



Guide de bonnes pratiques de la messagerie électronique



Sommaire

- P 4 Pourquoi écrire un guide sur ce sujet ?
- P 5 Vous et votre messagerie électronique
- P 6 Quand consulter sa boîte courriel ?
Comment répondre aux courriels reçus ou comment envoyer un courriel ?
- P 8 Gérer sa boîte courriel
- P 10 En résumé : 10 points clé à retenir
- P 11 Sources et textes de références

Pourquoi écrire un guide sur ce sujet ?

Parce que 56% des personnes consacrent **plus de 2h par jour** à la gestion de leur boîte aux lettres électronique soit un total de plus de 16 jours par an !

Parce que 65% des personnes déclarent vérifier leur messagerie **toutes les heures** mais le font en réalité **toutes les 5 minutes**. Une étude précise que **70% des mails professionnels sont ouverts dans les 6 secondes** suivant leur réception et 85% durant les 2 premières minutes.

Parce que le nombre de personnes qui déclarent recevoir **plus de 100 courriels par jour** est en constante augmentation.

Et enfin, parce que le courriel est **accessible 24/24h** depuis le monde entier, sur son ordinateur, sa tablette, son smartphone ou encore sa montre connectée.

On voit donc au travers de ces chiffres que, bien que le courriel soit voué à faciliter les échanges et à gagner en rapidité, il est la cause principale de la connexion permanente et **la source d'un niveau de stress faible mais continu** et donc dangereux pour la personne.

Cela peut en effet :

- provoquer une surcharge de travail et une accumulation d'informations,
- générer de l'incompréhension et une mauvaise interprétation des propos,
- conduire à avoir le sentiment d'une perte de temps et accroître de ce fait le sentiment d'urgence dans son travail.

De plus, parce qu'on est facilement joignable en permanence, le courriel peut être vécu comme un moyen de contrôle supplémentaire.

L'utilisation intensive du courriel laisse de surcroît le sentiment, à certains personnels, d'un isolement croissant. En effet, combien de fois nous est-il arrivé d'envoyer un courriel à un-e collègue situé-e dans le bureau voisin pour une simple demande d'information ?



En revenant à une utilisation « **raisonnée** » du courriel, nous pouvons toutes et tous participer à diminuer notre stress et revenir à un vrai travail collaboratif. Voici donc quelques suggestions.

Vous et votre messagerie électronique

Dans le cadre du travail et lors d'échanges à caractère professionnel, la création et l'utilisation d'une **messagerie professionnelle** est indispensable. A l'université, il s'agit de votre adresse électronique prenom.nom@univ-tlse2.fr.

Dans le cadre professionnel, il est indispensable d'utiliser sa messagerie professionnelle plutôt que sa messagerie personnelle. La messagerie professionnelle au format proposé par l'UT2J permet d'identifier rapidement l'expéditeur.

L'utilisation de la messagerie électronique professionnelle à des fins personnelles est tolérée, mais elle doit rester raisonnable et ne doit pas affecter la sécurité des réseaux.

De plus, une messagerie électronique professionnelle est nominative et personnelle, ce qui signifie que son mot de passe est confidentiel.

Aucune personne y compris votre hiérarchie ne peut vous demander de le donner.

Dans la mesure où votre mot de passe est confidentiel et personnel, il vous appartient dans le cadre d'une mutation ou d'un départ à la retraite de régler certains aspects techniques : redirection de courriel, message de départ...

Il est recommandé d'identifier les messages qui sont personnels en indiquant «privé» ou «personnel» dans l'objet du message. À défaut d'une telle identification, les messages sont présumés être professionnels.

Il est vivement conseillé de créer **une signature électronique**, car un courriel électronique est une forme de communication administrative interne mais également externe, il renvoie ainsi l'image de l'établissement, il doit donc respecter la charte graphique proposée.

Prénom NOM

Fonction

Service ou composante

UNIVERSITÉ TOULOUSE JEAN JAURES

+33(0)5

prenom.nom@univ-tlse2.fr



Dans le cadre de **l'utilisation de données à caractère sensible**, il est vivement conseillé d'insérer sous la signature électronique le message suivant :

«Ce message et toutes les pièces jointes sont confidentiels et/ou couverts par le secret professionnel et transmis à l'intention exclusive de son (ou de ses) destinataire(s). Toute modification, édition, utilisation ou diffusion non autorisée est interdite. Si vous avez reçu ce message par erreur, merci d'en informer son émetteur (ou le signaler à l'adresse générique du service/de la composante). L'Université de Toulouse - Jean Jaurès décline toute responsabilité au titre de ce message s'il a été altéré, déformé, falsifié ou encore édité ou diffusé sans autorisation. Si l'objet de ce message est indiqué comme «privé», son contenu est sous la seule responsabilité de son auteur.»

Quand consulter sa boîte courriel ?

« 64 secondes, c'est le temps que l'on met en moyenne pour reprendre le fil de sa pensée lorsque l'on est interrompu par l'arrivée d'un message. » (Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, 2011)

Dans ce cas, il vaut mieux se fixer des plages horaires dans la journée pendant lesquelles on gère ses courriels plutôt que de travailler avec sa boîte courriel ouverte.



Comment répondre aux courriels reçus ou comment envoyer un courriel ?

Avant de répondre, il est nécessaire de se poser les questions suivantes :

Le format « courriel » est-il pertinent ? Parfois, appeler la personne ou lui parler de vive voix évitera un long échange de courriels électroniques ou une mauvaise interprétation de vos intentions.

Doit-on y répondre maintenant ? Parfois, cela peut être nécessaire et dans d'autres situations, s'accorder un délai de réflexion permet d'éviter de répondre de manière impulsive et également d'éviter le sentiment d'urgence et la surcharge de travail créés par cet outil de communication. Par ailleurs, vous n'êtes pas tenu-e de répondre à un courriel reçu en dehors des heures de travail.

A quel moment envoyer un courriel ? On constate que les nouvelles technologies et en particulier le courriel ont rendu plus floue la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle. Envoyer un courriel ou répondre en dehors des heures de travail est donc à éviter car il peut créer chez la personne destinataire un sentiment d'urgence. De plus, cela signifie que l'expéditeur·trice reste « connecté·e » à son travail.

A qui envoyer le courriel ?

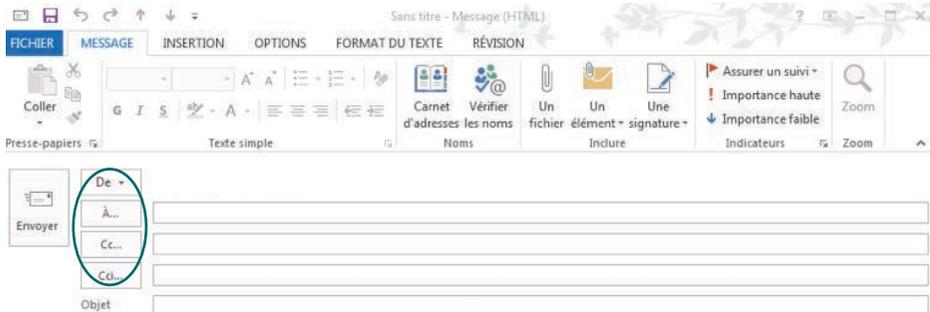
A : C'est l'emplacement du **destinataire principal** du courriel, celui « **pour action** », la personne directement concernée par le courriel électronique et dont on peut attendre une réponse.

CC : On y ajoute dans cette partie les destinataires que l'on souhaite informer sans pour autant qu'ils aient à réagir au courriel.

Cette pratique est à limiter autant que possible car **elle est à l'origine d'un grand nombre de courriels inutiles et en cascade**. Pour ces mêmes raisons, la fonction « **répondre à tous** » est à éviter !

CCI/BBC : La fonction « copie cachée » permet de mettre en copie sans que le ou la destinataire n'en soit informé-e. Cette pratique est à éviter également car elle peut donner l'impression d'un sentiment de défiance. En effet, on peut finir par se demander si d'autres destinataires sont en copie du courriel et pour quelles raisons.

Cependant, un courriel peut être envoyé à une liste de diffusion dont tous les destinataires sont en copie cachée (CCI) pour éviter la divulgation des adresses électroniques de tous les destinataires ainsi que les cascades de réponses à tous. Il peut être intéressant d'inscrire dans le corps du message, la population concernée par ce courriel : « message à destination de ... ».



Soyons vigilant·e·s : nous avons déjà toutes et tous reçus des courriels qui ne nous concernaient pas ou peu, et qui nous ont donné l'impression de perdre notre temps, d'être le témoin d'échanges ou encore d'être pris à partie. Effectivement, cet envoi de courriels à un nombre important de destinataires, principaux ou secondaires, est à l'origine d'une perte de temps et du sentiment d'une surcharge d'informations.



Comment rédiger un courriel ?

- Bien que le courriel soit un format de communication particulier, les règles de l'écrit s'appliquent toujours. Il est important de rappeler que le courriel peut avoir un usage réglementaire : il faut donc veiller au contenu de son message et au ton employé (éviter de transcrire à l'écrit le langage oral).
- Il est indispensable de mettre un objet dans son courriel autre que « urgent » qui, à force d'être utilisé, perd de sa signification. Un courriel sans objet d'un expéditeur inconnu peut instaurer un doute sur le caractère frauduleux du message. Il est donc important d'en mentionner un à chaque envoi. Par ailleurs, l'objet permet aussi de faciliter le classement et la recherche d'un courriel.
- Le courriel gagne en efficacité s'il est **court et précis** : il faut donc éviter les courriels avec de nombreuses digressions autour du sujet.
- Enfin, il faut toujours le signer sans oublier au préalable une simple formule de politesse (cordialement, etc.).

Pour l'envoi de pièces jointes volumineuses

Lorsque les pièces jointes sont trop lourdes, le courriel risque de ne pas aboutir. Pour les envoyer, vous pouvez passer par le service : **filesender.renater.fr** créé par le ministère et vous y connecter grâce à vos identifiants ENT. Vous pourrez alors y transférer ces fichiers y compris à destinations de personnes hors UT2J.

En cas d'absence

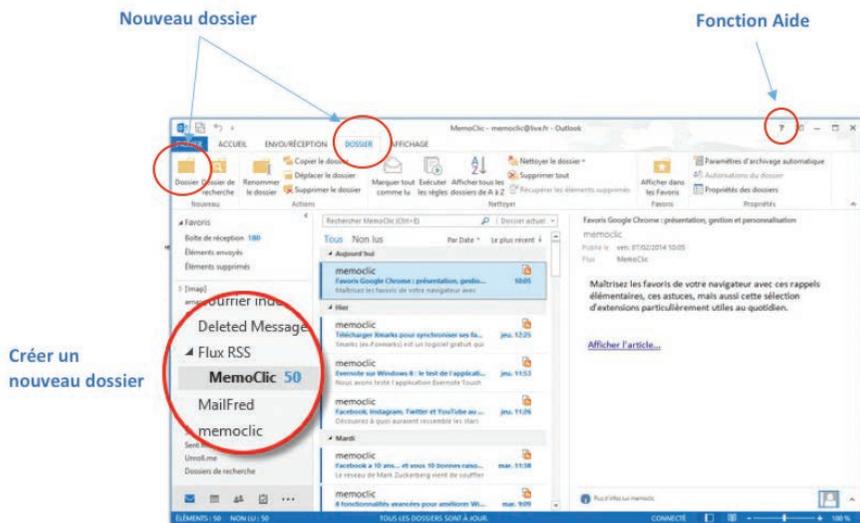
L'utilisation d'une réponse automatique permettra aux personnes qui vous envoient un message d'être informées de votre absence et de comprendre qu'il ne faut pas vous relancer. Si cela est possible, il peut être utile de donner une adresse électronique de redirection vers une boîte générique de votre service/composante pour que les personnes puissent tout de même avoir un autre contact en cas d'urgence.

Gérer sa boîte courriel

Il est fortement conseillé de **classer** les courriels reçus dans des dossiers **par thématique** ou **par nom de personne** afin de pouvoir les retrouver plus facilement.



Sur Outlook, il faut cliquer sur « Dossier » puis sélectionner à nouveau « Dossier » pour en créer un nouveau. En cas de difficultés, l'onglet « Aide » vous permettra de vous familiariser avec toutes les fonctionnalités de votre messagerie.



Sur Scout, il faut cliquer sur « réception » puis « nouveau dossier ».

Une fois par an, il peut être intéressant d'effectuer un archivage afin de sauvegarder les dossiers importants. Cela permet également de se débarrasser des courriels les plus anciens qui encombrant la messagerie.

Vous pouvez également éviter l'effet de saturation dû à un grand nombre de courriels non lus dans votre boîte de réception en demandant à ce qu'ils arrivent directement classés dans vos dossiers ce qui vous permet de les consulter selon l'ordre de priorité que vous fixez.

Pour cela, sur **Outlook**, il faut cliquer sur votre courriel puis à l'aide d'un clic droit de sélectionner « règles » et d'indiquer ensuite le dossier dans lequel vous voulez que ce message arrive.

Sur Scout, vous pouvez créer des filtres.

Il n'est pas utile non plus d'imprimer systématiquement ses courriels pour les gérer, pensons à la planète ! Il peut être préférable d'imprimer uniquement les courriels qui nécessitent un archivage papier.

Enfin, un **ménage annuel ou semestriel** (notamment de la corbeille et des messages envoyés) vous permettra d'alléger le serveur de la messagerie.



Attention aux messages frauduleux et aux virus !

Ne cliquez pas sur des liens dont la provenance vous paraîtrait douteuse. Ouvrir le message est sans danger en lui-même mais **il ne faut surtout pas cliquer sur les liens ou ouvrir les pièces jointes que contiendraient ces messages**. En cas de doute, vous pouvez contacter l'expéditeur par téléphone afin de vous assurer que ce dernier est bien à l'origine du message.

Certains courriels vous indiquent que votre boîte électronique est pleine et qu'il faut vous connecter pour la dépanner. Il s'agit de **courriels frauduleux d'hameçonnage**.

Ni l'université ni aucun de ses services ne demandent les identifiants ou les mots de passe par courriel. En règle générale, il ne faut jamais communiquer des données personnelles par message électronique en raison de risque de piratage de ces informations.

Les messages de publicité sont eux sans danger, mais risquent à terme de saturer votre messagerie.

En résumé

Voici les **10 points clés** à retenir pour un meilleur usage de la messagerie électronique :

1. **Se fixer des plages horaires** pendant la journée au cours desquelles gérer ses courriels.
2. **Réfléchir au mode de communication** à privilégier pour l'information que l'on a à transmettre.
3. **Garder un délai de réflexion** avant de répondre à un courriel, vous n'êtes pas tenu-e d'y répondre avec précipitation.
4. **Bien cibler le(s) destinataire(s)** du courriel et éviter autant que possible la fonction « répondre à tous ».
5. **Faciliter la lecture** du courriel pour la personne destinataire (objet, courriel court et précis, signature).
6. **Veiller au ton employé** dans son courriel et le relire avant l'envoi en se mettant à la place de la personne destinataire.
7. **Garder en tête la valeur règlementaire** du courriel.
8. **Classer ses courriels** pour pouvoir retrouver plus facilement une information par la suite.
9. **Ne pas imprimer** systématiquement ses courriels.
10. **Etre vigilant-e face au risque de courriels frauduleux** : ne jamais cliquer sur un lien ou ouvrir une pièce jointe dont la provenance serait douteuse.
Ne jamais communiquer vos identifiants par message électronique.

Pour aller plus loin

Des formations sont proposées par le Pôle Gestion des Compétences à l'université afin de mieux maîtriser notre messagerie et notre communication à travers elle :

- IB 03 : Risques et astuces du Net
- IB 05 : WORD : mailing
- IB 10 : OUTLOOK



Pour toute demande d'assistance vous pouvez vous adresser à la DSI (Direction du Système d'Information) en déposant une demande via « Aladin ».

Sources et textes de références

ORSE (2011)

CNIL Le contrôle de l'utilisation d'internet et de la messagerie électronique – 01/12/2015

CNIL Fiche 2 Sécurité : Authentifier les utilisateurs (mot de passe)

CNIL Sécurité : Sécuriser les échanges avec d'autres organismes

CNIL Guide de la sécurité des données personnelles – 23/01/2018

ANSSI Les 5 réflexes à avoir lors de la réception d'un courriel

Remerciements

Jean-Louis Chrisment, Jérôme Vaysse et Julien Cabessut pour la Direction du Système d'Information (DSI)

Laurent Lagriffoul pour la Direction des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (DTICE)

Rédaction

Martine Maydiou et Mathilde Rigal - Pôle Environnement Professionnel/DRH

Avec la participation de Charlotte Martin-Medici, stagiaire en 2017 au PEP (Master 2 Psychologie Accompagnement Professionnel –UT2J)

Création graphique

Daniel Lacoste - Présidence / DUF pour les dessins



Guide de bonnes pratiques de la messagerie électronique