.

3- LES LOGICIELS MALVEILLANTS (VIRUS OU CHEVAL DE TROIE)

■ Qu'est-ce-que-c'est ?

Un virus est un logiciel qui s'installe sur un ordinateur après ouverture d'une pièce-jointe contaminée. Lors de son exécution un virus peut-être programmé pour détruire des fichiers, ouvrir des programmes ou espionner l'ordinateur infecté.

Les virus se propagent dans les pièces-jointes, ils peuvent-être du type :

- Executable (*.exe, *.com, *.bat...) pour rendre le virus actif, il faut exécuter la pièce jointe.
- Les fichier de liaison (*.pij).
- Archives (*.rar, *.zip) : ces fichiers peuvent contenir des virus.
- Les fichiers avec macros (*.xls, *.doc...) : les fichiers textes peuvent contenir des virus à condition d'avoir une macro.

■ Comment s'en protéger ?

La première chose à faire pour se prémunir des virus est de posséder un antivirus et de le mettre à jour régulièrement. Ensuite il faut s'assurer que l'expéditeur de l'e-mail est fiable et, avant d'exécuter un fichier à risque, s'assurer que ce dernier est vierge de tout virus via un antivirus. Enfin pour l'envoi de fichier texte, il faut favoriser l'envoi de fichier dit " passif " tel que les PDF.

4- LES HOAX

■ Qu'est-ce-que-c'est ?

Il existe également ce que l'on appelle des faux virus qui sont des canulars, " hoax " en anglais. Ces courriels consistent à propager une rumeur, comme l'existence d'un nouveau virus, que la victime doit continuer à faire circuler. Ces courriels peuvent être dangereux car, outre le fait d'être ennuyeux, ils peuvent, par exemple, propager la rumeur qu'un fichier du système informatique est un virus. La victime peut alors croire la rumeur et supprimer le fichier informatique. Ainsi, la victime peut détruire, par exemple, son propre système d'exploitation.

■ Comment s'en protéger ?

Aujourd'hui il n'existe pas de parade pour les Hoax, les recommandations à appliquer face à ce type de canulars sont de ne pas y répondre et ne pas le transférer et se rendre complice. Il existe également des sites tels que www.hoaxbuster.com pour signaler ce type d'e-mails.

5- CHOISIR SON MOT DE PASSE

Selon une étude menée aux États Unis, sur 3 300 mots de passe, plus de la moitié d'entre eux peuvent être piratés en moins de 6 minutes. Aujourd'hui, les mots de passe sont demandés pour l'accès aux comptes bancaires, aux messageries ou encore à d'autres services payants. Il est donc important de les choisir avec soin afin de protéger ses données confidentielles.

■ Multiplicité et stockage

Il est important de choisir, dans la mesure du possible, des mots de passe différents pour toutes utilisations, telles que l'accès aux messageries électroniques ou les comptes bancaires. Ainsi, si votre mot de passe venait à être découvert par un pirate informatique, ce dernier ne pourrait pas avoir accès à toutes vos informations. Par ailleurs, les mots de passe doivent rester secrets, Il ne faut pas les communiquer ni les stocker de manière physique ou virtuelle.

■ Longueur et choix du mot de passe

Les logiciels de craquage utilisent un système dit de " brute force " qui va essayer toutes les combinaisons de caractères possibles. Ainsi, plus votre mot de passe est court plus il sera déchiffré rapidement. Afin de le rendre encore plus difficile à craquer, il faut utiliser des caractères spéciaux et des numéros. Comme il ne doit pas être stocké, il faut essayer de trouver des mots de passe sous forme de phrase courte.

Exemple de méthode pour créer un mot de passe



- Choisir un terme ou une phrase à transcrire en mot de passe. Dans cet exemple, le terme " mot de passe " sera transcrit.
- Tout d'abord, il faut définir quelques conventions. Ici, les espaces entre les termes seront symbolisés par des " / ", puis chaque première lettre sera mise en majuscule, soit : **Mot/De/Passé**
- Ensuite, afin d'utiliser des numéros et d'autres caractères spéciaux, les " a " peuvent être transformés en " @ " et les " o " en " 0 ", d'où : **M0t/De/P@ssé**
- Enfin, pour terminer le mot de passe, un numéro peut y être ajouté, comme par exemple son nombre de caractères. Dans cet exemple, le terme comporte 12 caractères, soit : **M0t/De/P@ssé12**

Il ne faut pas oublier qu'un mot de passe ne se choisit pas à vie, il faut donc en changer régulièrement.



L'usage des technologies de l'information et de la communication (internet, messagerie électronique, réseaux sociaux...) dans les relations de travail tend à se banaliser dans la plupart des milieux professionnels, privés comme publics. En parallèle, des questionnements sur le plan juridique se posent.

A travers la jurisprudence, le droit se précise, mais malgré cela le cadre juridique peut fluctuer. **Aussi, il ne peut qu'être recommandé une certaine prudence dans ce domaine.**

En effet, depuis une dizaine d'années, les juges se prononcent sur des affaires où l'usage des TIC est au centre des conflits. Au fil du temps, la jurisprudence dessine les frontières des libertés et des limites respectives de l'employeur et du salarié.

1- LE CADRE JURIDIQUE GÉNÉRAL

La loi du 6 janvier 1978⁷ relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés fonde les droits et obligations liés aux traitements informatisés des informations nominatives et institue la CNIL, autorité administrative indépendante, qui veille au bon usage des technologies de l'information dans la société civile et l'entreprise.

Le principe du secret de la correspondance se situe au prolongement de la protection de la vie privée, garantie par l'article 9 du Code Civil. Une loi du 10 juillet 1991 définit spécifiquement le secret de la correspondance émise par voie de télécommunication.

La messagerie électronique a bien le caractère de " correspondance " conformément à la définition suivante : « *On entend par courrier électronique, tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère* ». ⁸

2- L'USAGE DE LA MESSAGERIE DANS LE RESPECT DES DROITS ET OBLIGATIONS DES AGENTS

■ Droits et obligations des agents

L'usage de la messagerie doit être adapté à l'organisation interne de la collectivité : respect des procédures de contrôle, de validation et d'autorisation et, plus globalement, respect de la hiérarchie, de l'éthique et de la déontologie. La loi du 13 juillet de 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires constitue le cadre légal de référence applicable aux agents publics sans négliger l'abondante jurisprudence en la matière. A toutes fins utiles, il est rappelé que des messages ou des documents (stockés, transmis ou diffusés) à caractère raciste, pornographique ou diffamatoire sont proscrits par la loi.

■ La valeur juridique d'un e-mail

L'engagement vis-à-vis de tiers

Un message électronique, y compris ses éventuelles pièces jointes, sera recevable en justice et peut constituer une preuve ou un début de preuve.

Il est recommandé que tout message qui pourrait avoir une valeur contractuelle ou d'engagement soit soumis, au préalable, pour validation au responsable hiérarchique.

La signature électronique des e-mails

Afin de sécuriser la valeur probante des e-mails, il convient de recourir à leur signature électronique. Il s'agit d'un dispositif technique, dérivé du cryptage, qui permet d'authentifier les messages. En clair, chaque message qui est émis est crypté avec une clef privée. Il ne peut être lu par les destinataires qu'avec une clé publique. Il garantit l'auteur et le fait que le contenu du message n'a pas été modifié durant le transport. Un message qui

⁷ Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, article 1^{er} : « L'informatique doit être au service de chaque citoyen. Son développement doit s'opérer dans le cadre de la coopération internationale. Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. »

⁸ Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

ne comporterait pas de signature électronique ne garantirait pas l'identité du signataire et son intégrité (Cass Soc. 30.09.2010).

La valeur juridique d'un e-mail

La signature électronique donne à l'écrit électronique une valeur de preuve au même titre que la feuille de papier. Mais ceci sous réserve de s'adresser à un tiers de confiance (agrée et certifié) qui mettra à disposition les outils utilisés pour signer et cela moyennant redevance.

3- LA FRONTIÈRE ENTRE LA VIE PRIVÉE DES AGENTS ET LE CONTRÔLE POSSIBLE DE L'EMPLOYEUR DANS LE RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES AU TRAVAIL

■ La protection des messages personnels

- Sa violation est sanctionnée pénalement, accentuée quand l'auteur est dépositaire de l'autorité publique ou chargé d'une mission de service public en vertu de l'article 432-9 du code pénal ⁹.
- Le salarié a droit, même au temps et lieu de travail, au respect de l'intimité de sa vie privée que celle-ci implique, en particulier le "secret des correspondances" en application de la jurisprudence "Nikon" ¹⁰.

■ Le caractère professionnel des messages envoyés ou reçus depuis le poste de travail

- La frontière entre le courrier professionnel et la protection de la vie privée a été précisée par la Cour Administrative d'Appel de Rennes par son jugement du 14.01.2010 (n° 97-2010) dans une affaire mettant en cause le DGS de la ville de Douarnenez.
- Un document rédigé et saisi sur un site professionnel non règlementé est à priori de caractère professionnel, sauf à ce que son contenu intéresse de manière évidente la vie privée de son auteur dans les aspects que la loi protège de manière évidente, à savoir la santé, le patrimoine et la vie affective ou sexuelle.

- Tout document ou fichier non identifié comme personnel est **présupposé professionnel** :

- Il peut être ouvert par l'employeur en l'absence de l'intéressé (Cass. Soc. 18.10.2006).
- Si les documents sont identifiés comme personnels, la seule restriction est la présence obligatoire du salarié. En son absence, l'employeur ne peut donc prendre connaissance du courriel personnel du salarié et de l'ensemble des destinataires.
- Les simples initiales portées sur un fichier ou un document dénommé " Mes documents " ne suffisent pas non plus à qualifier ces derniers comme **personnel ou privé**.
- Les connexions établies par un salarié sur son temps de travail sont présumées avoir un caractère professionnel : l'inscription d'un site sur la liste des favoris ne lui confère aucun caractère personnel (Cass. Soc. 9.02.2010).

Attention : la cybersurveillance de l'employeur doit s'appliquer avec mesure.

■ Les limites du contrôle et la surveillance de l'employeur

- L'emploi de procédé de surveillance clandestin est illicite (Cass. Soc. 14.03.2000).
- Le contrôle doit avoir un intérêt légitime et son objectif doit être animé par des motifs strictement professionnels (Cass. Soc. 22.10.2008).

4- QUE NOUS PRÉPARE L'AVENIR ?

Un projet de réglementation européenne est en préparation en matière de protection des données personnelles. Présenté le 25 janvier 2012, il est appelé à remplacer notre loi Informatique et Libertés. L'objectif est de renforcer les droits en matière de respect de la vie privée dans l'environnement en ligne et de donner un coup d'accélérateur à l'économie numérique européenne. Ces mesures entreront en vigueur deux ans après leur adoption ¹¹.

⁹ L'art 432-9 du Code Pénal stipule : « Le fait, par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public, agissant dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de sa mission, d'ordonner, de commettre ou de faciliter, hors les cas prévus par la loi, le détournement, la suppression ou l'ouverture de correspondances ou la révélation du contenu de ces correspondances, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. »

¹⁰ Cour de cassation du 2 octobre 2001.

¹¹ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/12/466&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en> Respect



Dans le respect de la réglementation, les chartes instituées dans les collectivités précisent les règles internes qui s'imposent dans la structure. Ces chartes et/ou règlements internes contractualisés au sein de la collectivité employeur participent à la clarification et au respect des règles dans ce domaine. Ils peuvent également contenir des éléments du type guide de bonnes pratiques.

1- L'INTÉRÊT DE RÉDIGER UNE CHARTE ET/OU UN RÈGLEMENT D'UTILISATION DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

■ La charte informatique

Une charte informatique est un code de déontologie formalisant les règles légales et de sécurité de tout système d'information et de communication au sein de la collectivité. Tout agent amené à utiliser les moyens informatiques et de communication dans sa structure doit connaître ses droits et devoirs en la matière par le moyen d'une charte.

- Le non respect de la charte peut entraîner le retrait du droit d'utilisation d'un outil, d'une application ou d'un matériel et/ou des mesures disciplinaires et/ou des sanctions pénales
- La nécessité pour l'employeur de se doter d'une charte informatique : responsabilité de l'employeur en tant que commettant de ses salariés, des fautes commises par ceux-ci dans leur utilisation des technologies de l'information depuis leur lieu de travail sur le fondement de l'article 1384 al5 du Code Civil. L'employeur est exonéré de responsabilité si son salarié a agi, **hors de ses fonctions, sans autorisation et à des fins étrangères à ses attributions.**

■ Les enjeux de l'élaboration d'une charte

C'est à la fois un enjeu normatif et un enjeu de management. Un enjeu normatif car la charte permet la connaissance des agents des règles qui s'imposent à lui, des modalités de contrôle de l'employeur, des restrictions ou encore des souplesses dans l'usage des TIC.

C'est aussi un enjeu managérial, par l'application au quotidien des procédures et des règles par les utilisateurs. Il est préconisé que les représentants du personnel participent à la rédaction de la charte. L'élaboration de la charte peut être

l'occasion de mener au sein de la collectivité une réflexion globale sur les pratiques de travail à travers ces nouveaux outils.

Il est important de bien préciser les objectifs de la charte, ses enjeux et les conséquences juridiques encourues.

La charte doit être rédigée dans un langage clair en évitant trop de jargon informatique et peut être utilement complétée par un glossaire des termes techniques.

Lors de la création ou de la révision de la charte informatique, le Comité technique devra être saisi pour avis préalable.¹²

La collectivité devra formaliser, sous peine d'inopposabilité, l'engagement de l'agent par sa co-signature.

2- LE CONTENU DE LA CHARTE

Une charte peut contenir deux types d'informations :

■ Un guide d'utilisation des technologies de l'information

L'employeur fixe les procédures à respecter : mots de passe, utilisation des logiciels, sauvegarde des fichiers.

■ Des droits, obligations et responsabilités des agents relatifs à l'utilisation de l'informatique et des réseaux

- Les règles d'utilisation et de sécurité des moyens informatiques
- Les règles à respecter dans l'usage de la messagerie électronique, d'internet
- Les règles en matière de déontologie et d'éthique
- Les procédures de contrôle et de surveillance de l'activité des utilisateurs
- Les sanctions applicables en cas de non respect des règles prévues par la charte

¹² Un modèle de charte informatique est disponible sur le site du CDG 35.

La charte peut prévoir que les moyens informatiques soient utilisés à des fins strictement professionnelles.

S'agissant de la messagerie électronique, la CNIL préconise, plutôt qu'une interdiction stricte d'un usage personnel, qu'« *un usage raisonnable dans le cadre des nécessités de la vie courante et familiale soit toléré, à condition que l'utilisation du courrier électronique n'affecte pas le trafic normal des messages professionnels.* »

La CNIL va dans le même sens pour la consultation d'internet : « *Une consultation ponctuelle et dans les limites du raisonnable du web, pour un motif personnel, des sites internet dont le contenu n'est pas contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs et ne mettant pas en cause l'intérêt et la réputation de l'organisation est tolérée.* »

3- COMMUNICATION DE LA CHARTE

La charte devra être diffusée largement auprès du personnel, elle sera disponible sur l'intranet lorsque la collectivité en dispose. Le document devra être communiqué à chaque nouvel agent, il accompagnera le guide d'accueil. La collectivité peut conditionner les droits d'accès au poste informatique à la signature par l'agent justifiant qu'il a bien pris connaissance des conditions d'utilisation des moyens informatiques et de son engagement à les respecter.

Extrait d'un guide de bonnes pratiques pour l'usage des Systèmes d'information concernant le respect de la vie privée ¹³

- L'utilisation à titre privé des moyens informatiques et de communication électronique mis à disposition est tolérée à la condition d'être non lucrative, d'être raisonnable dans la fréquence et la durée, de ne pas nuire à la qualité du travail de l'utilisateur ni au bon fonctionnement du service et de ne pas générer de surcoût.
- Les messages électroniques à caractère privé émis ou reçus par l'utilisateur doivent porter la mention privé ou personnel dans la zone objet, à l'exclusion de toute autre indication.
- Il appartient à l'utilisateur de procéder au stockage éventuel de ses mails et autres données à caractère privé dans un espace prévu explicitement à cet effet (espace nommé " privé " ou " personnel "), et dont la protection et la sauvegarde incombent à l'utilisateur.

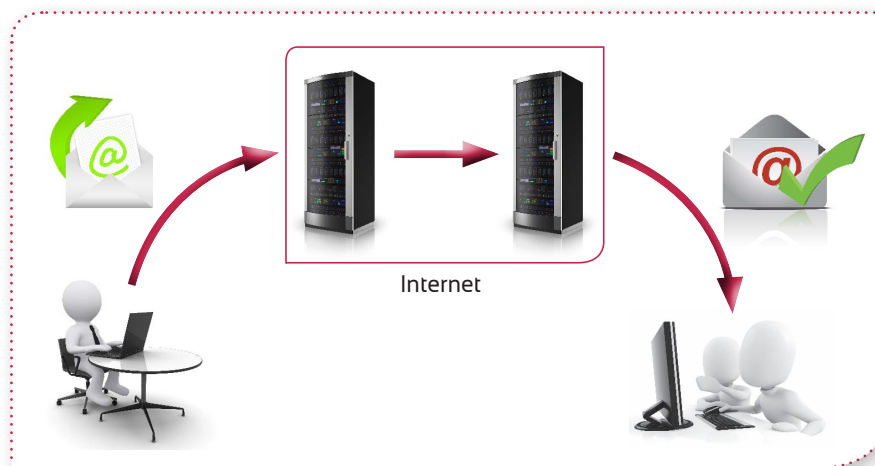
¹³ Guide technique et de bonnes pratiques pour l'usage du SI et des TIC à l'UCBN - p. 28/29 - Université de Caen Basse-Normandie.



La messagerie électronique est devenue un outil de travail incontournable aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public. Par ailleurs, les fonctionnalités telles que les agendas, ou encore l'accessibilité de l'interface via internet, sont devenus des éléments cruciaux dans le choix d'une messagerie.

Rappel :

Une messagerie électronique est un service géré par un ordinateur, qui permet la saisie, l'envoi, la réception et le stockage de messages électroniques.



Un certain nombre de questions se posent au moment de choisir un outil de messagerie. Au-delà du choix de la messagerie, il existe deux types d'outils :

- **Le client lourd** : logiciel installé sur l'ordinateur faisant le lien avec un serveur de messagerie.
- **Le webmail** : logiciel de messagerie accessible à partir d'un navigateur internet, faisant le lien avec un serveur de messagerie.

1- LE " CLIENT LOURD "

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel est souvent plus réactif • Les informations sont stockées localement en étant dupliquées du serveur vers l'ordinateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Les mises à jours sont à réaliser manuellement • Consultation uniquement sur les ordinateurs où le logiciel est installé.

2- LE " WEBMAIL "

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Les mises à jour se font avec le navigateur internet. • Aucune mise à jour manuelle sur le client messagerie. • Consultation depuis n'importe quel ordinateur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le stockage est sur un serveur internet, donc si le service est en maintenance ou inaccessible, vos données ne sont plus consultables. • Selon les produits, il peut être plus difficile de sauvegarder les données de son webmail sur son ordinateur.

3- COMMENT FAIRE SON CHOIX ?

Le choix de l'un ou l'autre système va se faire en fonction de plusieurs critères. En effet, le client lourd étant un logiciel installé sur les ordinateurs, il faut qu'un agent ait des compétences informatiques en interne. Si la compétence est suffisante, le serveur peut être stocké localement. Cela nécessitera du temps pour la maintenance technique du serveur et du logiciel.

Si la compétence est faible, une autre solution possible est de sous-traiter la maintenance du serveur. Ainsi, l'utilisation du logiciel se limitera à la création et la suppression de compte.

En revanche, l'utilisation d'un webmail peut se faire lorsque la compétence est absente. En effet, son utilisation étant plus simple, sa gestion se limitera à la création et la suppression de compte. La maintenance sera assurée par le fournisseur de service de messagerie : cf. schéma ci-contre.

4- ADAPTER L'OUTIL AUX BESOINS

Afin de transformer une messagerie électronique en un outil de travail, il faut également penser à l'adapter au travers de plusieurs moyens.

■ Les fonctionnalités accessoires

Agendas partagés, gestion des tâches, ces outils peuvent être paramétrés. Une présentation ou une formation auprès des utilisateurs permet d'en déclencher l'utilisation professionnelle.

■ L'espace de stockage

Dans tous les cas, l'espace de stockage peut être modifié :

- Si le serveur est hébergé en interne, la collectivité gère l'espace de stockage (achats de disques durs pour le serveur).
- Si le serveur est hébergé à l'extérieur, la demande est à faire auprès du prestataire.

■ Penser aux logiciels libres

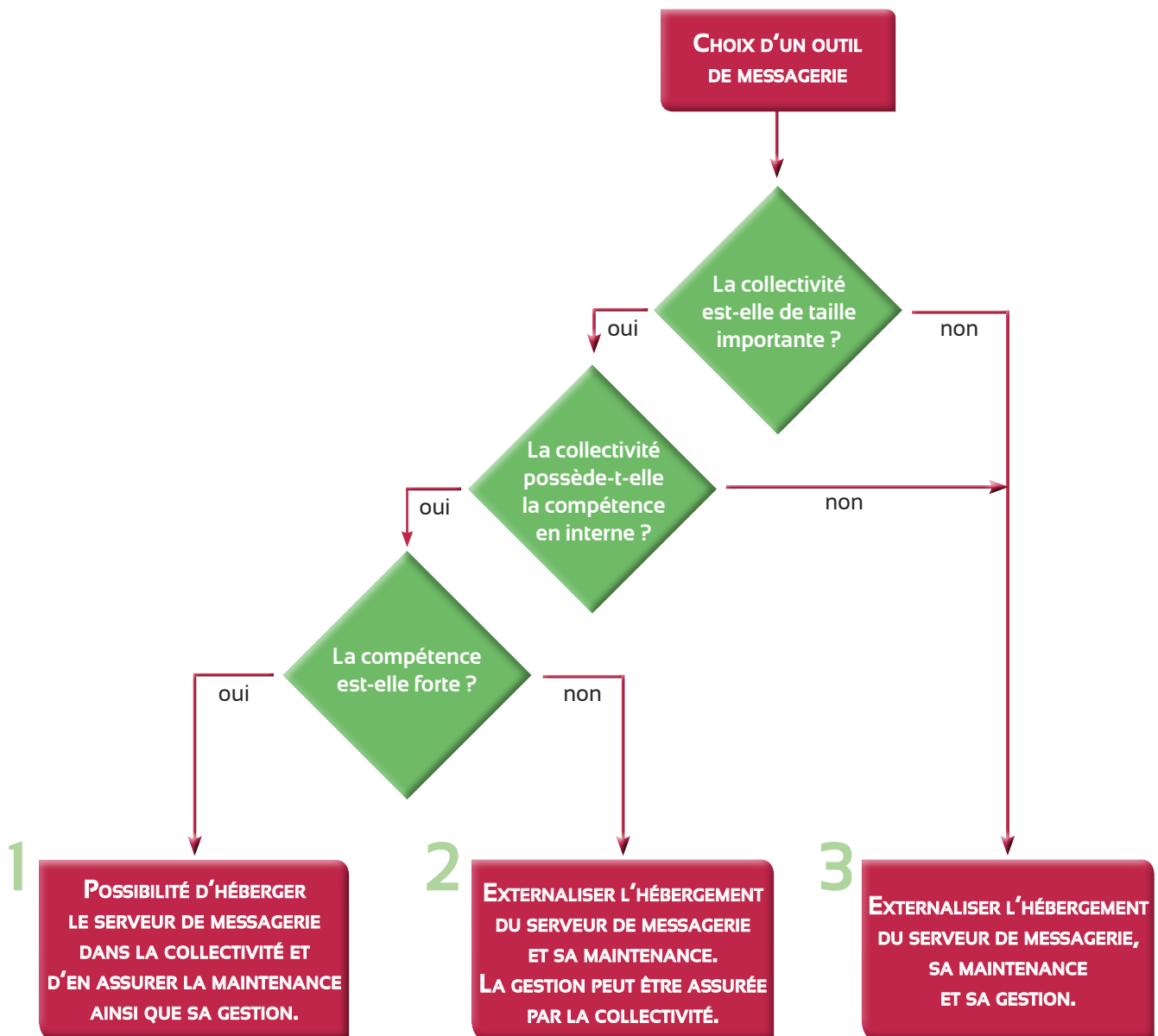
Qu'il s'agisse des solutions "Client lourd" ou des webmails, des solutions libres de droits (sans achat de licence) existent, aux fonctionnalités équivalentes aux produits commerciaux.

■ Le nom de domaine

Le nom de domaine est un élément important dans une messagerie, il correspond à ce qui se trouve derrière le "@" (exemple@nomdedomaine.fr). Il permet d'identifier la provenance de l'e-mail et certifier sa source.

Pour disposer d'un nom de domaine, il faut contacter son fournisseur d'accès internet ou un fournisseur de nom de domaine.

Afin de choisir au mieux un outil de messagerie, il est important de mener un raisonnement pouvant conduire à **3 solutions distinctes** :





- **Anti-virus** : logiciel destiné à rechercher et à éliminer les virus informatiques ou logiciels malveillants.
- **Authentification** : processus visant à vérifier la correspondance entre un identifiant et une personne associée.
- **Déni de service (denial of service attack, d'où l'abréviation DoS)** : attaque informatique ayant pour but de rendre indisponible un service, d'empêcher les utilisateurs légitimes d'un service de l'utiliser. Il peut s'agir de :
 - l'inondation d'un réseau afin d'empêcher son fonctionnement ;
 - la perturbation des connexions entre deux machines, empêchant l'accès à un service particulier ;
 - l'obstruction d'accès à un service ou à une personne en particulier.
- **Hameçonnage ou phishing** : technique d'escroquerie. Ces messages prennent la forme, par exemple, d'un courriel de la banque demandant de transmettre soit les mots de passe, soit les coordonnées bancaires de la victime. Dans la plupart des cas, ces messages ont un caractère urgent, ce qui empêche la victime de réfléchir.
- **Groupware ou outils collaboratifs** : ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif.
- **Hardware** : désigne le matériel informatique à la différence du software qui désigne les logiciels.
- **Hoax** : terme anglais utilisé pour désigner un canular, message par mail qui a pour objet de propager des rumeurs.
- **Intrusion** : Accès non autorisé à un système informatique afin de lire ses données internes ou d'utiliser ses ressources.
- **Malware ou logiciel malveillant** : programme informatique développé dans le but de nuire à un système informatique. Les malwares englobent les virus, les vers et les chevaux de Troie.
- **Messagerie instantanée**, dialogue en ligne, également désignée par l'anglicisme " chat " (" bavardage ") francisé en " tchat " : échange instantané de messages textuels et de fichiers entre plusieurs ordinateurs connectés au même réseau informatique, et plus communément celui d'Internet. Contrairement au courrier électronique, ce moyen de communication est caractérisé par le fait que les messages s'affichent en quasi-temps-réel et permettent un dialogue interactif.
- **Proxy** : ordinateur ou module qui sert d'intermédiaire entre un navigateur Web et Internet. Le proxy participe à la sécurité du réseau.
- **Signature électronique** : technique permettant d'assurer l'authentification du signataire et éventuellement du document associé. Elle nécessite la délivrance d'une bi-clé constituée d'une clé publique et d'une clé privée, le tout étant contenu dans un certificat électronique.
- **Smiley ou émoticône** : code utilisé entre correspondants représentant un visage et exprimant l'humeur de l'émetteur d'un message. Ils sont réalisés avec les différents caractères de ponctuation.
- **Spam, pourriel ou polluel** : communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique. Il s'agit en général d'envois en grande quantité effectués à des fins commerciales.
- **Spyware** ou logiciel espion aussi appelé mouchard ou espioiciel : logiciel malveillant qui s'installe dans un ordinateur dans le but de collecter et transférer des informations sur l'environnement dans lequel il s'est installé, très souvent sans que l'utilisateur en ait connaissance.
- **Webmail** : logiciel de messagerie accessible à partir d'un navigateur internet faisant le lien avec un serveur de messagerie.

Bibliographie



■ Ouvrages et revues consultés

- **Savoir rédiger vos e-mails professionnels, toutes les règles à connaître pour que vos e-mails professionnels soient lus par vos destinataires.** Aline Nishimata. Gualino. Lextenso Editions 2011.
- **Rédiger avec succès lettres, e-mails et documents administratifs.** Roselyne Kadyss et Aline Nishimata. 5^{ème} éd. 2012. Gualino Lextenso Editions.
- **L'impact des TIC sur les conditions de travail.** Tristan Klein et Daniel Ratie. Centre d'analyse stratégique. Rapports et Documents n° 49 2012. La Documentation Française.
- **Guide " Charte informatique ".** Le Moniteur.
- **Pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises.** Guide de bonnes pratiques de l'ORSE (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises). Octobre 2011.
- **Charte d'utilisation des outils informatiques dans les collectivités.** Laurent Battut. Collection L'Essentiel sur.... Territorial Editions.
- **La bonne utilisation de l'e-mail dans l'entreprise.** Guide pratique du MEDEF.
- **Libertés et TIC.** Liaisons Sociales, 10 juillet 2012.

■ Sites consultés

- www.linternaute.com (dossier sur spam et virus)
- www.hoaxbuster.com (site référençant les hoax)
- www.symantec.com (site d'antivirus créateur de norton anti-virus)
- www.microsoft.com (dossier sur la sécurité)
- www.naxidia.com (dossier sur les risques liés aux e-mails)
- www.arobase.org (l'e-mail sous toutes ses coutures)
- www.cnil.fr
- <http://mybotsblog.coslado.eu>
- <http://fr.jurispedia.org> " Correspondances privées dans le champ des communications électroniques "
- www.echos-judiciaires.com : " L'usage des TIC dans les collectivités encore soumis à des jurisprudences "



Retrouvez l'intégralité des guides
publiés par le CDG 35 sur le portail

www.cdg35.fr

Rubrique Outils et publications RH

> **Les Guides**

CDG 35

Village des collectivités territoriales

1 avenue de Tizé – CS 13600 – 35236 THORIGNÉ-FOUILLARD CEDEX

Téléphone : 02 99 23 31 00 - Télécopie : 02 99 23 38 00 - contact@cdg35.fr - www.cdg35.fr