



**ACADÉMIE
DE REIMS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

MESSAGERIE : LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES

TOUS PERSONNELS

**ÉDITION
2022**

INTRODUCTION

Au sein des organisations de travail, le courrier électronique est devenu l'outil le plus utilisé pour communiquer. Il a souvent tendance à être utilisé à la place d'autres outils de communication plus pertinents pour certains usages et est à considérer comme un facteur de risques professionnels. Un message électronique doit seulement permettre de transmettre du contenu.

Par conséquent, il faut s'interroger sur la pertinence du moyen de communication utilisé. Voici quelques contextes de « conversation » où l'utilisation du courrier électronique n'est pas optimale. Toutefois, cela ne signifie pas que le courrier électronique doit être systématiquement proscrit dans ces contextes :

- Le courriel « **flamme** » : utilisation du courriel pour exprimer une réaction vive « à chaud » (langage familier, utilisation des majuscules, contenus non maîtrisés) ;
- Le courriel « **ping-pong** » : échanges multiples de courriels par allers et retours aggravés par la multiplication des correspondants et les relances multiples sur des sujets secondaires ;
- Le courriel « **d'échanges répétés des versions d'un document** » ;
- Le courriel « **d'évitement** » : envoi d'un courriel pour éviter de discuter d'un problème ou pour en transférer la responsabilité à une autre personne.

L'optimisation de l'utilisation du courrier électronique consiste donc à :

- **Communiquer de manière pertinente** en s'assurant que le contenu de sa communication est bien approprié par rapport aux interlocuteurs qui la recevront ;
- Limiter le recours du courrier électronique lorsque **d'autres moyens de communication s'avèrent plus adaptés**.

Le présent document a vocation à éclairer l'usage de la messagerie professionnelle quelles que soient les modalités d'exercice de l'agent

RÈGLES PRATIQUES D'UTILISATION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

POUR RAPPEL

« **CC** » ou « Carbone copie » signifie « En copie ». Le champ « CC » permet d'informer un destinataire sans attendre de sa part une réponse.

« **CCI** » ou « copie carbone invisible » signifie « Copie Cachée ». Le champ « CCI » permet d'envoyer un courrier électronique sans que les autres destinataires se voient entre eux. L'usage du « CCI » devra être réservé aux envois groupés pour lesquels on souhaite préserver la confidentialité des destinataires.

CARACTÉRISTIQUES ET UTILISATIONS DES BOÎTES PROFESSIONNELLES NOMINATIVES, FONCTIONNELLES ET DES LISTES DE DIFFUSION

En premier lieu, chaque agent dispose d'une **adresse mél professionnelle nominative** :
« **prénom.nom@ac-reims.fr** »

Cette adresse permet les contacts professionnels des agents entre eux et avec leur administration.

D'autre part, il existe des **boîtes fonctionnelles** : Les adresses de messagerie génériques (ou boîtes fonctionnelles) permettent de contacter une (ou plusieurs) personne(s) sans connaître leur identité. On s'adresse alors à une structure ou un service.

L'identifiant et le mot de passe des boîtes fonctionnelles sont susceptibles d'être partagés par plusieurs personnes physiques.

Il convient donc de vérifier régulièrement qui a accès aux boîtes afin de s'assurer que leur consultation est limitée aux seules personnes habilitées et de respecter les consignes de protection du mot de passe (politique de gestion des mots de passe accessible depuis l'intranet / Fonctionnement / Système d'information / Sécurité).

Il est recommandé de ne pas transférer des messages qui ont été envoyés à une adresse professionnelle quelle qu'elle soit (fonctionnelle ou nominative) vers une adresse personnelle afin d'éviter la circulation d'informations relatives au ministère, y compris confidentielles, dans le domaine privé.

Enfin, il existe les **listes de diffusion**. Ces listes sont constituées à partir de requêtes sur l'annuaire académique. Elles ne sont associées à aucun identifiant ou mot de passe mais elles peuvent être modérées et ont à cet égard des propriétaires / modérateurs.

Les listes manuelles de destinataires doivent être régulièrement mises à jour.

RÉDIGER UN MESSAGE	<ul style="list-style-type: none">› Indiquer clairement le sujet du message dans la zone « OBJET »› Être bref et bien situer le contexte du message› S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction d'un message› Ne pas abuser des pièces jointes
ENVOYER UN MESSAGE	<ul style="list-style-type: none">› S'interroger sur la pertinence du moyen de communication utilisé› Choisir le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message› N'envoyer le courrier électronique qu'aux personnes concernées› Prendre le temps de relire le message avant de l'envoyer› S'assurer de bien s'identifier et de laisser ses coordonnées à la fin du message
RÉCEPTIONNER UN MESSAGE	<ul style="list-style-type: none">› Assurer l'expéditeur de la réception du message si nécessaire› Gérer au mieux la réception de messages en cas d'absence prolongée (prévoir un message d'absence)
RÉPONDRE À UN MESSAGE	<ul style="list-style-type: none">› Hiérarchiser les réponses à apporter aux messages (urgence : passer plutôt un appel ; besoin de réflexion : prévenir l'interlocuteur par un message d'attente, etc.)› Appréhender le niveau de complexité de la réponse (un message traduit un engagement, s'interroger avant de répondre à l'ensemble des destinataires notifiés par l'expéditeur)› Faciliter la lecture des échanges
CLASSER ET ARCHIVER DES MESSAGES	<ul style="list-style-type: none">› Classer immédiatement le message lorsqu'il a été traité

VALEUR JURIDIQUE DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE ET UTILISATION PROFESSIONNELLE/PRIVÉE

La messagerie électronique est une forme de communication écrite pouvant, par conséquent, constituer une **preuve ou une présomption de preuve et engager la responsabilité de l'agent et de l'administration**.

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

Les courriers électroniques adressés par l'agent à l'aide d'un des outils mis à disposition par l'employeur pour les besoins de ses missions sont présumés avoir un caractère professionnel.

La messagerie électronique nominative peut, sous certaines conditions, constituer le support d'une communication privée (elle doit être non lucrative et demeurer raisonnable dans sa fréquence et dans sa durée).

« Toute information est réputée professionnelle à l'exclusion des données explicitement désignées par l'utilisateur comme relevant de sa vie privée » (mettre dans l'objet du courriel : « personnel » / « privé »).

Enfin, une **obligation de discrétion** doit être assurée pour les données personnelles collectées dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

SÉCURITÉ DE LA MESSAGERIE ET PRÉCONISATIONS CONCERNANT LES COURRIELS FRAUDULEUX

Il relève de la responsabilité de tous les utilisateurs de sécuriser son compte de messagerie par un **mot de passe robuste**.

Comment identifier un courriel frauduleux :

- l'identité d'un expéditeur n'étant en rien garantie (l'identité peut être usurpée) ou l'expéditeur peut être inconnu (ex : un usager), vérifiez cette identité ainsi que la cohérence entre l'expéditeur présumé et le contenu du message. En cas de doute, contactez directement l'émetteur du courriel ;
- le message invite le destinataire du message à ouvrir une pièce jointe malveillante ou à suivre un lien vers un site Web malveillant.

Ne pas ouvrir les pièces jointes provenant de destinataires inconnus ou dont le titre ou le format paraissent incohérents avec les fichiers habituellement envoyés par vos contacts.

Ne jamais répondre à un courriel demandant des informations personnelles ou confidentielles.

Si un lien ou plusieurs figurent dans un courriel, vérifier l'adresse du site en passant la souris sur chaque lien avant de cliquer. L'adresse complète du site s'affichera alors dans la barre d'état en bas de la page ouverte. En cas de doute sur l'adresse affichée, s'abstenir de cliquer.

Ne pas ouvrir et ne pas relayer de messages de types chaînes de lettre, appels à la solidarité, alertes virales, etc.

Si le **courriel paraît suspect, le supprimer, puis vider la corbeille**.