

CHARTRE D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE

Validée par le Conseil d'administration de l'Université de Rouen Normandie le 17/11/2017.

PREAMBULE

Le présent document a été rédigé conjointement par le CHSCT et la DSI.

L'université de Rouen Normandie utilise la messagerie électronique pour communiquer. Dans cette optique, elle met à disposition de ses utilisateurs (personnels, étudiants, voire invités) une boîte à lettres électronique individuelle à usage universitaire (professionnel ou étudiant).

Pour faciliter la diffusion de certaines informations, l'université constitue un certain nombre de listes de diffusion institutionnelles. Les utilisateurs sont abonnés à ces listes via leur adresse universitaire. Ils n'ont pas la possibilité de se désabonner de ces listes.

Art. 1. Rappels

La messagerie électronique est un moyen de communication asynchrone. Ainsi chacun peut envoyer des messages quand il le souhaite. Après acheminement du message, le (ou les) destinataire(s) d'un message peuvent en prendre connaissance quand il(s) le souhaite(nt). L'acheminement des messages est le plus souvent rapide, mais il n'est pas instantané.

Vu l'utilisation de la messagerie pour les activités de recherche de l'établissement, mais également pour gérer certains processus métiers, il ne paraît pas souhaitable d'arrêter le service de messagerie en dehors des heures ouvrées. En outre, la messagerie est susceptible d'être utilisée par des personnels durant leurs déplacements professionnels à l'étranger (sur d'autres fuseaux horaires), ce qui rend encore plus contre-productive une coupure du service.

Art. 2. Infrastructure et fonctionnalités

L'université de Rouen Normandie met à disposition de ses usagers ces boîtes aux lettres électroniques sur une infrastructure internalisée, maîtrisée et à haute disponibilité.

Les informaticiens de l'établissement s'efforcent, dans la mesure de leurs moyens, d'assurer une disponibilité maximale (24h/24h 7j/7j) des services de messagerie.

Les différents serveurs de messagerie de l'université (envoi et réception) sont accessibles de partout dans le monde via des protocoles normalisés et sécurisés.

Les messages entrants transitent par un service antispam et antivirus. Il s'agit d'une plateforme nationale mutualisée, hébergée par RENATER. Le service antispam est activé par défaut pour l'ensemble des utilisateurs, mais un paramétrage individuel (dérogatoire) est possible.

La messagerie est également accessible via un service de consultation en ligne (webmail).

L'accès à la messagerie est conditionné à une authentification par un couple identifiant (login) et mot de passe (compte unique Multip@ss).

Art. 3. Droits et devoirs des utilisateurs

Pour un usage universitaire, et notamment pour contacter les services de l'université, les utilisateurs doivent utiliser, sauf impossibilité majeure, leur adresse universitaire.

Ils doivent en outre :

- Respecter les règles de courtoisie dans les échanges par mail.
- Ne pas tenter d'usurper l'identité d'une autre personne.
- Ne pas porter atteinte à l'image de l'établissement dans leur utilisation de la messagerie.
- Être vigilants dans l'utilisation de la messagerie, notamment vis-à-vis des tentatives d'hameçonnage, des virus et autres logiciels malveillants.

Pour envoyer des messages, les usagers utilisent le protocole SMTPS et le serveur smtp.univ-rouen.fr. L'utilisation d'un serveur externe est fortement déconseillée dans la mesure où elle peut entraîner le classement des messages en « Indésirables » (Spam/Junk).

Pour relever leur boîte aux lettres, les usagers utilisent le protocole IMAPS et le serveur mail.univ-rouen.fr.

S'ils souhaitent utiliser un service de type webmail pour consulter leur boîte universitaire, les usagers doivent utiliser celui de l'université <https://webmail.univ-rouen.fr>.

Le recours à des plateformes webmail externalisées (type gmail, mail.ru ou autres) pour relever le courrier de la sa boîte mail universitaire (en « univ-rouen.fr ») est prohibé car il implique de confier ses identifiants (identifiant/mot de passe) à un tiers ; ce qui est proscrit par [la charte de bon usage du système d'information](#).

Les utilisateurs peuvent demander l'assistance des personnels informatiques de l'université s'ils rencontrent des problèmes ou des difficultés dans l'utilisation de la messagerie. De plus, il existe un outil d'assistance en ligne accessible via l'URL : <http://helpdesk.univ-rouen.fr>

Art. 4. Adresses fonctionnelles et organisation

Les comptes de messagerie sont strictement personnels. Les mots de passe ne doivent en aucun cas être partagés.

Pour garantir la continuité de service en cas d'absence ou d'indisponibilité d'un personnel, il est nécessaire de s'organiser en amont. Il est souhaitable de ne communiquer à l'extérieur que des adresses fonctionnelles. Celles-ci sont invariantes même si les agents, vers qui elles renvoient, changent.

Il appartient à chaque responsable hiérarchique d'organiser ces adresses fonctionnelles. Contacter la DSI pour toute information à ce sujet.

Le recours à des comptes génériques est à proscrire, au profit d'alias¹ ou (mieux) de listes de diffusion. Les listes de diffusion offrent un certain nombre de services, notamment le recours à la modération, la journalisation.

Art. 5. Règles de bon usage

Art. 5.1. Destinataires

Limiter le nombre de destinataires et le nombre de copies.

Utiliser les listes générales de diffusion à bon escient.

Sauf cas particulier, veiller à ne répondre qu'aux personnes expéditrices du courriel initial, et non à l'ensemble de la liste de diffusion en copie.

Vérifier l'adéquation des destinataires par rapport au contenu du message (ex : échanges successifs).

Une signature collective engage l'accord des signataires sur le contenu.

Art. 5.2. Contenu

Être courtois, utiliser les formules de politesse, insérer ses coordonnées dans sa signature.

Être précis, concis et se relire. En cas d'un message trop long, préférer une pièce jointe.

Indiquer un délai raisonnable de réponse souhaitée.

Utiliser modérément la couleur, le soulignement, la ponctuation excessive, les majuscules, le langage SMS et les sigles.

Paramétrer la réponse, afin qu'elle apparaisse en tête de message.

Le courrier électronique permet difficilement de transmettre des émotions, de l'ironie ou du second degré. En tenir compte quand on rédige un message permet d'éviter les malentendus.

Ne jamais répondre à un message sous le coup de l'énervement ou de la colère. Laisser passer un peu de temps avant de répondre à un message qui vous semble polémique.

Art. 5.3. Cas d'usage

- Un mail est utile dans les cas suivants :
- Transmission rapide d'une information à plusieurs destinataires.
- Envoi d'une pièce jointe.

¹ Un alias est une adresse de messagerie qui n'est pas associée à une boîte physique, mais renvoie vers une ou plusieurs adresses individuelles.

- Garder en mémoire qu'un mail est une pièce juridiquement recevable.
« Les écrits restent, les paroles s'envolent »

Art. 6. Vie privée résiduelle

Conformément à sa charte de bon usage du système d'information, l'université reconnaît le droit à la vie privée résiduelle, y compris en ce qui concerne la messagerie électronique.

Art. 6.1. Discernement vie universitaire/vie privée

Néanmoins, pour leurs usages numériques, l'établissement recommande vivement à ses utilisateurs de séparer vie universitaire et vie privée. Pour cela, ils sont encouragés à disposer d'une adresse électronique différente, non liée à l'université, pour leurs usages privés. L'université n'intervient pas dans l'obtention, ni dans la gestion de cette messagerie électronique personnelle.

Même s'il est possible à chacun de rediriger les messages arrivant dans sa boîte universitaire vers une boîte personnelle extérieure, cette pratique est déconseillée pour les raisons suivantes :

- Cette pratique ne permet pas d'assurer le droit à la déconnexion ;
- Cette pratique peut entraîner des fuites d'information vers l'extérieur de l'établissement ;
- Le recours à des applications de messagerie (Thunderbird sous Windows ou Linux, mail sous MacOS, Aquamail sous Android) permet de relever plusieurs boîtes sans recourir à une redirection. Attention, certaines applications ne sont qu'une interface à un service webmail externe. N'hésitez pas à demander conseil à vos correspondants informatiques. ;
- Chaque fournisseur privé (type gmail.com, hotmail.com, laposte.net, orange.fr, etc.) dispose d'un service de type webmail permettant la consultation de sa boîte personnelle.

Art. 6.2. Secret des correspondances et continuité de service

L'établissement respecte le secret des correspondances sur les boîtes universitaires.

Conformément à la charte de bon usage du système d'information, les utilisateurs peuvent indiquer la nature personnelle d'un message en faisant figurer la mention « privé » dans le sujet d'un message ou le nom d'un dossier.

Toutefois, si la continuité du service est impactée, l'université peut être amenée à accéder à la boîte professionnelle d'un agent en dehors de sa présence. Cette démarche doit rester exceptionnelle (cas de force majeure) et passer obligatoirement par le responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) ou son adjoint.

Art. 7. Droit à la déconnexion

Art. 7.1. Consultation des boîtes professionnelles

Durant leur temps de travail, les agents doivent consulter régulièrement leur messagerie électronique et assurer le traitement des messages relevant de leur compétence.

En dehors du temps de travail, ou d'astreinte, nul ne peut exiger d'un agent qu'il consulte sa boîte aux lettres professionnelle.

Art. 7.2. Adaptation des pratiques

Globalement, adapter les pratiques pour limiter la dépendance à la messagerie électronique :

- Privilégier les horaires et les périodes de travail : adapter autant que possible les horaires d'envoi selon l'activité des destinataires.
- Désactiver les alertes sonores et visuelles d'arrivée des messages.
- Se réserver des plages de consultation des messages.
- Actionner le gestionnaire d'absence du bureau, indiquer le nom d'un contact dans le message automatique d'absence.
- Privilégier d'autres moyens de communication : téléphone, face à face.
- Déconnecter le soir, le week-end, en vacances.
- Savoir souffler sans culpabiliser !