

GUIDE

DU BON USAGE DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

[Direction Générale des Services - Pôle Ressources et Moyens, le 19 novembre 2020]

[Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail du ***]

Préambule

La **messagerie électronique** (courrier électronique, mail, e-mail, mél ou courriel) est **un moyen de communication** permettant de transmettre des messages écrits et des documents envoyés électroniquement via internet dans la boîte aux lettres d'un destinataire choisi par l'émetteur.

Simple d'usage et rapide (il suffit de cliquer sur un bouton pour envoyer, recevoir, transférer un message), elle permet notamment de :

- multiplier les échanges, quel que soit le nombre d'interlocuteurs ;
- diffuser de l'information individuelle ou collective ;
- donner des directives professionnelles à un ou plusieurs collaborateurs à distance ;
- garantir la traçabilité et l'archivage des échanges.

Si la messagerie électronique est le moyen privilégié de communication professionnelle, son utilisation peut toutefois présenter des inconvénients et être source d'inconforts, de stress, de pression et de surcroît de travail pour ses utilisateurs :

- aplatissement des structures hiérarchiques,
- surcharge de messages (surcharge informationnelle),
- temps important consacré à trier ses courriels, à les lire, à y répondre,
- impériosité de la réponse (généralisation du sentiment d'urgence),
- connectivité permanente en mode 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,
- forte sollicitation à participer à des discussions indépendamment de sa volonté, à lire les réponses aux messages inutiles ou envoyés à des destinataires inutiles, etc.

Mal maîtrisée ou utilisée à mauvais escient, la messagerie électronique est un outil contre-productif au sein des collectifs de travail.

De plus, le courrier électronique ne prend pas en compte les interactions et le ton de la communication verbale et la communication non verbale. De là, des erreurs de compréhension peuvent engendrer des confusions, des polémiques, voire des conflits.

L'élaboration d'un guide du bon usage de la messagerie électronique à l'Université de Picardie Jules Verne a donc pour objectifs de présenter des principes fondamentaux de la rédaction administrative qui restent valables pour la communication électronique en général et des préconisations pour une utilisation maîtrisée de cet outil.



Le style administratif

- **Être courtois.**
- **Être objectif.**
- **Être clair et précis / Aller à l'essentiel.**
- **Être logique.**
- **Être responsable**
- **Employer le vocabulaire approprié.**



Sommaire

- ① **Gérer au mieux l'envoi des messages..... p. 3**
 - 1-1) Questions
 - 1-2) Le recours à la messagerie électronique est-il pertinent ?
 - 1-3) Bien identifier les destinataires
 - 1-4) L'objet du message
 - 1-5) La structure du message
 - 1-6) À quel moment envoyer le message ?
 - 1-7) La signature du message
- ② **Gérer au mieux les courriers entrants..... p. 6**
 - 2-1) Quand relever et traiter ses messages ?
 - 2-2) Répondre de façon pertinente
 - 2-3) Automatiser certains traitements pour gagner du temps
 - 2-4) Messages indésirables et frauduleux
- Annexe – Charte régissant l'usage du système d'information par les personnels et assimilés de l'UPJV [Extraits] **p. 7**

***NB :** le présent guide est un complément à la « Charte régissant l'usage du système d'information par les personnels et assimilés de l'UPJV » et à la documentation accessible sur l'ENT de l'établissement. Il n'est pas un outil exhaustif, d'autant que les usages évoluent avec le temps.*

1

Gérer au mieux l'envoi des messages

Messagerie professionnelle / privée

L'établissement met à la disposition de chaque agent une adresse de messagerie électronique professionnelle nominative lui permettant d'émettre et de recevoir des messages électroniques. L'adresse électronique nominative est attribuée à un utilisateur qui la gère sous sa responsabilité.

L'aspect nominatif de cette adresse électronique ne retire en rien le caractère professionnel de celle-ci.

Tout message transmis à partir d'une boîte à lettres professionnelle est réputé professionnel, sauf s'il comporte une mention particulière et explicite indiquant son caractère privé.

Une adresse électronique professionnelle peut constituer le support d'une communication privée : l'utilisation de cette messagerie à des fins privées doit être non lucrative et raisonnable, tant dans la fréquence que dans la durée. Elle ne doit par ailleurs pas nuire à la qualité du travail de l'utilisateur, au temps qu'il y consacre et au bon fonctionnement du service.

Pour être couverts par le secret de la correspondance, il est recommandé d'identifier les courriels à caractère privé et personnel comme « privé » dans l'objet du message ou dans le nom du répertoire de stockage.

1-1) Questions

Dans le cadre d'un échange d'informations utile et adapté, voici quelques interrogations que tout rédacteur doit être amené à se poser :

- ✓ Le message que je m'apprête à rédiger est-il utile et pertinent ?
- ✓ Est-ce le meilleur mode de transmission pour le message à communiquer ? D'autres moyens de communication ne sont-ils pas plus adaptés (face-à-face, téléphone, visioconférence, etc.) ?
- ✓ Tous les destinataires sont-ils bien concernés ?
- ✓ Le style utilisé est-il approprié ?

➔ **Ces questions sont importantes car un risque d'incompréhension ou de conflit existe.**

¹ : Tout agent est soumis à un devoir de réserve et de discrétion. À ce titre, il doit notamment faire preuve de mesures dans ses modes d'expression (tant écrite qu'orale),

1-2) Le recours à la messagerie électronique est-il pertinent ?

Le courrier électronique n'est pas le seul outil de communication. Dans certains cas, il ne doit pas être privilégié car son emploi (par l'émetteur et le récepteur) nécessite un temps de traitement important et improductif.

Rédiger un message sous le coup de la colère ou de l'agacement n'est jamais une bonne chose et met en exergue un certain manque de bon sens et de recul – aucun conflit ne se réglant intelligemment par courriel.

La spontanéité d'un envoi a parfois ses travers. S'accorder un temps de réflexion (quelques minutes suffisent) permet d'éviter l'amorçage ou l'escalade de conflits dont les enjeux ne méritent pas de mobiliser le temps et la patience des utilisateurs – sachant que les messages sous forme électronique sont archivables, reproductibles et diffusables.

Un avis extérieur peut être utile avant l'envoi d'un courriel, notamment pour un courriel complexe ou sensible.

Il est par ailleurs impératif de se relire avant tout envoi.



Tout écrit envoyé depuis une adresse institutionnelle engage formellement son auteur et l'université.

Un message électronique a une valeur juridique et peut donc constituer une preuve susceptible d'engager la responsabilité de l'auteur du message et de l'établissement. L'utilisateur doit, en conséquence, être vigilant sur la nature et le contenu des messages électroniques qu'il échange, au même titre que pour les courriers traditionnels ¹.

L'envoi de messages contenant des contenus illicites, des propos diffamants ou pouvant porter atteinte à l'image de l'établissement est prohibé.

1-3) Bien identifier les destinataires

Les destinataires sont identifiés en fonction de la situation et du niveau d'information devant être transmis ➔ **cibler de manière précise le(s) destinataire(s) concerné(s)** afin d'éviter, en particulier, les diffusions de messages en masse, l'encombrement inutile des messageries électroniques, ainsi qu'une dégradation du service.

- Les **destinataires principaux** (champ « Pour », « To » ou « À ») : personnes concernées directement par le courriel et devant répondre à celui-ci et/ou traiter l'action demandée.

en veillant, en toutes circonstances, à exprimer ses propos avec modération et retenue.

Si plusieurs destinataires, bien lister dans le corps du texte les attendus de chaque destinataire.

- L'usage du « **copie à** » (**Cc**) doit être réservé aux destinataires à titre d'information, dans le cas où il n'est pas attendu de ces destinataires de réponse particulière ou pour transmettre le message par voie hiérarchique.

L'utilisation du « copie à » doit être impérativement restreinte à son caractère informationnel et ne pas être source de spéculations quant à l'objectif de cet envoi.

- L'usage du « **copie cachée à** » (**Cci** ou **Bcc**) permet de masquer les destinataires et doit être réservé à la seule transmission d'informations à plusieurs destinataires qui n'ont pas lieu de se connaître ou de connaître la liste des adresses électroniques utilisées.

Par discrétion, un destinataire « en copie caché » doit s'interdire d'intervenir en direct dans un échange en cours ; il initiera une nouvelle discussion si nécessaire.

À noter : L'utilisateur doit s'assurer de l'identité et de l'exactitude des adresses des destinataires des messages. À cet effet, prendre le temps de bien vérifier les adresses des destinataires (faire attention aux adresses suggérées par la messagerie) afin d'éviter l'envoi d'un message à un homonyme...

1-4) L'objet du message

Un courrier électronique doit toujours comporter un objet qui permet d'annoncer clairement et brièvement le sujet du message.

L'objet permet par ailleurs de retrouver plus rapidement un courriel.

L'objet d'un courriel doit être explicite au(x) destinataire(s) dès le premier coup d'œil et donc être choisi en conséquence (intitulé clair, concis et précis).

N'aborder qu'un sujet par message, sujet qui doit toujours correspondre à l'objet annoncé.

L'envoi d'un message sans objet est à proscrire, de même que la modification de l'objet au cours d'une discussion. Par ailleurs, si l'objet est vide, le message peut être potentiellement identifié comme « spam » et ne pas parvenir au(x) destinataire(s).

À noter : Utiliser des mots-clés pour signaler le type de message et son caractère d'urgence ² (ou de confidentialité) :

² : Mention à utiliser uniquement lorsqu'il est vraiment nécessaire de le faire, afin d'éviter qu'elle perde rapidement tout son sens. L'urgence ne doit pas devenir la règle.

■ Type de message : « Pour information » / « Pour suite à donner » / « Réunion » / « Contribution »...

■ Caractère d'urgence : « Urgent » / « Très urgent » / « Signalé »...

1-5) La structure du message

➔ **Un message électronique doit être rapide à lire, clair, concis et précis.**

Un contenu court (dans la mesure du possible < 10 lignes), **factuel et informatif** (dans le cas contraire, il faut envisager un autre mode de communication ou limiter le contenu du courriel et joindre un fichier).

Utiliser **des phrases courtes et simples**. Si le message est long, le diviser en plusieurs paragraphes pour en faciliter la lecture.

Une présentation sobre : éviter les couleurs vives, les caractères gras, les phrases en majuscules, etc.

***NB :** Dans les pratiques du Net et des réseaux sociaux, l'emploi des mots en majuscules indique que l'on veut exprimer des grandes émotions (joie, colère...) et peut être ressenti comme une forme d'agressivité.*

Un message clair qui respecte les règles de l'orthographe, de la grammaire, de la syntaxe et de la ponctuation (éviter le style SMS) – le message électronique restant, dans le cadre professionnel, une communication qui doit être conforme aux règles de fond et de forme en vigueur...

... et précis dans l'usage des termes et des phrases pour éviter des interprétations erronées ou incorrectes par le destinataire, quel qu'il soit.

Le message doit **faire preuve de courtoisie** (une formule introductive et une formule de politesse sont requises, formules variables selon la qualité des destinataires).

L'utilisateur doit **choisir le ton juste** et faire preuve de la plus grande correction à l'égard de ses interlocuteurs dans les échanges électroniques.

Si le message demande une action ou une information particulière à son destinataire, indiquer toujours un délai de réponse attendu – précision qui permet au destinataire d'organiser ses priorités.

De même, il faut veiller à être exhaustif dans sa demande dès le premier message.

Pour s'assurer de la bonne prise en compte d'un message, il est recommandé d'utiliser la formule « Merci de bien vouloir accuser réception de ce

message » (la fonctionnalité « Demander un accusé de réception » ne garantissant pas, quand elle est active, que le message a bien été lu par le destinataire. De plus, en fonction de la configuration des logiciels de messagerie, la demande d'accusé de réception peut être envoyée automatiquement à l'ouverture du courriel, envoyée après acceptation du destinataire ou tout simplement ignorée par ce dernier).

À noter : Ajouter une ou plusieurs **pièce(s) jointe(s)** à un message peut être très pratique. Cependant, ne pas en abuser au risque de complexifier le travail du ou des destinataires (nombre important de pièces jointes, longueur des documents attachés, etc.).

Indiquer dans le texte du message envoyé la description brève des pièces jointes.

Pour les pièces jointes volumineuses ou dans le cas d'un envoi à de nombreux destinataires, préférer un partage Nextcloud ou le service « Transfert de fichiers » de l'ENT de l'établissement.

N'envoyer en pièces jointes que des documents non disponibles sur un site web ; sinon, indiquer le lien électronique correspondant.

1-6) À quel moment envoyer le message ?

Même si la messagerie peut être consultée hors du lieu et des horaires de travail, privilégier les horaires et les périodes de travail pour les envois.

La messagerie électronique est un outil asynchrone (qui ne génère pas de réponse immédiate, contrairement au téléphone – l'émetteur et le destinataire n'ayant pas besoin d'être connectés au même instant pour envoyer ou recevoir un courriel).

Dès lors, un temps de traitement (plus ou moins long) du message par l'interlocuteur doit être pris en compte dans la gestion de ses courriels.

En cas d'urgence avérée, le recours au téléphone peut être privilégié.

➔ Éviter le sentiment d'urgence :

- prêter attention au moment le plus opportun pour envoyer un message, ou encore préciser la date à laquelle la réponse est attendue ;
- pour souligner l'urgence d'un message, en faire clairement mention (soit dans le corps du texte, soit en objet ou encore en utilisant les indicateurs d'urgence de l'outil « messagerie ») ;
- en dehors des plages de travail, restreindre l'envoi de courriels aux seuls cas d'urgence.

Le fait d'envoyer des courriels tard le soir ou le week-end peut inciter le destinataire à y répondre et à

travailler pendant ses heures de repos. Une attention particulière est par ailleurs à apporter aux personnes en arrêt maladie, dont le repos doit être respecté.

En tout état de cause, un agent n'est pas tenu de consulter ses courriels en dehors des heures de travail ni, a fortiori, d'y répondre. Les courriels ne sont pas présumés être lus.

Le droit à la déconnexion ¹

Tout agent a le droit de ne pas se connecter aux outils numériques professionnels et de ne pas être contacté en dehors de son temps et de son lieu de travail.

Ainsi, il ne peut être attendu d'un agent de répondre aux courriels professionnels (ou aux appels téléphoniques) en dehors de ses horaires habituels de travail.

¹ : Droit qui a pour objectifs de respecter les temps de repos et de congé, de préserver la vie personnelle et familiale des personnels.

1-7) La signature du message

Paramétrer la messagerie afin que les courriels se terminent systématiquement par les éléments permettant d'identifier l'expéditeur : prénom, nom, fonctions, unité de travail (service, composante, unité de recherche...), coordonnées téléphoniques et/ou postales, etc.

Pour alléger la signature, possibilité d'insérer une carte de visite automatique.

2-1) Quand relever et traiter ses messages ?

La messagerie électronique est un moyen de communication parmi d'autres. Or, l'état de connexion permanente peut conduire à l'interruption incessante de ses activités. Son traitement doit donc être compatible avec les autres tâches à effectuer (sans venir les perturber) et tenir compte de l'organisation de son temps de travail.

➔ Mettre en place une consultation raisonnée de ses courriels...

... adaptée en fonction du poste de chacun ou de situations particulières...

... et en s'autorisant des temps de coupures pour quelques heures par jour – temps nécessaires pour accomplir certaines tâches demandant disponibilité et/ou 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.

➔ Se fixer des priorités de traitement...

... tenant compte d'un temps de réflexion adéquate et des deux règles suivantes :

- la courtoisie impose de donner une réponse dans un délai raisonnable (réponse qui n'est pas forcément le traitement ou la décision attendue, mais qui permet d'assurer l'expéditeur de la réception de son courriel),
- lorsqu'une date limite de réponse est précisée, il est d'usage de respecter le délai et, à défaut, d'en demander le report.

À noter : Différer une réponse peut être utile lorsqu'un échange est conflictuel.

2-2) Répondre de façon pertinente

➔ Ne pas répondre « pour répondre »...

Les réponses sont à réserver pour des cas d'importance et des demandes explicites ou lorsque l'on répond à ses collaborateurs ou ses équipes.

... et éviter de répondre à tous les destinataires initiaux.

La fonctionnalité « Répondre à tous » doit être employée en se posant la question 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.

À noter : Le recours à un envoi multiple (liste de diffusion), pertinent pour l'expéditeur, ne signifie pas que le destinataire individuel doit répondre à tous.

➔ Respecter les règles d'écriture de la réponse.

Une réponse est aussi un message envoyé et, donc, soumis aux règles de rédaction des courriels [cf. 1-5]. La structure du message].

➔ Répondre avec le contenu adéquat.

Avant de répondre, il faut appréhender le niveau de complexité de la réponse. La réponse doit par ailleurs viser l'exhaustivité pour éviter d'empiler des échanges (« effet ping-pong »).

2-3) Automatiser certains traitements pour gagner du temps

Le recours aux filtres automatiques permet de séparer les courriers importants des courriers informatifs ou futiles. Ces derniers peuvent être classés automatiquement dans des dossiers adéquats qu'il conviendra de relever au moment opportun.

Par ailleurs, une meilleure utilisation des champs « Pour/CC/Cci » permet de séparer automatiquement le courrier dont on est destinataire principal de celui pour lequel on est juste informé [cf. 1-3]. Bien identifier les destinataires].

À noter : Penser à supprimer régulièrement les messages qui ne sont pas à conserver afin de ne pas surcharger sa messagerie.

2-4) Messages indésirables et frauduleux

➔ Les spams :

Un spam (ou « pourriel ») est un **courriel indésirable**, généralement à des fins publicitaires, envoyé en masse et souvent de manière répétitive à des destinataires dont l'adresse électronique a été collectée sans leur consentement explicite.

L'antispam utilisé par l'établissement marque la plupart de ceux-ci en modifiant leur sujet en y ajoutant le mot clef « SPAM ». Il va également les déposer automatiquement dans le dossier spam.

➔ Identifier les messages frauduleux :

Les personnels de l'UPJV peuvent être la cible de tentatives de « phishing » (ou « hameçonnage »), soit des techniques de fraude qui visent à les leurrer afin de leur soutirer des données personnelles ou professionnelles (comptes d'accès, mots de passe...) en se faisant passer pour un tiers de confiance (services informatiques de l'UPJV...).

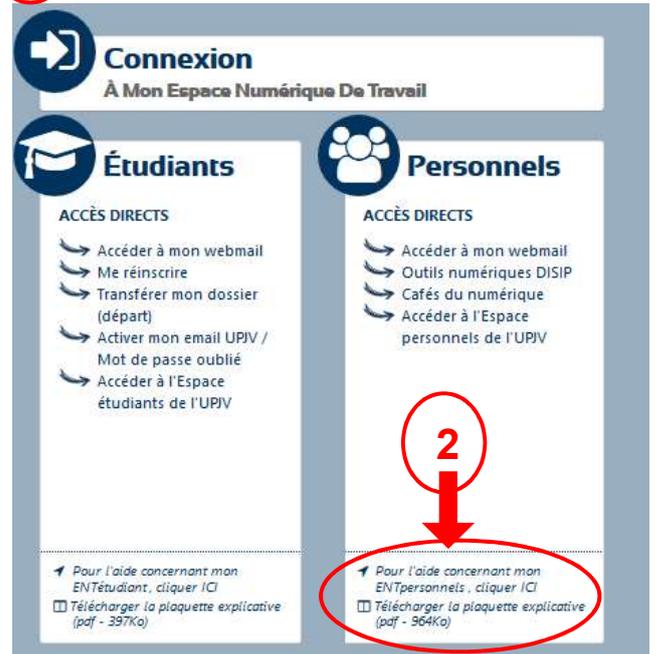
Ces messages frauduleux sont par ailleurs très souvent détectables par leur caractère impératif (menace de suspension de compte, d'amende...).



Les équipes de la DISI ne vous demanderont JAMAIS de donner votre mot de passe !

Pour toute information sur l'accès et l'utilisation de son compte de courrier électronique UPJV, se connecter sur l'espace numérique de travail (ENT) de l'établissement :

1 ➔ <https://www.u-picardie.fr/ent>



En adoptant de bonnes pratiques, on peut réduire l'empreinte écologique et le coût économique des courriels.

Par exemple, l'impression systématique des courriels est à proscrire. Le meilleur réflexe est de classer ses messages (et les pièces jointes) plutôt que de les imprimer.

Article II. Conditions d'utilisation des systèmes d'information

Section II.1 Utilisation professionnelle / privée

Les systèmes d'information (messagerie, internet...) sont des outils de travail ouverts à des usages professionnels administratifs et pédagogiques.

Ils peuvent également constituer le support d'une communication privée dans les conditions décrites ci-dessous.

L'utilisation résiduelle du *système d'information* à titre privé doit être non lucrative et raisonnable, tant dans sa fréquence que dans sa durée. En toute hypothèse, le surcoût qui en résulte doit demeurer négligeable au regard du coût global d'exploitation.

Cette utilisation ne doit pas nuire à la qualité du travail de l'utilisateur, au temps qu'il y consacre et au bon fonctionnement du service.

Toute information est réputée professionnelle à l'exclusion des données explicitement désignées par l'utilisateur comme relevant de sa vie privée.

De manière générale, dans le souci de respecter la vie privée et en particulier le secret des correspondances, l'université s'engage à ne pas accéder au contenu de la messagerie d'un personnel. Toutefois, cet engagement ne saurait être maintenu si :

- l'activité des services est interrompue et que l'accès à la messagerie soit susceptible de permettre le rétablissement de l'activité ;
- un problème technique ou de sécurité est constaté et que l'accès à la messagerie soit susceptible de résoudre le problème. [...]

L'utilisation des systèmes d'information à titre privé doit respecter la réglementation en vigueur. [...]

Article IV. Communication électronique

Section IV.1 Messagerie électronique

L'utilisation de la messagerie constitue l'un des éléments essentiels d'optimisation du travail, de mutualisation et d'échange de l'information au sein de l'UPJV.

(a) Adresses électroniques

L'UPJV s'engage à mettre à la disposition de l'utilisateur une boîte à lettres professionnelle nominative⁷ lui permettant d'émettre et de recevoir des messages électroniques. L'utilisation de cette adresse nominative est ensuite de la responsabilité de l'utilisateur.

L'aspect nominatif de l'adresse électronique constitue le simple prolongement de l'adresse administrative : il ne retire en rien le caractère professionnel de la messagerie.

Une adresse électronique, fonctionnelle ou organisationnelle, peut être mise en place pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs pour les besoins de l'UPJV.

(b) Contenu des messages électroniques

Tout message est réputé professionnel sauf s'il comporte une mention particulière et explicite indiquant son caractère privé⁸ ou s'il est stocké dans un espace privé de données.

Pour préserver le bon fonctionnement des services, des limitations peuvent être mises en place : dans ce cas, les termes en sont précisés et portés à la connaissance de l'utilisateur par le fournisseur de service de messagerie.

Sont interdits les messages comportant des contenus à caractère illicite quelle qu'en soit la nature. Il s'agit notamment des contenus contraires aux dispositions de la loi sur la liberté d'expression ou portant atteinte à la vie privée d'autrui (par exemple : atteinte à la tranquillité par les menaces, atteinte à l'honneur par la diffamation, atteinte à l'honneur par l'injure non publique, protection du droit d'auteur, protection des marques...).

(c) Émission et réception des messages

L'utilisateur doit s'assurer de l'identité et de l'exactitude des adresses des destinataires des messages.

Il doit veiller à ce que la diffusion des messages soit limitée aux seuls destinataires concernés afin d'éviter les diffusions de messages en masse, l'encombrement inutile de la messagerie ainsi qu'une dégradation du service.

(d) Statut et valeur juridique des messages

Les messages électroniques échangés avec des tiers peuvent, au plan juridique, former un contrat, sous réserve du respect des conditions fixées par les articles⁹ 1369-1 à 1369-11 du code civil.

L'utilisateur doit, en conséquence, être vigilant sur la nature des messages électroniques qu'il échange au même titre que pour les courriers traditionnels.

(e) Stockage et archivage des messages

Chaque utilisateur doit organiser et mettre en œuvre les moyens nécessaires à la conservation des messages pouvant être indispensables ou simplement utiles en tant qu'éléments de preuve.

(f) Listes de diffusion

La gestion d'adresses électroniques correspondant à des listes de diffusion institutionnelles, désignant une catégorie ou un groupe d'«utilisateurs», relève de la responsabilité exclusive de l'institution : ces listes ne peuvent être utilisées sans autorisation explicite.

Sous réserve de ne pas porter atteinte au droit à l'expression syndicale, l'utilisation de listes de diffusion à des fins non professionnelles est prohibée et est susceptible d'entraîner l'engagement de la responsabilité pénale et/ou disciplinaire de l'auteur.

Article VIII. Limitation des usages

En cas de non-respect des règles définies dans la présente charte, le président pourra, sans préjuger des poursuites ou procédures de sanctions pouvant être engagées à l'encontre des personnels, limiter les usages par mesure conservatoire.

Tout abus dans l'utilisation des ressources mises à la disposition de l'utilisateur à des fins extra-professionnelles est passible de sanctions. L'UPJV ne pourra être tenue pour responsable de l'usage frauduleux par les usagers des outils mis à leur disposition. [...]

⁷ L'adresse est de la forme prénom.nom@u-picardie.fr

⁸ Pour exemple, les messages comportant les termes "privé" dans l'objet ou sujet du message

⁹ Issus de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, ces articles fixent certaines obligations pour la conclusion des contrats en ligne