

# Guide des bonnes pratiques de la Messagerie

## Les principes généraux

Tout utilisateur doit se conformer aux règles définies dans les différentes chartes Informatiques en vigueur. (Ministère, fournisseur d'accès, Etablissement)

La messagerie est un service mis à la disposition des agents et des étudiants de l'établissement pour faciliter la communication et les échanges d'informations professionnelles et institutionnelles.

Les messages électroniques échangés avec des tiers peuvent, au plan juridique, former un contrat, constituer une preuve ou un commencement de preuve.

Chaque utilisateur est responsable des outils Informatiques mis à sa disposition, notamment du contenu de sa boîte aux lettres (BAL), de la manière dont il utilise le courrier électronique et en particulier des messages qu'il envoie. Pour que la messagerie reste sûre et efficace, les utilisateurs doivent appliquer les règles de sécurité, de prudence et de bon usage et respecter l'éthique et la législation. Chacun doit veiller à garder secret les mots de passe qui donnent accès d'une part à son poste de travail et d'autre part au réseau et à la messagerie.

Pour éviter un travail de lecture inutile aux correspondants, on veillera à ne diffuser chaque message qu'aux interlocuteurs réellement concernés.

On veillera à supprimer sans les ouvrir les messages suspects (émetteur inconnu, objet inexistant ou étrange) provenant de l'extérieur, à ne pas y répondre et à ne pas les transférer à d'autres destinataires.

Aucun message émis ne doit porter atteinte à la personnalité, à la vie privée ou à l'activité professionnelle d'aucune personne.

Le stockage et la diffusion de messages ou de documents de contenu diffamatoire, discriminatoire (raciste, sexiste...), pornographique ou incitant à la violence ou la haine raciale sont interdits et réprimés par la loi.

La messagerie est un outil de communication professionnelle. L'usage à des fins personnelles n'est admis que s'il est exercé à titre ponctuel et raisonnable et dans le respect des principes notamment déontologiques applicables au service public.

## 1/ Les ressources de la messagerie

### 1.1 LES BOITES AUX LETTRES NOMINATIVES (INDIVIDUELLES): BAL.

Les BAL nominatives sont individuelles et leur usage est analogue à celui du téléphone, le contenu d'un message engage le signataire ou à défaut l'expéditeur.

Le nom des BAL nominatives est défini par la convention de nommage suivante :

pre nom.nom@oniris-nantes.fr

En cas d'homonymie, l'autre agent se verra attribuer une BAL nominative de type: pre nom.nom2@oniris-nantes.fr

### 1.2 LES LISTES DE DIFFUSION

Les listes de diffusion Oniris sont exclusivement réservées à l'usage interne des agents et des étudiants d'Oniris et ne doivent être utilisées que pour un motif professionnel. Elles ne doivent en aucun cas être communiquées à l'extérieur de l'établissement.

Un message adressé à des listes de diffusion a un caractère informationnel et n'appelle pas de réponse, sauf si l'émetteur le demande. Dans ce cas particulier, il ne faut répondre qu'à l'émetteur et donc ne pas utiliser la fonctionnalité « répondre à tous ».

Le nom des listes de diffusion suit une convention de nommage et débute par liste. Par exemple, la liste du service des Ressources Humaines: liste.service-rh@oniris-nantes.fr

### 1.3 LA TAILLE DES BOITES AUX LETTRES

L'espace de stockage disponible sur les serveurs est limité à 200 Mo.

### 1.4 LA LIMITATION DE LA TAILLE DES MESSAGES

Dans un message, il est possible d'insérer une ou plusieurs pièces jointes, de préférence en format compressé, en respectant les contraintes de taille des messages décrites ci-après.

La taille des messages émis dépend du dimensionnement de la boîte destinataire ; à Oniris elle est limitée à 20 Mo.

Les limites de taille des BAL et des messages sont susceptibles d'évoluer au cours du temps.

## 2/ Quel émetteur ? Quels destinataires ?

### 2.1 UNE SIGNATURE EXPLICITE

L'émetteur d'un message est responsable de son contenu et engage également la responsabilité de son service et de l'établissement. Il doit donc signer le message.

### 2.2 LA DIFFUSION VERS LA HIERARCHIE DE L'EMETTEUR ET DES DESTINATAIRES

L'émetteur doit s'assurer que le contenu de son message est conforme à la politique de son service. Pour les sujets importants, il consultera ses responsables et leur adressera ensuite une copie de son message.

### 2.3 UNE DIFFUSION MESUREE DES MESSAGES ET DES REPONSES

La principale difficulté liée à l'usage de la messagerie réside maintenant dans le grand nombre de messages reçus quotidiennement par chaque utilisateur et donc dans le temps nécessaire pour lire ces messages. Il faut donc :

• Limiter le nombre de destinataires

• Répondre seulement en cas de nécessité

• N'utiliser qu'exceptionnellement la fonctionnalité **Répondre à tous**

• Ne transférer de message qu'aux personnes réellement susceptibles d'être intéressées

• Ne demander d'accusés de réception ou de confirmations de lecture qu'en cas de nécessité.

## 2.4 UNE PRUDENCE PARTICULIERE POUR LES MESSAGES ADRESSES A L'EXTERIEUR

Tout courrier électronique adressé à des destinataires extérieurs doit, plus que tout autre, respecter les principes déontologiques du secret et de la discrétion professionnelle, les règles de validation hiérarchique en vigueur et le devoir de réserve.

L'envoi d'informations confidentielles à l'extérieur transite sur Internet où le niveau de sécurité est particulièrement faible.

Tout renvoi automatique (ex absence prolongée) du courrier arrivant dans une BAL d'Oniris vers une BAL extérieure est fortement déconseillé pour des raisons de sécurité.

Pour les mêmes raisons, aucun message ne doit être adressé simultanément à une liste interne de diffusion et un destinataire extérieur et aucun message contenant une adresse de liste interne de diffusion ne doit être posté à l'extérieur.

## 3/La sécurité et les règles de prudence

### 3.1 L'AUTHENTIFICATION

Le système d'authentification (identifiant et mot de passe) permet de s'assurer que la personne qui utilise une boîte aux lettres de la messagerie est bien autorisée à le faire. Chaque utilisateur doit donc respecter le caractère confidentiel de son mot de passe.

### 3.2 LA PROTECTION EVENTUELLE DES PIECES JOINTES ENVOYEEES

Un utilisateur transmettant des documents en pièces jointes d'un message peut souhaiter qu'ils ne soient pas modifiés. Pour les protéger au mieux des modifications, il peut les transmettre sous forme de fichier en lecture seule (PDF, Word, Excel...)

### 3.3 LA SECURITE DES FICHIERS SENSIBLES

Il appartient à l'utilisateur d'assurer la protection des informations jugées sensibles qu'il reçoit ou émet. Si l'utilisateur copie un fichier sensible sur son poste de travail ou sur un espace réseau partagé, il doit en assurer la sécurité en l'enregistrant en lecture seule et en prévoyant un mot de passe pour la lecture et pour la modification.

### 3.4 LA PREVENTION DES VIRUS

Pour se protéger, l'établissement a mis en place des boucliers successifs (logiciels anti-virus). Si un message comporte un virus, il est supprimé; l'expéditeur et le destinataire sont avertis par courriel, par le logiciel anti-virus, de l'action qui a été menée.

### 3.5 SUPPRIMER SANS LES OUVRIR LES MESSAGES SUSPECTS PROVENANT DE L'EXTERIEUR, NE PAS LES TRANSFERER ET NE PAS Y REPOINDRE

Il faut supprimer sans les ouvrir les messages et leurs éventuelles pièces jointes provenant d'émetteurs extérieurs Inconnus dont le libellé d'objet est vide, non pertinent ou incompréhensible.

D'une façon générale, il ne faut fournir aucune information confidentielle (par exemple son adresse mail, son numéro de carte bancaire...) sur un site web auquel on aurait eu accès par un lien dans un message non sollicité.

### 3.6 LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

Les personnes qui assurent l'administration technique de la messagerie sont des agents du service informatique. Tous sont soumis au secret professionnel.

L'accès au contenu d'une BAL nominative, par un administrateur de la messagerie, n'est possible que si l'utilisateur donne son accord écrit préalable. Cette autorisation d'accès a un caractère provisoire afin de permettre la résolution d'un problème technique.

En cas de problème de réception, à la demande d'un utilisateur, les administrateurs de la messagerie peuvent utiliser des outils permettant d'assurer la traçabilité des messages reçus dans une BAL.

## 4/ Les bons usages

### 4.1 GESTION REGULIERE DU CONTENU DE LA BAL

Il est conseillé de ne garder que les informations utiles à un usage ultérieur et de les classer dans des sous dossiers.

### 4.2 STOCKAGE ET ARCHIVAGE DES MESSAGES ELECTRONIQUES

Chaque utilisateur est responsable de la sauvegarde des messages sur son poste de travail.

### 4.3 UTILISATION OU GESTIONNAIRE D'ABSENCE

En cas d'absence, le webmail permet de paramétrer un « Gestionnaire d'absence », pour informer automatiquement vos interlocuteurs. Un transfert interne des messages est possible.

### 4.4 ACCESSIBILITE AUX INFORMATIONS

L'accessibilité concerne plus particulièrement les personnes ayant un handicap qui utilisent des outils informatiques spécifiques pour consulter les messages et documents transmis.

Dans ce cas particulier, il faut veiller à joindre des documents aux formats compatibles (traitement de texte, tableur...)

## Les textes de référence (liste indicative et non exhaustive)

Lol n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, décret d'application n°2005-1309 du 20 octobre 2005.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les informations nominatives relatives aux utilisateurs de l'établissement, disponibles dans la messagerie, ont reçu l'agrément de la CNIL.

Code de la propriété intellectuelle (loi 94-361 du 10 mai 1994 concernant la protection juridique des programmes d'ordinateur).

Code pénal - articles 323-1, 323-2, 323-3, 323-7 relatifs à l'accès frauduleux ou à l'entrave ou au faussement du fonctionnement d'un système de traitement automatisé de données.

Loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant statut des fonctionnaires (art.26) et art 226-13 du code pénal.

date et signature :