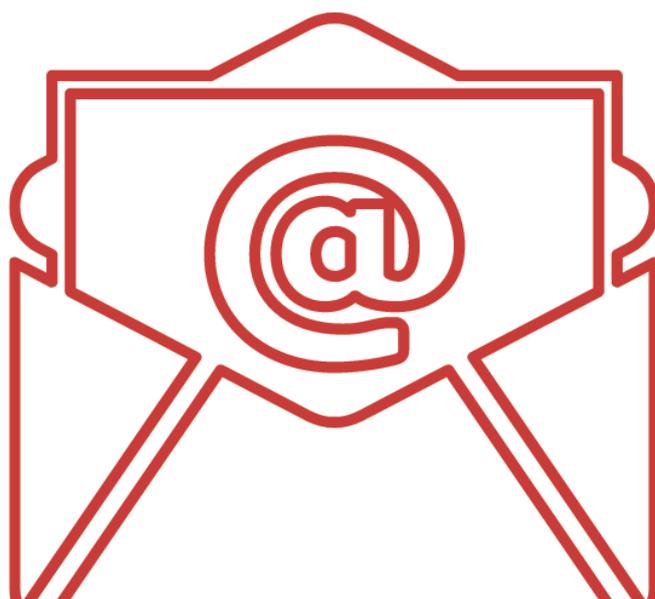


# CHARTRE D'UTILISATION DE LA • MESSAGERIE •

université de Franche-Comté

**UNIVERSIT<sup>e</sup> DE  
FRANCHE-COMT<sup>e</sup>**



# LA PORTÉE DE NOS ÉCHANGES ET LEURS IMPACTS

**37 000**  
BOÎTES MAIL  
ACTIVES

**11.5 M**  
COURRIELS  
ENTRANTS PAR  
AN

**18 M**  
MAILS ÉMIS PAR  
AN

**22 TO**  
DONNÉES  
ACTIVES HORS  
ARCHIVES

## CHARTES D'UTILISATION DE NOS BOÎTES MAILS EN 6 POINTS :

### RESPECTONS LE DROIT À LA DÉCONNEXION

L'envoi d'un message  
n'implique pas de réponse  
immédiate.



### EVALUONS LA PERTINENCE DU COURRIEL

et privilégions les échanges  
directs : téléphoner, se  
rencontrer et se réunir !



### RÉDIGEONS DES MESSAGES COURTOIS, CLAIRS ET CONCIS

en travaillant leur structuration  
et leur formulation.



### IDENTIFIONS NOS DESTINATAIRES ET NOS PRIORITÉS

pour faciliter la circulation de  
l'information.



### UTILISONS LES ESPACES DE STOCKAGE, OU LES OUTILS DÉDIÉS POUR TRANSMETTRE LES PIÈCES JOINTES

Cela participe à la réduction des  
coûts énergétiques de la  
communication numérique.

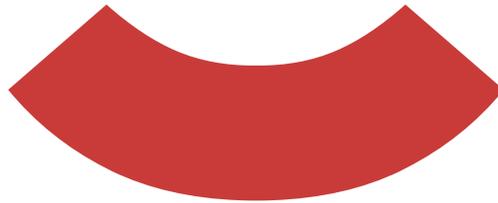


### SOYONS ATTENTIFS AUX MAILS FRAUDULEUX



# CHARTRE D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE UNIVERSITÉ DE FRANCHE-COMTÉ

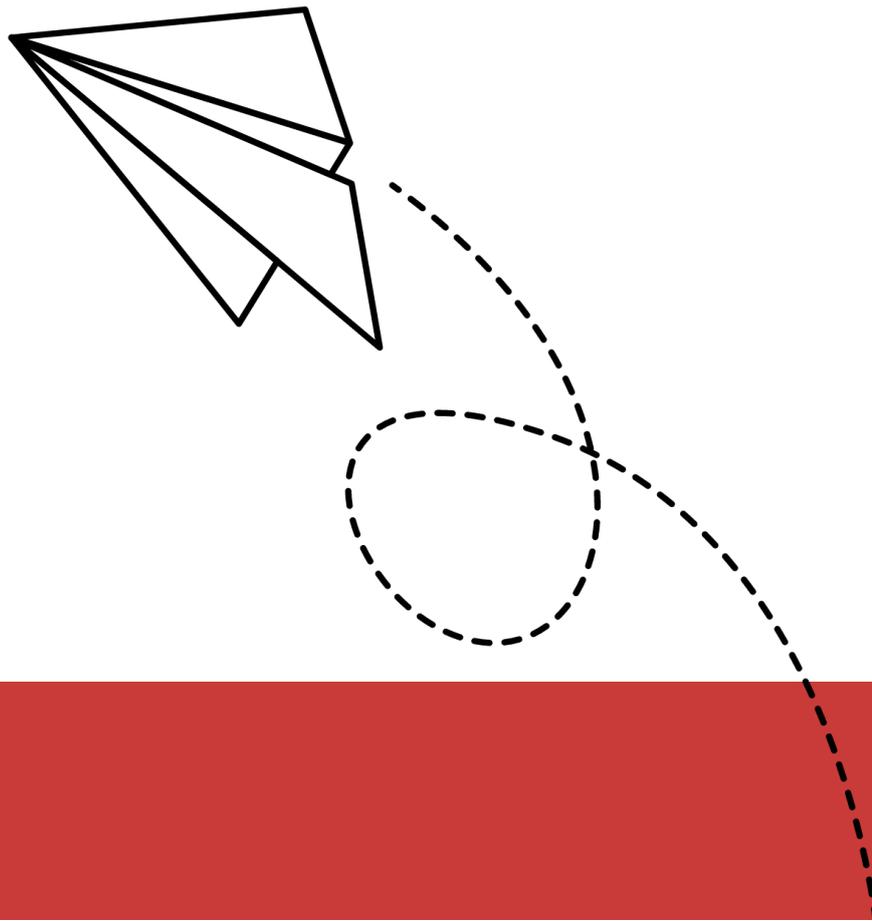
LES BONNES PRATIQUES DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE PROFESSIONNELLE



## PRÉAMBULE

Le développement de la communication par courriel, encore accru avec la mise en place du télétravail, conduit à proposer de définir un ensemble de bonnes pratiques dans l'usage de la messagerie électronique afin que nos missions puissent s'articuler au mieux avec les politiques d'usage raisonné des services numériques, avec les politiques de sécurité, de santé et de prévention portées par l'université autour des valeurs et de la qualité de vie au travail.

L'objectif de ce document est de proposer à l'ensemble du personnel de l'université de Franche-Comté, des communautés enseignantes, administratives, techniques et étudiantes, un guide rassemblant conseils, bonnes pratiques et obligations, s'agissant de l'emploi de la messagerie électronique professionnelle au sein de notre université, dont les indicateurs soulignent l'importance du trafic.





Si le développement exponentiel du trafic numérique s'explique sans difficulté par les facilités de communication qu'offrent les systèmes de messagerie électronique, notamment en matière de circulation de l'information, de rapidité de transmission de l'information et de proximité, malgré la distance géographique, on ne peut pas non plus négliger l'impact de cette solution de communication sur notre quotidien.

risques de déclencher une attaque cyber par mégarde et surcharge informationnelle

caractère indélébile de l'écrit

instantanéité, qui appelle une réponse de plus en plus rapide

charge mentale liée à la multiplication des boîtes de messagerie (personnelles, professionnelles) à gérer, l'amplitude sans cesse accrue du temps de traitement des messages, l'interruption permanente dans les travaux structurés

surcharge de la messagerie et sollicitations multiples, parfois inutiles

temps passé à trier les messages

violence de certains échanges

addiction à l'outil

perte de repères sur les priorités

perte d'interaction et isolement

Tout concourt à placer la messagerie au centre de notre vie professionnelle, pour le meilleur, mais parfois aussi pour le pire.

Au-delà du respect de la législation, la constitution de cette charte repose sur l'idée qu'un mauvais usage de la messagerie électronique peut représenter un coût non négligeable sur :



le bien-être et l'efficacité au travail

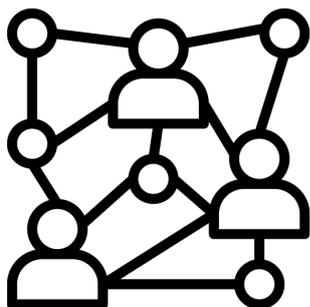
**l'empreinte écologique liée aux activités électroniques :**  
o Volumes de données et coûts des infrastructures mises à la disposition de la communauté universitaire.  
o Multiplication des données inutiles



la sécurité des systèmes d'information, des données personnelles de l'uFC

# L'USAGE DES SYSTÈMES DE MESSAGERIE SUPPOSE DONC LE RESPECT D'UN CODE DE BONNE CONDUITE DESTINÉ À :

faciliter la transmission des informations



prévenir la souffrance au travail, à laquelle participe les conditions de circulation et d'envoi des courriels professionnels



préserver la relation



préserver et protéger le système d'information, les infrastructures et notre environnement



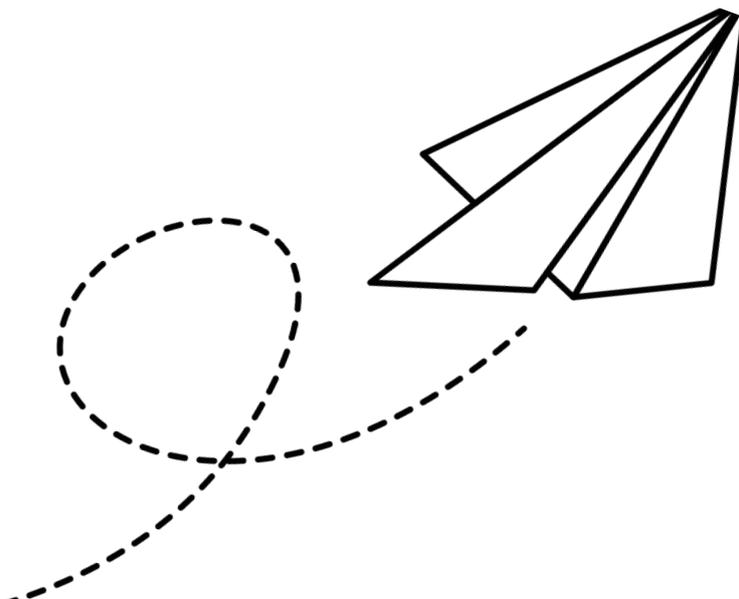
Afin de faire en sorte que le courriel, qui est clairement un outil de communication au sein de l'établissement, reste un outil utile et productif, ce guide des bonnes pratiques propose donc des pistes de réflexion et des habitudes comportementales et un cadre quant à l'utilisation de ce support de communication.

# 1. LE COURRIEL : UN OUTIL DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE PARMIS D'AUTRES

## Parmi les outils de communication professionnelle :

- le courriel s'est généralisé au point de générer la réception de messages en nombre tel que nous finissons par ne plus les lire ou par les consulter avec un certain retard.
- Il apparaît également pourvu d'un statut ambivalent : malgré la rapidité des échanges qu'il rend possible, il est appelé à laisser des traces et se doit de garder un certain degré de formalisme, ce qui suppose une réflexion sur les codes à respecter dans le cadre de ces échanges.
- L'usage massif du courriel est aussi un frein à la qualité des relations interpersonnelles au travail.

- **Pour des demandes ou des échanges d'information**, il est parfois plus simple et rapide de téléphoner à un collègue, de passer le voir dans son bureau, surtout s'il se trouve dans le même bâtiment.
- **Pour traiter les erreurs, les conflits ou les problèmes**, il est notamment préférable de recourir à un autre outil de communication que le courriel, notamment le face-à-face.
- **Pour la mise en oeuvre des projets et les prises de décision**, les face-à-face et les réunions étayés par des compte-rendus et des plans d'action sont à privilégier, en présentiel ou grâce aux outils de visioconférence.
- **Pour un travail collectif sur un document**, ou une gestion de projet les espaces et outils collaboratifs permettent la gestion efficace des versions successives d'un document, un travail collectif sur un document partagé plutôt que sur de multiples copies, qui doivent ensuite être consolidées
- **Pour un processus métier**, le mail n'est pas un outil de gestion collectif



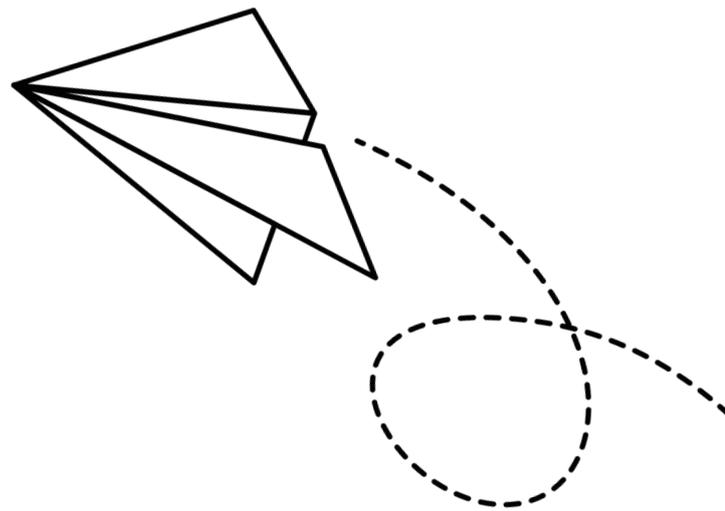
## 2. DROIT À LA DÉCONNEXION

Nombreux sont les personnels de l'université à travailler à domicile, en télétravail ou selon des horaires décalés par rapport aux heures conventionnelles de bureau, ce qui représente très souvent, pour eux, un atout en termes d'organisation.

- Il est cependant essentiel de bien distinguer temps professionnel et temps personnel, d'autant que la réception d'un message en dehors des heures de travail peut être source de stress.
- Quel que soit le statut des correspondants (personnel, enseignant, de recherche ou administratif), personne n'est tenu de répondre en dehors de ses horaires de travail.
- La sollicitation par courriel des collègues durant leurs congés doit être proscrite, notamment pour éviter qu'ils ne se retrouvent débordés à leur retour et en proie au découragement.
- Une tolérance peut être faite à l'envoi des courriels hors des heures de travail en considération du rythme des collègues enseignants, chercheurs et enseignants-chercheurs. En revanche, les modalités de communication avec les personnels Biatss sont soumises aux principes évoqués ci-dessus.

De manière générale, il convient de garder à l'esprit que l'envoi d'un message n'implique pas une réponse immédiate. Le destinataire dispose d'un délai raisonnable qui doit être apprécié en fonction de l'urgence de la situation pour y répondre.

**Afin de favoriser la mise en application du droit à la déconnexion, quelques pratiques peuvent être adoptées par chacun.**



**EN TANT QU'EXPÉDITEUR, il est conseillé de :**



laisser un temps de réponse raisonnable d'une ou deux journées au destinataire : le courrier électronique n'appelle pas de réponse immédiate contrairement à la messagerie instantanée ou au téléphone. L'interlocuteur doit avoir le temps de traiter le message, en tenant compte des autres activités qu'il a à mener. Les cas qui appellent une réponse dans la journée devraient être limités au maximum. Dans un tel cas, il est plus pertinent de penser à un moyen de communication alternatif : le téléphone.



ne pas utiliser de manière systématique le marquage « Urgent », surtout lorsque l'urgence est relative. Cela permet en outre à ce marquage de garder tout son sens le moment venu.



exploiter la fonction « Envoi différé », qui permet de travailler à son rythme sans créer de sentiment inutile d'urgence chez votre destinataire.



ajouter une mention automatique dans la signature électronique de la messagerie pour préciser le droit à la déconnexion du destinataire : « les courriels que je pourrais envoyer en dehors des heures de travail ne nécessitent pas de réponse immédiate »

## EN TANT QUE DESTINATAIRE, il est conseillé de :

- donner une indication sur le délai de réponse :

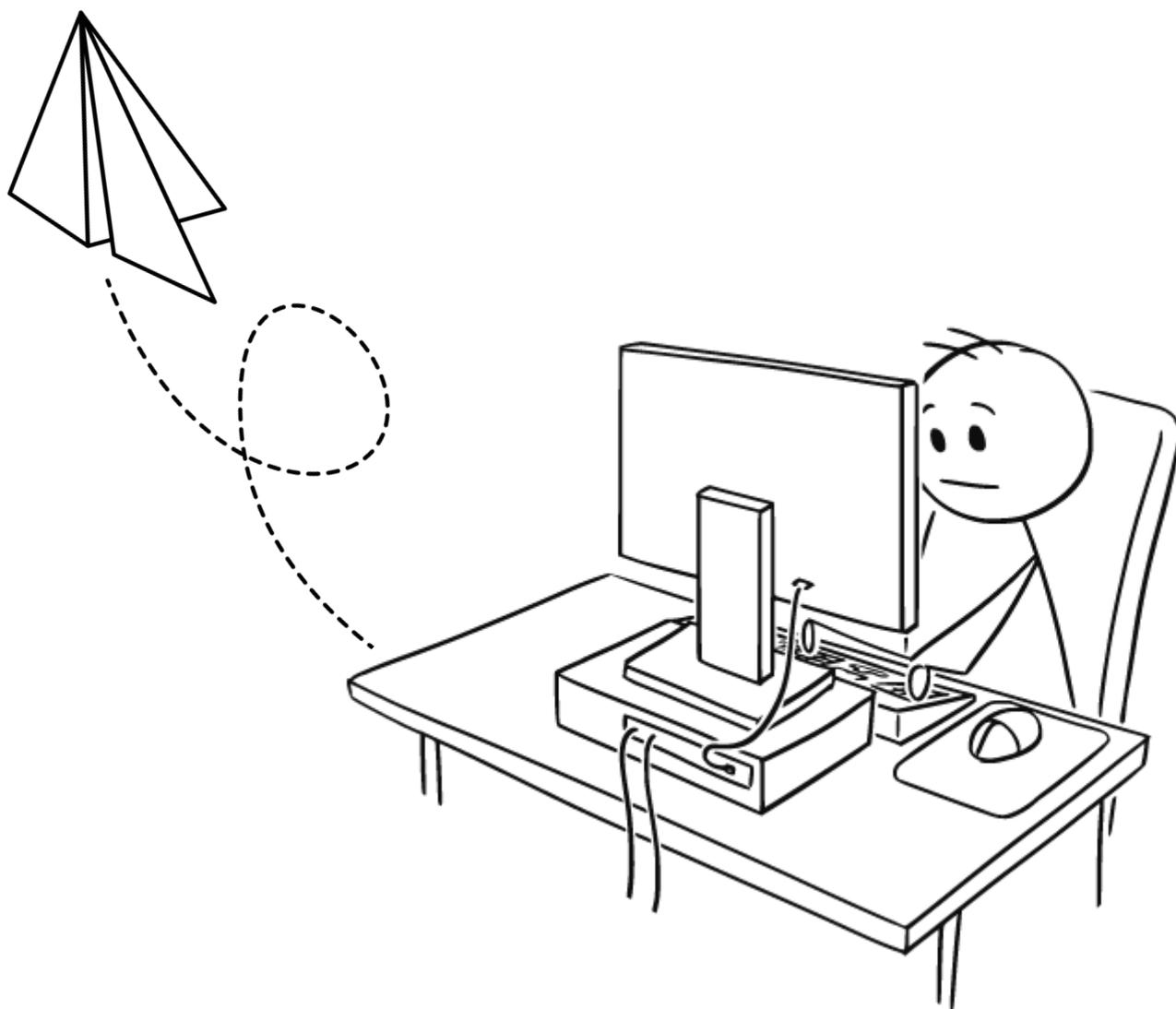
**En cas d'absence prolongée, paramétrer une réponse automatique informant de la durée de l'absence et permettant ainsi de limiter les relances pour non-réponse. Si le destinataire n'est pas en mesure de répondre dans les délais, il pourra accuser réception et indiquer un nouveau délai de traitement, qui lui paraîtra tenable.**

- Désactiver les notifications de courriels professionnels sur son smartphone et / ou son ordinateur personnel.

- Ne pas forcément chercher à traiter les messages au fur et à mesure de leur arrivée, ce qui génère un sentiment de dépassement devant l'ampleur infinie de la tâche, mais de se réserver quelques moments spécifiquement dédiés à cette activité (en début ou en fin de 1/2 journée par exemple), ce qui permet de traiter les messages efficacement et de façon groupée par sujet / objet.

- Recourir à des comptes de messagerie distincts (professionnel d'une part, personnel d'autre part) afin de faciliter la coupure avec les sollicitations professionnelles, lorsqu'arrive le temps privé.

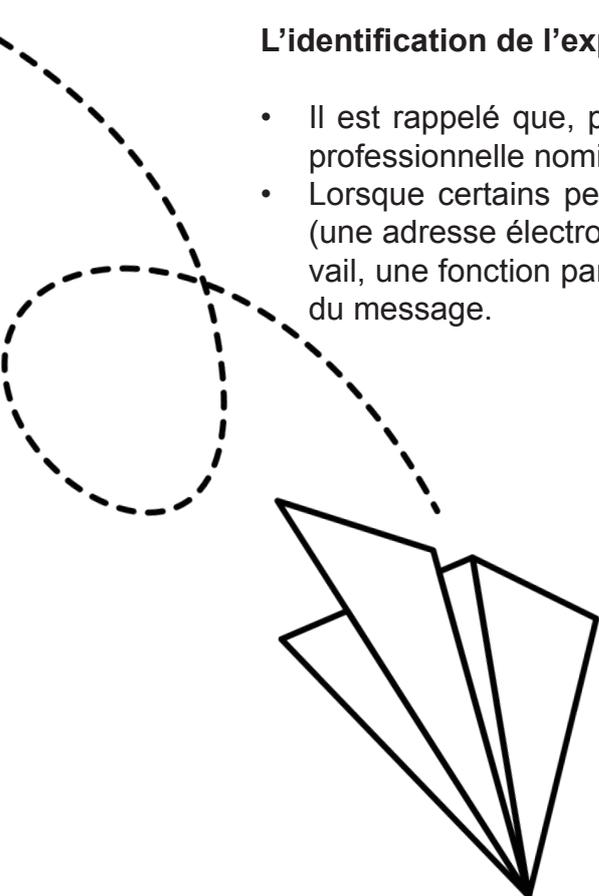
- Utiliser les capacités de traitement automatique de la messagerie. Les règles de traitement automatique des messages selon leurs caractéristiques permettent d'identifier les messages importants



# 3. CIRCULATION DE L'INFORMATION

## L'identification de l'expéditeur est cruciale.

- Il est rappelé que, pour tous les usagers de l'université disposant d'une boîte professionnelle nominative, c'est cette adresse qui doit être usitée.
- Lorsque certains personnels disposent d'un alias ou d'une boîte fonctionnelle (une adresse électronique au nom d'une entité, d'un groupe de projet ou de travail, une fonction particulière), il est important de bien choisir l'identité émettrice du message.

- 
- Dans tous les cas de figure, il convient de faciliter l'identification de l'émetteur par l'insertion de son nom, en utilisant la fonction « Insertion de signature » en évitant, dans une démarche éco-responsable, l'association d'image à la signature et en respectant la charte graphique de l'établissement.
  - Le courriel professionnel étant un vecteur de communication de l'uFC, il n'est pas autorisé d'utiliser une autre charte, ni de promouvoir une activité annexe.

## La question de l'identification des destinataires d'un message est également centrale.

- Les messages ne sont à adresser qu'aux personnes concernées ou pour leur information.
- Le champ « À » distingue les personnes directement concernées par le courriel et dont on attend une réponse ou une action.
- Le champ « CC » est réservé aux destinataires à titre d'information, dans le cas où il n'est pas attendu d'action particulière en retour.
- La fonction « CCI », qui permet de masquer des destinataires, est à réserver à une situation bien spécifique : la 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.

## ATTENTION

→ la fonction « Répondre à tous » doit servir la transmission d'une réponse constructive. Lorsqu'elle est susceptible de mettre mal à l'aise le ou la destinataire, la mise en copie de différents destinataires est à proscrire, surtout à des fins de publicité d'une situation problématique ou conflictuelle.

→ 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.

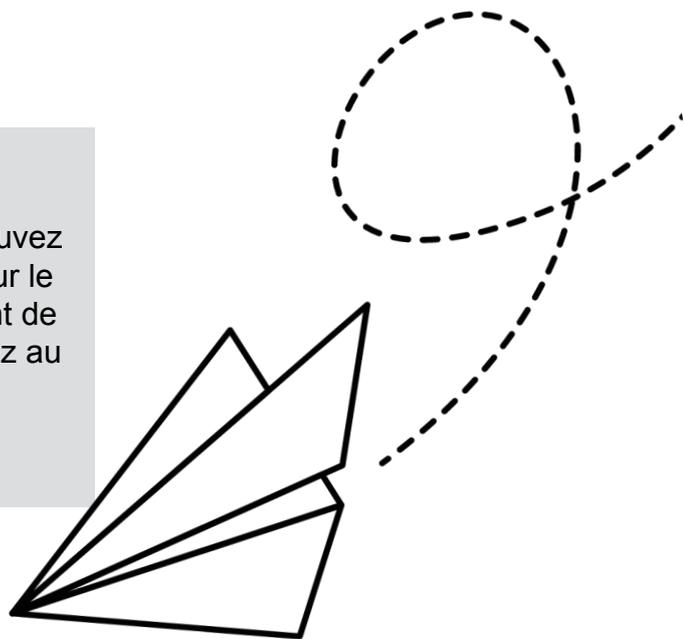
→ la fonction de transfert des messages répond à des codes déontologiques, en particulier liés à la confidentialité des échanges professionnels. Il convient aussi de ne pas mettre de personnes dans l'embarras lors de ces transferts de courriels.

Indépendamment du droit à la déconnexion, se pose la question de la nécessité de la réponse à apporter aux courriels que l'on reçoit

### **Votre réponse est NECESSAIRE si :**

- Vous êtes le destinataire principal du message ;
- Vous disposez de la réponse à la question posée ;
- Vous recevez une sollicitation pour trouver un créneau de rendez-vous, réunion... ;
- Vous comprenez qu'il y a une erreur sur le destinataire et que vous savez en outre à qui le message aurait dû être adressé.

Si la réponse nécessite plus de temps que vous ne pouvez lui consacrer à réception du message, marquez-le pour le traiter le moment venu et informez votre correspondant de sa bonne réception en lui indiquant que vous répondrez au plus vite.



### **Votre réponse est INUTILE si :**

- vous n'êtes pas directement concerné ou si vous n'avez rien à apporter sur le sujet.

### **Votre réponse est A DIFFERER si :**

- si l'échange revêt une tournure conflictuelle ou vous atteint émotionnellement.

Il est alors préférable de se donner 24 h. de délai avant de répondre pour éviter toute escalade, qui conduirait à écrire sous le coup de l'émotion des propos, qui seront ensuite regrettés, et à utiliser sans discernement les fonctions Répondre à tous et CCI.

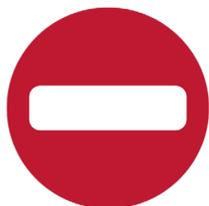
### **L'accusé de réception et / ou de lecture est à manier avec précaution.**

En fonction des paramètres des clients de messagerie l'A/R ne permet pas forcément de savoir que le destinataire a pris connaissance du message, mais au mieux seulement que celui-ci a été acheminé jusqu'à sa boîte de messagerie.

L'A/R peut aussi être mal perçu car assimilé à un moyen de contrôle excessif.

Il est donc recommandé 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 demande claire dans le corps du courriel, du type « merci de bien vouloir accuser réception de ce message ».



# 4. CONSEILS DE RÉDACTION

## Une formulation claire et concise

- L'objet du message doit être clairement identifié et formulé de manière explicite et concise : il permet de faciliter la recherche par mot-clé lorsqu'il faudra le retrouver, le tri et l'archivage voire le classement automatique des messages reçus.
- Les messages trop longs ne sont pas assimilés et parfois difficiles à lire sur les smartphones.



- On ne mélange pas les sujets dans un même message, ce qui permet d'envoyer des messages avec des objets clairs et précis (cf. ci-dessus)
- La structure du message, dans l'idéal, devrait être visible (présence de listes à puces ou d'espaces entre les paragraphes), afin d'en faciliter la lecture au destinataire.
- L'écriture d'un message ne devrait pas dépasser 10 lignes :

- il s'ouvre par une rapide mise en contexte, lorsqu'elle s'impose,
- Il se poursuit par l'énoncé clair et concis de la demande, de la réponse ou de l'information à communiquer ;
- Il enchaîne sur une éventuelle précision quant à l'action et les délais de réponse attendus, si vous attendez une réponse rapide ;
- il s'achève sur des formules de salutations.

Dans le cas où le message devrait dépasser quelques lignes, il est préférable d'envisager un autre mode de communication ou de limiter le contenu du courriel à la synthèse de la demande, qui sera détaillée dans un fichier-joint. Les listes de diffusion mail ne sont à utiliser que pour un message d'information clair et concis.

## Un contenu adapté

Pour des raisons de sécurité, un courriel ne doit jamais contenir de logins ni de mots de passe. Dans le respect du droit, les adresses et les données à caractère personnel ne doivent pas être diffusées sans autorisation.

L'écrit numérique ayant la même valeur que l'écrit papier, il convient d'apporter la même attention à sa rédaction : il peut engager la responsabilité de son auteur et de l'université.

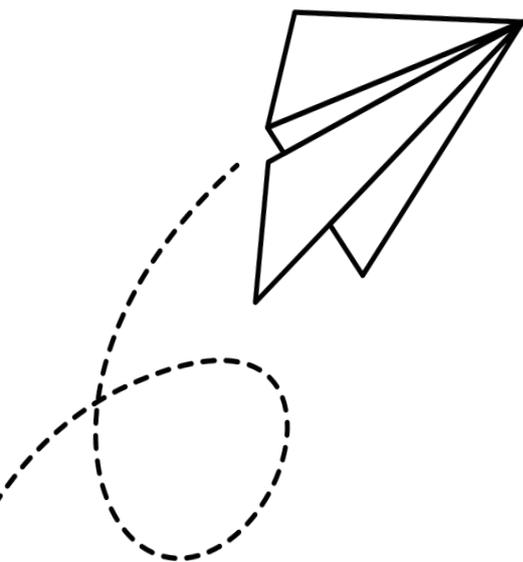
## L'utilisation de tons et de formules appropriés

Dans les échanges professionnels, il est d'usage de maintenir une formule de politesse ou de salutation, quel que soit le lien avec le correspondant. Il convient de garder à l'esprit qu'un courriel, surtout compte tenu de sa brièveté constitutive, doit préserver la relation entre les interlocuteurs.

Le ton attendu est donc celui de la courtoisie et du professionnalisme. Cela suppose :

- le respect des normes en vigueur dans toute communication numérique, en particulier la proscription des majuscules et de la couleur rouge, synonymes d'agressivité.
- naturellement, le refus de toute communication contenant des propos racistes, sexistes ou discriminatoires, des propos injurieux ou diffamatoires.
- la prise en considération permanente du destinataire dans nos choix de formulation : les mots et le ton que nous utilisons ont un impact sur l'interlocuteur, que nous ne sommes pas toujours en mesure de percevoir.

### Il convient donc, avant tout envoi, de :



- vérifier que les formulations sont claires, ne prêtent pas à confusion ni ambiguïté afin de ne pas gêner le traitement de votre message par le destinataire ;
- se demander quelle interprétation l'interlocuteur sera en mesure de faire du message qu'il reçoit selon la forme que vous lui donnez ;
- se demander également si vous apprécieriez de recevoir vous-même le message que vous vous apprêtez à envoyer ou ce que pourrait en penser d'autres personnes qui seraient amenées à le lire.

**Le laps de temps passé à se relire peut s'apparenter à une perte de temps. Il permet cependant bien souvent de :**

- faciliter les relations de travail
- éviter d'alimenter des situations conflictuelles ou des incompréhensions
- préserver la relation avec les collègues
- éviter la souffrance au travail
- faire avancer de manière constructive la résolution d'un problème

**A ce titre, le temps de la réflexion n'est jamais perdu.**



# 5. SÉCURITÉ DES COMMUNICATIONS PAR MAIL

## Messages frauduleux ou dangereux

Il est nécessaire d'apprendre à identifier les messages frauduleux ou dangereux, dans la mesure où le courrier électronique, tout comme le courrier réel peut être utilisé à des fins frauduleuses. Nous pouvons tous être confrontés à ce problème. Ces messages peuvent servir :

- 
- à soutirer des informations confidentielles.
  - à soutirer de l'argent par diverses méthodes : tentative d'usurpation de mot de passe, chiffrement des données du poste de travail ou plus largement de l'établissement et déchiffrement contre rançon, tentative de provoquer un paiement frauduleux aux dépens du destinataire, etc.
  - à faire perdre du temps (canulars) et à paralyser l'établissement.

## Ils sont détectables par

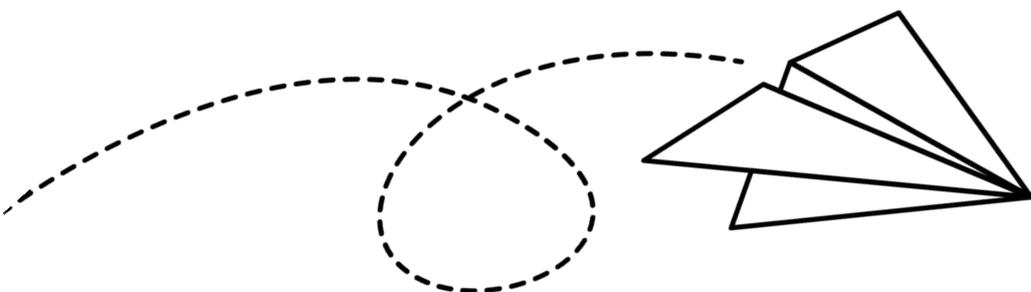
- leur caractère impératif (menace de suspension de compte, d'amende ou au contraire promesse de gros gains).
- le fait qu'ils semblent provenir d'une source faisant autorité. Ce qui permet de les démasquer à coup sûr est le fait qu'ils comportent un lien web dont la structure n'est pas celle du lien officiel ou un destinataire dont l'adresse mail n'a rien à voir avec les noms/prénoms utilisés.

## Une attention toute particulière doit être apportée

- à l'émetteur.
- aux contenus des mails.
- aux liens / hyperliens ainsi qu'aux pièces jointes qu'il ne faut ouvrir sous aucun prétexte au moindre doute sur l'émetteur ou la véracité du contenu de message.

Ces messages frauduleux doivent être signalés à [abuse@univ-fcomte.fr](mailto:abuse@univ-fcomte.fr) et être détruits sans y donner suite.

L'utilisateur pourra se référer au contenu du guide des bonnes pratiques de l'informatique, notamment à la rubrique n°8 (p. 26) : [www.ssi.gouv.fr](http://www.ssi.gouv.fr)



## Messages à caractère personnel ou confidentiel

Le code pénal couvre le secret professionnel et le secret des correspondances. En cas de manquement, des poursuites sont possibles sur le fondement des articles 226-16 à 226-24 (atteinte aux droits de la personne résultant des fichiers ou traitements informatiques).

Si un message revêt un caractère confidentiel, il est impératif de le préciser avec une mention explicite.

Il en va de même des messages à caractère personnel qui doivent être identifiés comme tel dans l'objet de message.

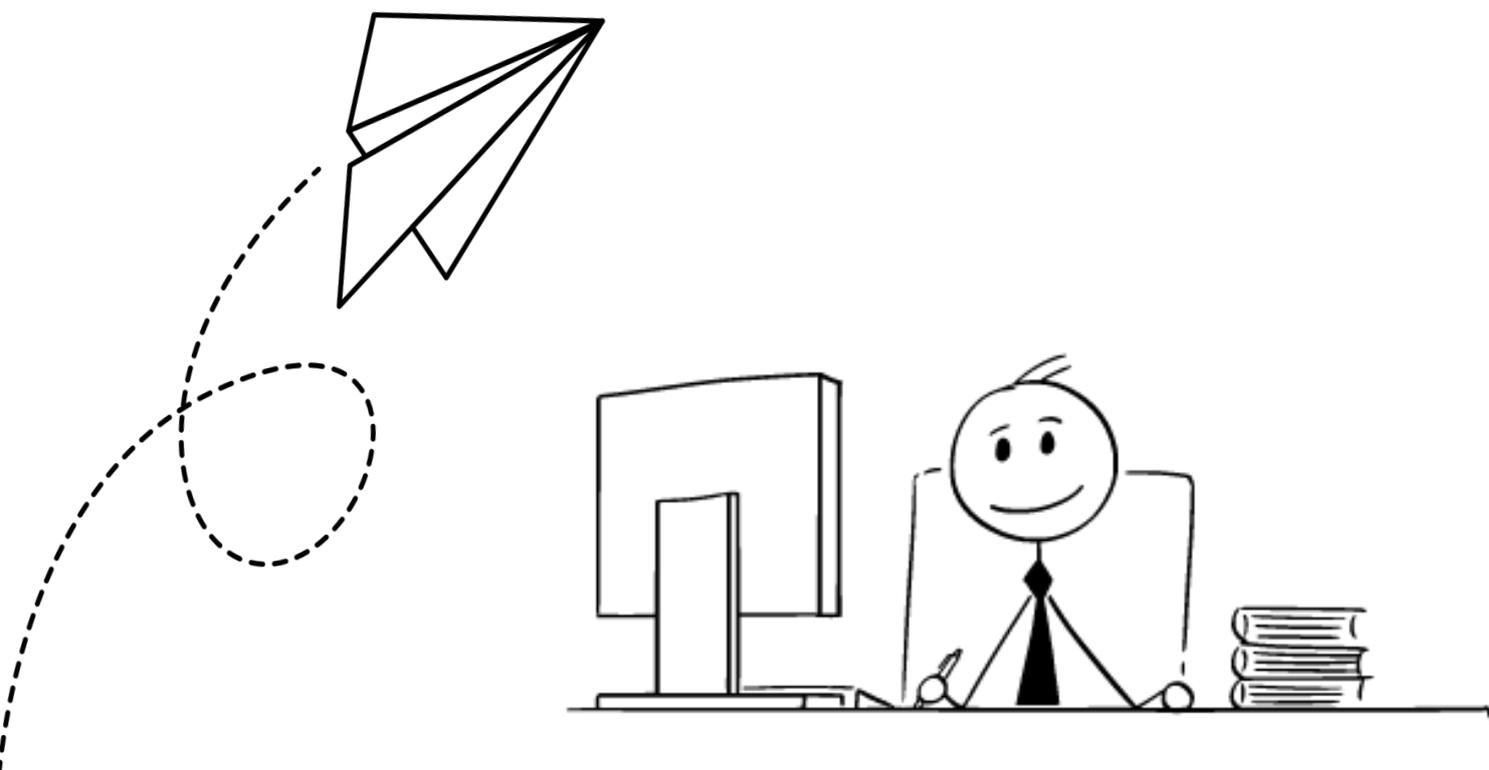
### Consultation par l'employeur des historiques courriel et suppression des courriels

Cette consultation est possible dans les cas suivants :

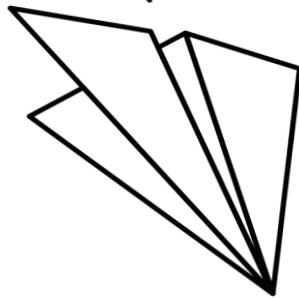
- Départ d'un personnel clef.
- Absence de longue durée.
- Enquête judiciaire.

Néanmoins, cette pratique est encadrée. Ainsi :

- les courriels d'une adresse e-mail personnelle (même connectée sur l'ordinateur professionnel), ainsi que les courriels clairement identifiés comme personnels ne peuvent faire l'objet d'une consultation sans accord préalable du salarié.
- L'employeur est en droit d'accéder librement aux mails et contenus sur l'adresse professionnelle de l'employé, à condition que ceux-ci ne soient pas clairement identifiés comme étant personnels. Ce principe s'applique également au droit de suppression des mails par l'employeur (nécessaire en cas de spam ou en cas d'attaque par mail frauduleux notamment, ou en cas de départ de l'établissement).



# 6. USAGE RESPONSABLE DES COURRIELS



## La gestion des pièces jointes

Afin d'éviter l'encombrement des serveurs et de réduire les coûts énergétiques de la communication numérique, il convient de remplacer l'envoi de fichiers par des liens vers les documents dans un espace partagé et de se demander si les pièces jointes envoyées sont toutes indispensables :

- si les interlocuteurs ont accès par ailleurs aux pièces jointes, il suffit de mentionner leur lieu de dépôt et de consultation
- si vous faites un transfert de courriel, la pièce jointe est souvent automatiquement associée au nouveau courriel. Vérifiez bien avant son envoi si ces documents sont nécessaires à votre nouvel(le) interlocuteur(trice).
- si elles sont trop lourdes, il est possible d'utiliser les espaces de stockage dédiés offerts par l'université
- s'il s'agit d'un simple envoi de fichiers, il est possible d'utiliser l'outil associé à l'ENT de l'université
- Pensez à analyser la pièce jointe avec un antivirus.
- En tant que destinataire, si vous ne connaissez pas l'émetteur, ne pas ouvrir les pièces jointes.

Le respect des règles de bon usage de la messagerie garantit la construction d'une image professionnelle qui suscite le respect, parce qu'elle vise l'efficacité de l'action sans renier la nécessité de préserver la relation avec l'autre.