

# Charte Informatique

Bonnes pratiques d'utilisation des ressources informatiques, des services Intranet et Internet ainsi que des moyens de communication.

## Annexe 2 : Utilisation de la messagerie

Les règles de courtoisie habituelles s'appliquent également sur la messagerie. Elles y sont encore plus importantes que dans un contact direct, dans la mesure où la gestuelle corporelle et le ton de la voix sont absents du message, et permettent toutes les interprétations.

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait qu'un message électronique **a la même portée juridique** qu'un courrier manuscrit et peut rapidement être communiqué à des tiers (il constitue une preuve ou un commencement de preuve). Il convient de prendre garde au respect d'un certain nombre de principes, afin d'éviter les dysfonctionnements du système d'information, de limiter l'envoi de messages non sollicités et de ne pas engager la responsabilité civile ou pénale de l'association avens et/ou de l'utilisateur.

L'envoi de messages électroniques à des tiers obéit aux mêmes règles que l'envoi de correspondances postales, en particulier en termes d'organisation hiérarchique. En cas de doute sur l'expéditeur compétent pour envoyer le message, il convient d'en référer à sa hiérarchie.

Avant tout envoi, il est impératif de vérifier l'identité des destinataires du message et leur qualité à recevoir communication des informations transmises.

En cas d'envoi à une pluralité de destinataires, l'utilisateur doit respecter les dispositions relatives à la lutte contre l'envoi en masse de courriers non sollicités. Il doit également envisager l'opportunité de dissimuler certains destinataires, en les mettant en copie cachée, pour ne pas communiquer leur adresse électronique à l'ensemble des destinataires.

En cas de transfert de mail, il est important de vérifier que les nouveaux destinataires, ont le droit d'accéder à l'historique du contenu et aux coordonnées des anciens destinataires du message.

La vigilance des utilisateurs doit redoubler en présence d'informations à caractère confidentiel.

Les messages importants sont envoyés avec un accusé de réception OU signés électroniquement.

Les utilisateurs doivent veiller au respect des lois et règlements, et notamment à la protection des droits de propriété intellectuelle et des droits des tiers. Les correspondances électroniques ne doivent comporter aucun élément illicite, tel que des propos diffamatoires, injurieux, contrefaisants ou susceptibles de constituer des actes de concurrence déloyale ou parasitaire.

## Utilisation personnelle de la messagerie

La messagerie mise à disposition de l'utilisateur par l'association avens est un outil professionnel, son usage personnel doit donc rester **exceptionnel**. Les messages à caractère personnel sont tolérés, à condition de respecter la législation en vigueur, de ne pas perturber et de respecter les principes posés dans la présente charte.

Les messages envoyés doivent être signalés par la mention "Privé" ou « Personnel » dans leur objet et être classés dès l'envoi dans un dossier lui-même dénommé "Privé" ou « Personnel ».

Les messages reçus doivent être également classés, dès réception, dans un dossier lui-même dénommé " Privé ". En cas de manquement à ces règles, les messages sont présumés être à caractère professionnel.

Le même principe est applicable aux répertoires et fichiers « privé » ou « personnel » dans l'Explorateur Windows ou tout autre type de stockage de données.

## Envoi de mail vers les IRP (instances représentatives du personnel)

Afin d'éviter l'interception de tout message destiné à une institution représentative du personnel ou émis par ces derniers, les messages présentant une telle nature doivent être signalés et classés de la même manière que les messages à caractère personnel, donc être signalés par la mention " IRP " et classé dans un dossier lui-même dénommé " IRP ".

## Bien utiliser la messagerie

La messagerie permet d'aller vite. Parfois trop. Ci-dessous les dix commandements de la messagerie pour une utilisation optimisée.

### 1. UTILISEZ LE MAIL AVEC PARCIMONIE

Ne noyez pas vos correspondants sous les mails. Limitez autant que possible le nombre de messages que vous envoyez. En particulier, évitez de participer à la circulation des chaînes.

Évitez les pièces jointes trop volumineuses (maximum 10 Mo).

Pour les transmissions en interne, préférez l'envoi d'un lien ou d'un raccourci vers un répertoire commun. À l'inverse, ne faites pas une pièce jointe pour quelques lignes de texte qu'il vous suffit de copier/coller directement dans le corps de votre message.

### 2. REFLECHISSEZ A DEUX FOIS AVANT D'ENVOYER OU DE TRANFERER UN MAIL

Un mail, ça s'écrit vite, ça part vite, ça arrive vite, et ça peut faire beaucoup de dégâts. Relisez les courriers sensibles plutôt deux fois qu'une. Une règle voudrait que vous n'écriviez pas dans un mail ce que vous ne pourriez pas dire en face de la personne concernée.

De même, vous vous apprêtez à faire suivre un mail, mais avez-vous reçu la permission de l'auteur ? Car divulguer à un tiers le contenu d'une conversation privée peut être dommageable (CF. règles applicables au RGPD).

### 3. IDENTIFIEZ-VOUS

Vous avez tout intérêt à ce que vos courriels soient identifiables pour que vos destinataires les ouvrent et les lisent. À cet effet, n'hésitez pas, lors du paramétrage de votre logiciel de messagerie, à mentionner vos prénom et nom dans le champ « Expéditeur ». N'oubliez pas non plus que la signature du courriel doit contenir vos nom et coordonnées.

### 4. SELECTIONNEZ LES BONS DESTINATAIRES

Le courriel doit être adressé à la ou aux personne(s) concernée(s). Placez les personnes devant seulement être tenues informées en copie conforme (Cc:). Si cette pratique est bien mise en œuvre, les destinataires en copie ne devront pas avoir à répondre au courriel mais seulement en faire la lecture.

### 5. PRENEZ GARDE AUX ENVOIS EN NOMBRE

L'envoi de mail en mode « all users », c'est à dire à tous les salariés de l'association avens **est interdit**.

Ce type d'envoi est réservé à l'usage unique de la Direction de l'association avens pour ses besoins de communication.

## **6. DEFINISSEZ DES PRIORITES AUX MESSAGES**

Si nécessaire, attribuez une priorité (importance) au message que vous envoyez. Les personnes à qui vous adressez votre courriel porteront alors une attention particulière à votre message. Attention : si vous envoyez tous vos courriels en "haute priorité", vous risquez de ne plus être crédible. Indiquez la priorité uniquement aux messages urgents.

## **7. SOIGNEZ VOS MESSAGES ET RESTEZ POLIS EN TOUTES CIRCONSTANCES**

Même si le ton d'un mail est moins formel que celui d'une lettre écrite, efforcez-vous de respecter les règles d'orthographe et de grammaire. N'hésitez pas à cet effet à utiliser les outils de correction orthographique des logiciels de messagerie.

Vous vous adressez à des êtres humains. Aussi sachez rester cordial et n'oubliez pas les règles élémentaires de politesse, tout en évitant les formules alambiquées ou ampoulées. Les expressions simples, du type "Bien à vous" ou "Cordialement" suffisent.

## **8. EVITEZ LE « TOUT EN MAJUSCULES »**

L'utilisation des majuscules dans les courriels équivaut à CRIER.

Mieux vaut donc éviter d'écrire des mots ou mails complets en majuscules.

## **9. ARCHIVEZ / NETTOYEZ VOTRE BOITE MAIL**

Ne conservez que les messages réellement importants.

Créer votre répertoire d'archive sur un disque réseau où il sera protégé et sauvegardé.

## **10. EVITEZ LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES**

N'envoyez jamais d'information confidentielle par mail, en particulier votre numéro de carte bancaire, vos codes secrets et mots de passe ou toute autre information personnelle, mais aussi vos documents confidentiels (exemple carte d'identité, passeport...) sans les protéger.

Cette règle s'applique également aux mails contenant des informations sur vos collègues, ou sur les personnes accueillies au sein des établissements de l'association avens.

Pour éviter d'envoyer des noms de personnes, penser à l'anonymisation ou à la pseudonymisation.