

# MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE : CHARTRE D'UTILISATION

## 1. Qui est concerné

Tout personnel, étudiant et usager du système d'information de l'université Bretagne Sud est bénéficiaire d'un accès aux services numériques et notamment au service de messagerie proposé par l'université.

## 2. Quel service

L'université offre à l'utilisateur, soit toute personne ayant un lien juridique avéré avec l'université, un service de messagerie électronique à usage professionnel et personnel, permettant d'établir une communication interne ou externe entre les différents utilisateurs, suivant les standards techniques en vigueur sur les réseaux de communication numérique.

L'université met à disposition des utilisateurs un messagerie (service de courriels en ligne).

On entend par messagerie un service de messagerie accessible sur internet qui permet l'émission et la manipulation de courriers électroniques.

Le moyen d'accès à la messagerie, mis à disposition de l'utilisateur est constitué d'un identifiant et d'un mot de passe strictement personnels, confidentiels et incessibles

À l'exception des règles applicables aux boîtes de messagerie électronique fonctionnelles, le droit d'accès à la messagerie électronique est personnel, incessible et temporaire. Il fait l'objet d'un renouvellement annuel tacite.

## 3. Quel cadre légal

### 3.1. Les grands principes

La quantité et la facilité de circulation des informations et des contenus sur internet ne doivent pas faire oublier la nécessité de respecter la législation. Internet et les réseaux de communication numériques ne sont pas des zones de non-droit.

L'utilisateur s'engage à utiliser le service :

- dans le respect des lois relatives à la propriété littéraire et artistique ;
- dans le respect des lois relatives à l'Informatique aux fichiers et aux libertés ;
- dans le respect des règles relatives à la protection de la vie privée et notamment du droit à l'image d'autrui.

Il s'engage également à ne pas envoyer de messages à caractère raciste, pornographique, pédophile, injurieux ou diffamatoire ou de provocation ou apologie du terrorisme, et de manière générale à ne pas diffuser d'informations présentant le caractère d'un délit.

Sont aussi (mais pas exclusivement) interdits et pénalement sanctionnés :

- La contrefaçon de marque, les dessins ou modèles, bases de données, brevets ou autres droits de propriété intellectuelle.
- La reproduction, représentation ou diffusion d'une œuvre de l'esprit (par exemple musique, photographie, logiciel, œuvre audiovisuelle ou cinématographique ...) ou d'une prestation de droits voisins (par exemple : interprétation d'une œuvre musicale par un artiste, phonogramme, vidéogramme, programme d'une entreprise de communication audiovisuelle) en violation des droits de l'auteur, du titulaire de droits voisins et/ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle ou d'images de personnes sans autorisation.

En cas de non-respect des règles définies dans la présente Charte et des modalités définies dans les guides d'utilisation, la « personne juridiquement responsable » pourra, sans préjuger des poursuites ou procédures de sanctions pouvant être engagées à l'encontre de l'utilisateur, limiter les usages par mesure conservatoire.

Par « personne juridiquement responsable », on entend : toute personne ayant la responsabilité de représenter l'université, en l'occurrence son président et le directeur général des services.

Tout abus à des fins extra-universitaires, dans l'utilisation des ressources mises à disposition de l'utilisateur, est passible de sanctions.

### 3.2. La protection des données

#### Engagements de l'université :

En application des dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, du règlement général sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 et de la législation en vigueur, l'université s'engage à respecter les règles légales de protection des données à caractère personnel. Elle garantit notamment à l'utilisateur :

- De n'utiliser les données à caractère personnel le concernant que pour les strictes finalités pour lesquelles elles sont nécessaires.
- De lui communiquer la destination des informations enregistrées et leur durée de conservation, laquelle ne peut en tout état de cause excéder ce qui est nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées.
- Un droit d'accès aux données et de rectification le concernant.

#### Engagements de l'utilisateur :

Lorsque l'utilisateur est amené à constituer des fichiers comportant des données à caractère personnel tel que défini par la loi du 6 janvier 1978 modifiée et de la législation en vigueur, il veillera en particulier à :

- Respecter les procédures préalables auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).
- Procéder à l'information préalable des personnes concernées quant à la destination du traitement de ces informations.

### 3.3. Le statut des agents de l'État

La messagerie électronique mise à la disposition des agents est destinée à un usage uniquement professionnel. L'employer à des fins privées peut être interdit par l'administration. Toutefois, une utilisation raisonnable à des fins personnelles peut être tolérée.

La Cour de cassation considère que les courriers électroniques d'un salarié, présents sur son poste de travail mais relevant de sa correspondance privée, sont protégés par le principe du secret des correspondances. Ces messages, identifiés comme « personnels » ne peuvent pas être consultés par l'employeur, et celui-ci ne peut pas, en principe, les utiliser à l'encontre du salarié

En outre, l'agent qui accède à la messagerie de l'un de ses collègues viole le principe du secret des correspondances, même si la messagerie en cause n'est pas protégée par un dispositif permettant de la rendre confidentielle, notamment par la mise en place d'un mot de passe.

Les courriers présents dans la boîte professionnelle de l'agent sont présumés avoir un caractère professionnel, sauf si la mention « personnel » ou « privé » figure sur le message ou le dossier où ils sont enregistrés.

Par ailleurs, les agents ne peuvent envoyer, par le biais de leur messagerie électronique, des éléments confidentiels, sans manquer à leur obligation de discrétion et de secret professionnel.

## 4. Les usages

### 4.1. Les messages et l'organisation du travail

#### 4.1.1. Les périodes d'envoi et de réception

- S'assurer de la réception des messages pendant les heures habituelles de travail : soit entre 8 h et avant 19 h les jours ouvrables, en utilisant si nécessaire la fonction « envoyer plus tard ». Ainsi, il n'y a pas d'obligation de répondre à quelque courriel que ce soit en dehors des heures de bureau.
- En cas d'absence, assurer la continuité du service en activant un message d'absence en indiquant éventuellement le nom d'une autre personne à contacter.

#### 4.1.2. Les délais de réponse

##### *4.1.2.2. Les courriels ne servent pas à gérer les urgences*

- S'interroger sur la pertinence du média utilisé : le sms ou le téléphone sont les outils à utiliser pour alerter et gérer les urgences, et non le courriel.

##### *4.1.2.3. Quel délai pour répondre à un courriel ?*

- Pour l'UBS, un délai de réponse raisonnable à un courriel est de 72 h. La réponse peut être un accusé réception. Ensuite, le temps de traitement est laissé à l'appréciation de chacun.

Ainsi, chacun peut se ménager un temps de consultation journalier, pendant les jours ouvrables, de ses courriels, et éviter de fractionner ses tâches par la lecture des courriels.

## 4.2. Les messages et les règles de communication

### 4.2.1. Les règles de rédaction

S'obliger à une rigueur formelle et courtoise dans la rédaction d'un message :

- Utiliser des formules de politesse (Bonjour, Cher collègue, Monsieur, Madame, ...). En cas de messages multiples dans la même journée à une même personne, la formule d'introduction peut disparaître.
- Une courte formule de fin de message est souhaitable (Cordialement, Bien à vous, Salutations, Respectueusement).
- Rédiger un message clair, éviter les tournures de phrases issues du langage parlé ou langage 'sms'.
- Éviter les artifices graphiques agressifs dans les courriels (écriture en rouge, en caractères disproportionnés par exemple).
- Tout courriel doit être signé et comporter les coordonnées téléphoniques de son rédacteur.

### 4.2.2. Les objets des messages

- Indiquer un objet clair qui correspond parfaitement au contenu du message.
- Éviter de traiter plusieurs sujets dans un même message.

### 4.2.3. Les règles de diffusion

#### 4.2.2.1. Limiter le nombre de courriels

- Hormis les messages d'information collectifs, seul le destinataire principal est à priori appelé à répondre, non les personnes en copie.
- Ne mettre des destinataires en copie que si cela est nécessaire.
- Éviter « le répondre à tous », sauf absolue nécessité.

#### 4.2.2.2. Les usages dans les échanges

- Éviter le « ping-pong » : utiliser le téléphone. Si une question engendre un grand nombre d'échanges, c'est qu'elle est trop complexe pour le courriel. Il faut changer de mode de communication.
- Éviter la polémique : utiliser le téléphone. N'écrire par courriel que ce qui pourrait être dit en face à face. En cas d'échange qui devient conflictuel, changer de mode de communication.
- Attendre avant d'écrire un message sous l'émotion.
- En cas de courriel en cascade, ne pas hésiter à éliminer les courriels historiques inutiles.
- En cas d'usage d'un ancien courriel pour utiliser une adresse, éliminer tout élément relatif à l'ancien courriel.

#### 4.2.2.3 Les pièces jointes

- Éviter l'envoi de fichiers trop volumineux, utiliser le service « file sender ».

### 4.2.4 Inviter aux réunions et répondre aux invitations

- Les invitations à des réunions doivent se faire par le biais d'un l'agenda électronique. Les invitations ne se font plus par courriel.
- Répondre systématiquement aux invitations, suivant les délais indiqués plus haut.

#### 4.2.5 Organiser les relations par courriel avec le public et les partenaires

- La continuité de service suppose de pouvoir palier une absence ponctuelle ou plus durable d'un collaborateur : il convient d'éviter de faire reposer les relations avec le public (familles, candidatures, fournisseurs, etc.) sur l'unique adresse électronique d'un agent.
- Organiser les processus à l'aide d'adresses de listes de diffusion (ex : [drh.concours@listes.univ-ubs.fr](mailto:drh.concours@listes.univ-ubs.fr)), et si nécessaire, recourir à la fonction « répondre à : » ou rappeler dans vos courriels « adressez vos correspondances à [tel-service@listes.univ-ubs.fr](mailto:tel-service@listes.univ-ubs.fr) ».
- Si l'organisation précédente n'est pas justifiée, informer le public d'une adresse secondaire ( « écrire à [untel@univ-ubs.fr](mailto:untel@univ-ubs.fr) ou à [telleautre@univ-ubs.fr](mailto:telleautre@univ-ubs.fr) ») pour garantir un suivi sur un processus spécifique.
- Anticiper les situations d'absence d'un agent afin qu'il puisse rapidement positionner un message d'absence « je suis absent, adressez votre correspondance à [telleadresse@univ-ubs.fr](mailto:telleadresse@univ-ubs.fr) ».
- La demande d'accès au contenu de la messagerie d'un agent, si elle n'est pas impossible juridiquement (cf. 3), pose des difficultés opérationnelles nombreuses, ce n'est jamais une bonne solution.

## 5. Les courriels pour travailler, pas pour décider

### 5.1. Un courriel ne peut pas prendre place dans un dossier,

- Toute information vouée à rejoindre un dossier doit prendre une autre forme que celle du courriel : note, décision, tableau, fichier...

### 5.2. Un courriel ne doit pas recueillir de décision

- Hors les décisions intermédiaires et courantes, un courriel ne doit pas recueillir de décision. Les outils à utiliser sont les notes, le iparapheur, les parapheurs, les comptes rendus de réunions...
- Tous ces objets peuvent rejoindre un dossier et être archivés. Par ailleurs, ils respectent les règles d'information, d'avis, de validation, de décisions des processus existants à l'UBS.