



Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

*Présentation du guide élaboré sous l'égide
du CTP Départemental*

21 mars 2013

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

□ Pourquoi un guide sur l'usage des mails ?

- En quelques chiffres :

- 294 milliards - nombre de mails envoyés par jour en 2010

- 507 milliards - nombre de mails envoyés par jour prévu en 2013

- En moyenne :

- Un salarié reçoit 44 mails par jour et en envoie 17

- Environ 1h35 est consacrée au traitement des mails par jour

- Des conséquences sur les conditions de travail :

- Surcharge de travail

- Difficulté de concentration

- Contournement des schémas de délégation et de validation

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Création d'un outil pédagogique

- Vulgarisation du langage informatique afin de le rendre accessible
- Des astuces techniques et pratiques
- Un guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre avec pour but :
 - L'amélioration des conditions de travail,
 - L'optimisation de gestion du temps,
 - Être vigilant sur la fracture numérique en interne et en externe.

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Aboutissement d'un travail collaboratif mené entre :

- Les membres du CTP départemental associé au travail sur la prévention des risques psychosociaux
- Des représentants des collectivités et du personnel
- Les services internes du CDG35
- Des collectivités représentatives au travers de témoignages

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Déroulement de la rencontre

- I - Choisir un outil et l'adapter
- II - Adopter de bonnes pratiques collectives
- III - Mieux maîtriser son temps

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

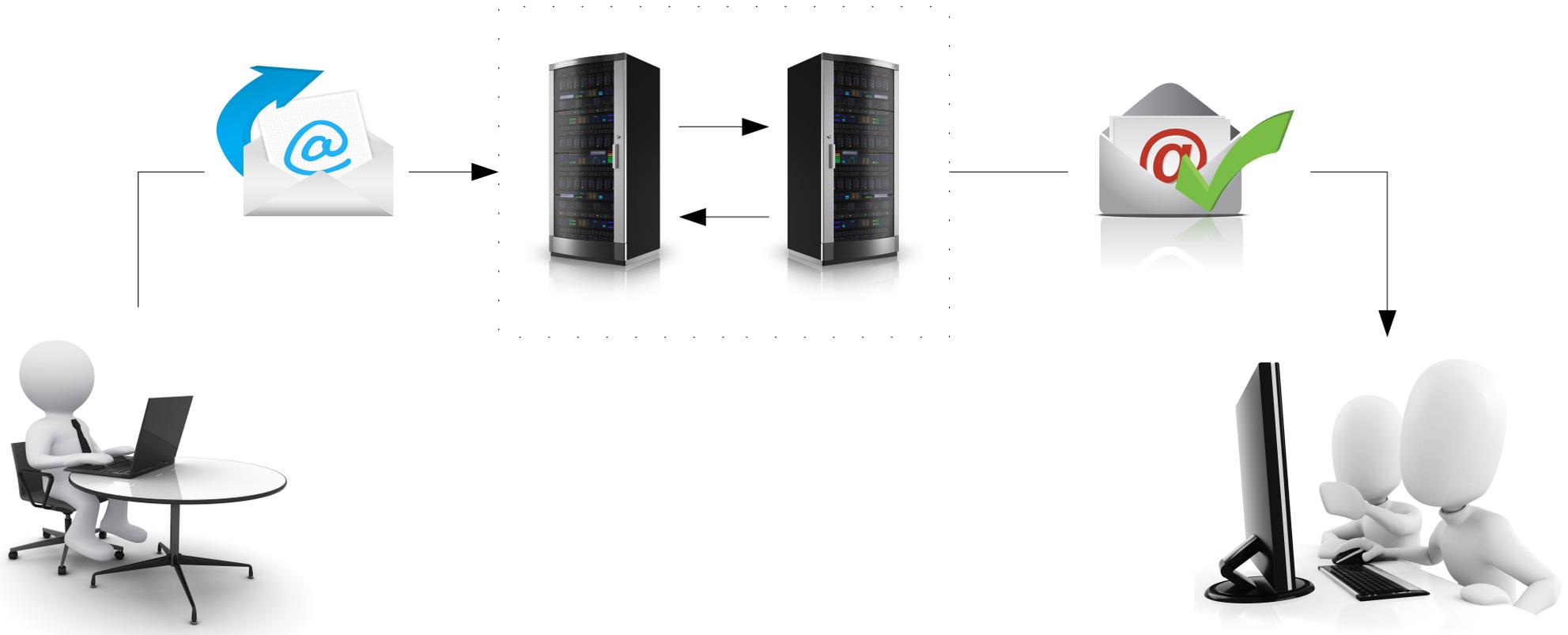
I - Choisir un outil et l'adapter

- Qu'est-ce qu'une messagerie ? Quels sont les différents types d'outils ?
- Paramétrer sa messagerie : optimiser le fonctionnement de l'outil et gagner du temps
- Utiliser les outils de la messagerie de façon collective

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

1 - Choisir un outil et l'adapter

Qu'est ce qu'une messagerie ?



Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

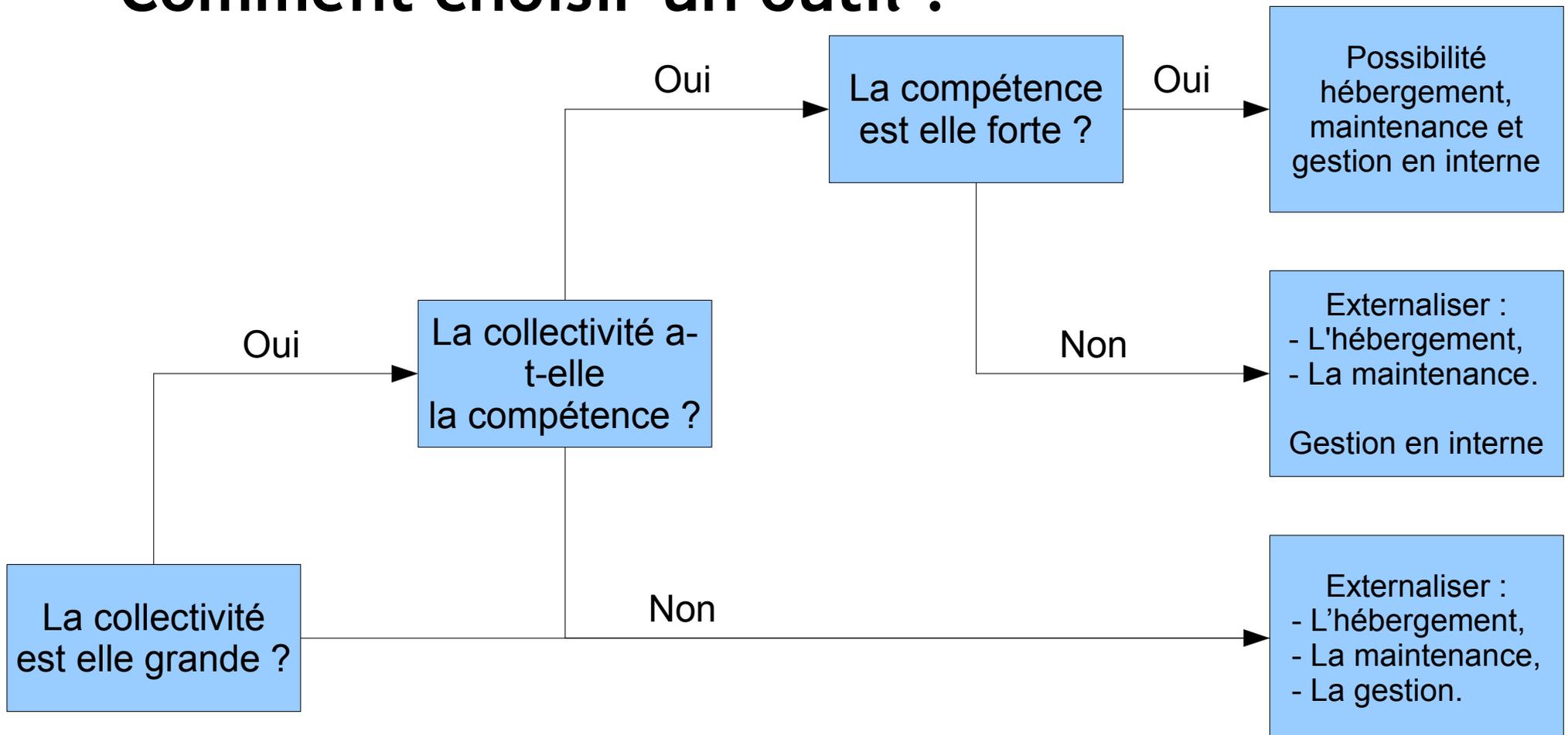
Quels sont les différents types d'outils ?

- Les deux types d'outils
 - Le « client lourd » : logiciel installé sur l'ordinateur faisant le lien avec un serveur de messagerie.
 - Le « webmail » : logiciel de messagerie accessible depuis le navigateur internet, faisant le lien avec le serveur de la messagerie.

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

Comment choisir un outil ?



Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

Paramétrer sa messagerie : optimiser le fonctionnement de l'outil et gagner du temps

- Pour ne plus laisser les messages s'accumuler ... et en oublier certains
- Pour apaiser la sensation de débordement et de surcharge
- Pour retrouver plus facilement les informations
- Pour gagner en temps de réponse (navigation, recherches)

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

1 - Choisir un outil et l'adapter

Paramétrer sa messagerie :

- Être actif dans sa gestion des mails : toujours appliquer une action à la lecture d'un e-mail
- L'exemple des « 4D » :
 - DO : faire, traiter
 - DELAY : différer, marquer pour suivi (tâches, signets)
 - DELETE : supprimer
 - DELEGATE : déléguer, transférer

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

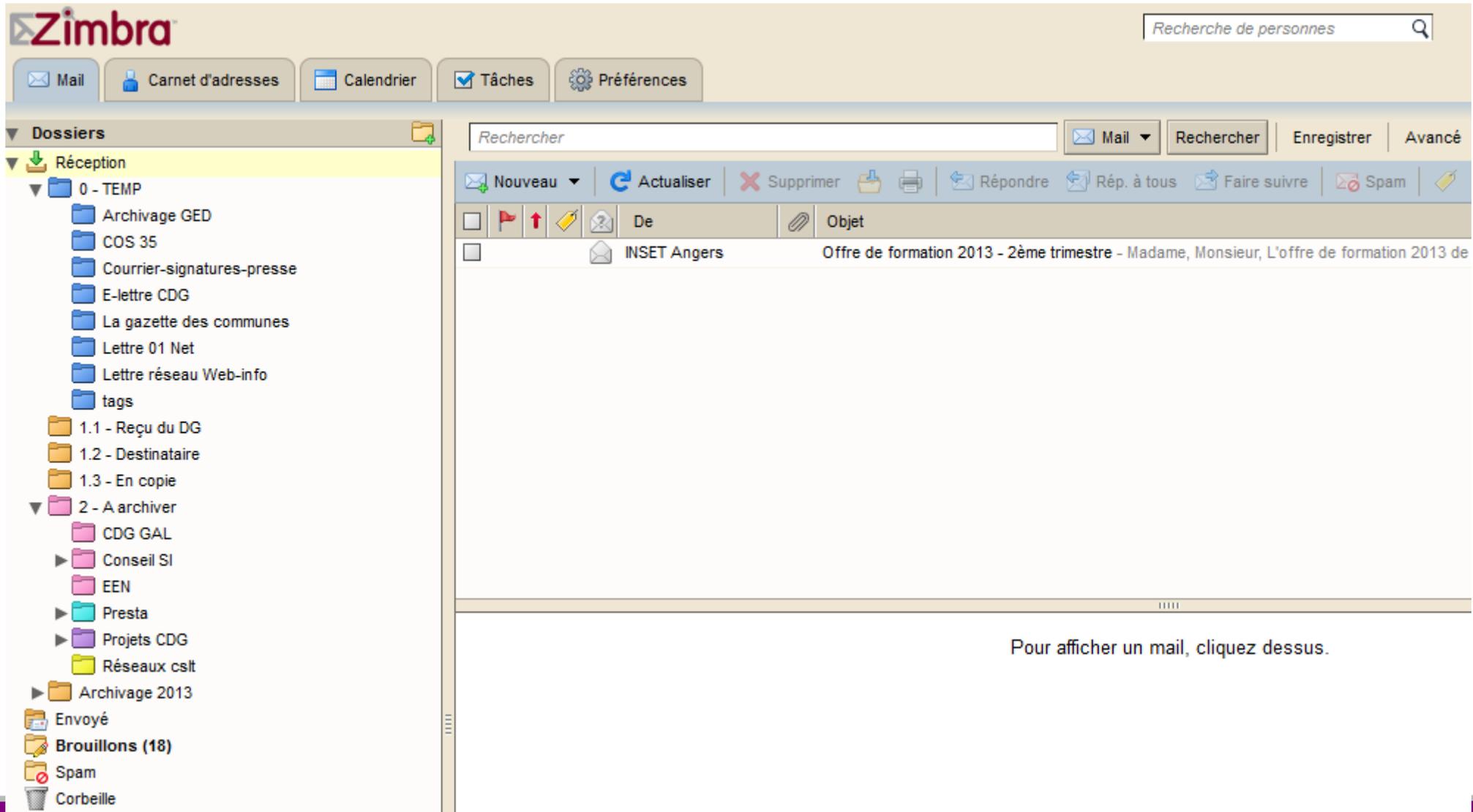
Paramétrer sa messagerie :

- Utiliser une méthode de classement :
 - Dossiers thématiques
 - Dossier « TEMP »
 - Règles de classement automatiques
 - Signets
 - Vider sa messagerie :
 - Enregistrer les pièces-jointes sur le réseau
 - Archiver ses mails

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

Paramétrer sa messagerie : Dossiers thématiques et dossier TEMP



The screenshot displays the Zimbra webmail interface. At the top left is the Zimbra logo. A search bar on the top right contains the text "Recherche de personnes". Below the logo are navigation tabs for "Mail", "Carnet d'adresses", "Calendrier", "Tâches", and "Préférences". The left sidebar shows a "Dossiers" (Folders) tree with a "Réception" (Inbox) folder expanded to show a "0 - TEMP" folder containing sub-folders like "Archivage GED", "COS 35", "Courrier-signatures-presse", "E-lettre CDG", "La gazette des communes", "Lettre 01 Net", "Lettre réseau Web-info", and "tags". Other folders include "1.1 - Reçu du DG", "1.2 - Destinataire", "1.3 - En copie", "2 - A archiver" (with sub-folders "CDG GAL", "Conseil SI", "EEN", "Presta", "Projets CDG", "Réseaux csit"), "Archivage 2013", "Envoyé", "Brouillons (18)", "Spam", and "Corbeille". The main area shows a search bar with "Rechercher" and buttons for "Mail", "Rechercher", "Enregistrer", and "Avancé". Below this is a toolbar with "Nouveau", "Actualiser", "Supprimer", "Imprimer", "Répondre", "Rép. à tous", "Faire suivre", and "Spam". A table of emails is visible with columns for "De" and "Objet". One email is listed from "INSET Angers" with the subject "Offre de formation 2013 - 2ème trimestre - Madame, Monsieur, L'offre de formation 2013 de". At the bottom right, a text box says "Pour afficher un mail, cliquez dessus."

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

Paramétrer sa messagerie : Règles de classement automatiques

Modifier filtre

Nom du filtre : Actif

Si suivantes est/sont satisfaite(s) :

De	contient	lagazettedescommunes	+	-
De	contient	groupeporteur.fr	+	-
Objet	contient	mail.lagazettedescommun	+	-

Exécuter les actions suivantes :

Ranger dans un dossier	La gazette des communes	+	-
------------------------	-------------------------	---	---

Ne pas appliquer d'autres filtres

OK Annuler

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

Paramétrer sa messagerie : Les signets

The screenshot shows the Zimbra webmail interface. On the left, the 'Dossiers' (Folders) pane is visible, showing a tree structure of folders. A blue circle highlights the 'Tags (libellés)' section, which includes: 'A lire' (blue tag), 'A Traiter' (red tag), 'important' (yellow tag), and 'NV Presta' (orange tag). The main email list pane shows a table of emails with columns for checkboxes, actions (New, Refresh, Delete, Print, Reply, Reply to all, Follow up, Spam), and the email content. A blue circle highlights the 'De' (From) column, which contains the following entries: 'CDG 35 Communicatio', 'Groupe Moniteur', '01net.entreprises', 'La Gazette des Comm', and 'La Gazette des Comm'. The 'Objet' (Subject) column contains the following entries: 'La lettre RH du CDG 35 - 15 février 2013 - CDG 35 - La lettre RH du CDG 35/*****', 'Les indispensables de l'achat public - -- Pour une meilleure visualisation ou pour imprim', 'Emploi / Tracking IP / Office 2013 / AlcateI-Lucent - NEWSLETTER 01net Pro Si cette nev', 'Le Quotidien du Mercredi 13 Février 2013 - Les collectivités deviennent la variable d'aju', and 'Votre commune bouge, faites le savoir - -- Pour une meilleure visualisation ou pour impr'. At the bottom right, there is a text instruction: 'Pour afficher un mail, cliquez dessus.'

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

1 - Choisir un outil et l'adapter

Utiliser les outils de la messagerie de façon collective

- Passer d'un outil individuel à un partage collectif de l'information :
 - Stockage des pièces-jointes et des mails sur le réseau
 - « Accessoires » : agenda et carnet d'adresses partagé
 - Utilisation d'autres outils collaboratifs (groupware, intranet, applications métier)

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

I - Choisir un outil et l'adapter

Utiliser les outils de la messagerie de façon collective

- Faciliter l'identification de la collectivité :
 - Harmoniser les signatures
 - Favoriser le nom de domaine de la collectivité (mail@mairie.fr)

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Déroulement de la rencontre

I - Choisir un outil et l'adapter

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

III - Mieux maîtriser son temps

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

- Organiser le circuit des mails
- Connaître le cadre juridique
- Élaborer une charte informatique ou un guide de bonnes pratiques
- Améliorer la qualité des échanges par mail
- Développer sa vigilance

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Organiser le circuit des mails

- La plupart des collectivités utilisent des boites mail partagées (accueil@mairie.fr par exemple)
- Les questions qui se posent :
 - Qui doit traiter un e-mail en particulier ? Dans quel cas répondre directement, dans quel cas transférer à mon responsable ?
 - Comment s'assurer qu'une réponse a bien été apportée (et ne pas répondre deux fois au même message...)?
 - Comment vérifier ce qu'a répondu un collègue, en son absence ?

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Organiser le circuit des mails

- Les règles à retenir :
 - Identifier le mode de fonctionnement le plus approprié pour l'activité :
 - Messagerie centralisée (une personne lit le courrier, le traite ou le transmet. Il peut s'agir de l'agent d'accueil mais aussi de la direction générale)
 - Messagerie « en libre service » (utilisateurs qui traitent directement les messages les concernant)

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Organiser le circuit des mails

- Définir les circuits de délégation : quelle personne, ou quel service, a la responsabilité de répondre à quelles natures de demandes
- Définir les niveaux d'habilitation : habilitation d'une personne à répondre directement ou nécessité d'en référer à son responsable
- Harmoniser les modes de réponse :
 - Sous quel délai sont traités certaines demandes ? L'indiquer dans un mail d'accusé-réception.
 - Préparer des réponses-types à certaines questions récurrentes.

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Connaître le cadre juridique

- L'usage de la messagerie professionnelle dans le respect des obligations du fonctionnaire
- La réglementation de l'usage des mails dans le cadre professionnel est nuancée et pose la problématique de la frontière entre la vie privée des agents et le contrôle de l'employeur
- L'élaboration d'une charte informatique ou d'un guide de bonnes pratiques formalise les règles internes

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Le Cadre général

- La loi du 6 janvier 1978 « loi Informatique et libertés » :
 - fonde les droits et obligations liées aux traitements informatisés des informations nominatives
 - instinue la CNIL autorité administrative indépendante
- La messagerie électronique a le caractère de correspondance dès lors qu'elle a un caractère privé :
 - Protection par l'article 9 du Code Civil « Chacun a droit au respect de sa vie privée. »

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Respect des obligations du fonctionnaire

- L'usage de la messagerie doit s'exercer dans le cadre des obligations du fonctionnaire
 - Devoir de réserve, de discrétion professionnelle, de respect de la hiérarchie...
 - Les messages à caractère raciste, pornographique ou diffamatoire sont proscrits
- Le non respect des obligations expose l'agent à des sanctions disciplinaires

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Présumé à caractère professionnel

- Usage de la messagerie professionnelle
 - En principe réservé à une finalité professionnelle
 - Préconisation de la CNIL d'une tolérance d'un usage personnel dans la limite du raisonnable
- A priori à caractère professionnel :
 - Les messages envoyés ou reçus depuis le poste de travail
 - Sauf à ce que son contenu intéresse la vie privée de son auteur soit la santé, le patrimoine et la vie affective ou sexuelle (CAA de Rennes, 14.01.2010)

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Identification expresse du caractère personnel

- Les messages personnels doivent être identifiés en tant que tel :
 - Exemple : par la mention dans l'objet « personnel » ou « privé »
- Ils sont alors protégés par le secret des correspondances (jurisprudence Nikon)
- Restriction du contrôle de l'employeur
 - La présence de l'agent obligatoire

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Le contrôle de l'employeur : avec mesure

- Il ne doit pas être motivé pas le seul objectif de surveillance des agents
 - Le contrôle doit avoir un intérêt légitime et être animé par des motifs strictement professionnels
- Des moyens techniques de contrôle possibles :
 - Des outils de mesure de fréquence des messages envoyés ou reçus, de la taille des fichiers, des outils d'archivage des messages échangés

Ces mesures doivent être connues des agents, notamment la durée de conservation des messages

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Élaborer une charte informatique ou un guide de bonnes pratiques

- Objectifs :
 - Formalise les règles légales et de sécurité du système d'information et de communication de la collectivité
 - Permet la connaissance des agents de leurs droits et devoirs
 - Dégage la responsabilité de l'employeur en cas de non respect par l'agent des règles fixées
 - Assure l'information des agents des modes de contrôle

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Les enjeux :

- Enjeu normatif :
 - Les règles qui s'imposent sont connues des agents : contrôles, restrictions ou souplesses
- Enjeu managérial :
 - L'intérêt d'une charte réside dans son application au quotidien, son élaboration peut être l'occasion d'une réflexion globale sur l'usage des technologies de l'information

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Le contenu de la charte :

- Guide d'utilisation des technologies de l'information
 - Procédures à respecter en matière de sécurité : mots de passe, utilisation de logiciels, sauvegarde...
- Droits et obligations et responsabilités des agents
 - Règles d'utilisation et de sécurité des moyens informatiques, en matière de déontologie et d'éthique, des procédures de contrôle et de surveillance, des sanctions en cas de non application des règles

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Procédure d'élaboration et communication de la charte :

- Soumission au préalable à l'avis du Comité Technique
- Communication à chaque nouvel agent

Formalisation de l'engagement de l'agent à la charte par sa co-signature

Peut conditionner les droits d'accès aux outils informatiques

- Diffusion large auprès du personnel

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Améliorer la qualité des échanges par mail

- Quelques principes pour une utilisation collective plus sereine de la messagerie :
 - Ne pas surcharger ses destinataires : une seule personne destinataire, seules les personnes indispensables en copie
 - Éviter les copies cachées
 - Limiter la fonction « Répondre à tous »
 - Limiter les accusés-réception
 - Plutôt que des pièces-jointes, préférer des liens vers des documents en ligne ou un chemin vers un répertoire partagé

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Améliorer la qualité des échanges par mail

- Bien souvent les mails souffrent d'un manque d'attention quant à la qualité de rédaction du contenu :
 - Mails trop familiers
 - Texte dense ou peu compréhensible
 - Doutes quant à l'identité de l'émetteur

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Améliorer la qualité des échanges par mail

- Quelques principes à retenir concernant la formulation :
 - Bien structurer son message : objet, formule d'appel, introduction, développement, conclusion.
 - Règles de courtoisie : formule d'appel et formule de politesse
 - Préciser l'objectif : pour information, pour action ?
 - Synthèse du contexte et de l'historique si nécessaire

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Améliorer la qualité des échanges par mail

- Quelques cas où l'e-mail n'est pas le moyen adapté pour communiquer :
 - E-mail « à chaud », émotif ou conflictuel
 - Échange « sans fin » (préférer la réunion)
 - La « patate chaude », ou l'évitement
- Préférer le contact direct ou la conversation téléphonique

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Développer sa vigilance

- Les virus : logiciel qui s'installe après ouverture d'une pièce jointe contaminée
 - Avoir un antivirus à jour,
 - Vérifier la source,
 - Préférer l'envoi de fichiers dit « passif ».
- Les hoax : rumeurs véhiculées par mails
 - Éviter de transférer les hoax,

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

II - Adopter de bonnes pratiques collectives

Développer sa vigilance

- Le hameçonnage : mail visant à récupérer des informations personnelles de la victime
 - Vérifier la source,
 - Éviter de transmettre des informations personnelles par mails.
- Le spam : mail anonyme envoyé en masse à des fins commerciale ou malhonnête
 - Éviter de répondre ou de transférer

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Déroulement de la rencontre

- I - Choisir un outil et l'adapter
- II - Adopter de bonnes pratiques collectives
- III - Mieux maîtriser son temps

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

III - Mieux maîtriser son temps

- Les risques psycho-sociaux liés à l'usage des mails
- Les frontières professionnel/privé
- Limiter les interruptions

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

III - Mieux maîtriser son temps

Les risques liés à l'usage des mails :

- Perte de temps,
 - Augmentation du sentiment d'urgence,
 - Interruption dans le travail,
 - Le sentiment d'isolement,
 - Incompréhension, difficultés d'interprétation,
 - Surcharge informationnelle...
-
- Favorise l'apparition de troubles psychosociaux

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

III - Mieux maîtriser son temps

De nouvelles pratiques temporelles

- Les TIC participent à brouiller la frontière professionnelle/privée:
 - À travailler au-delà des heures ouvrables
 - De rester joignable au-delà des heures de travail
- modifient notre rapport au temps :
 - Croissance de l'urgence
 - Connexion permanente à sa messagerie
- modifient notre manière de travailler
 - Multiplicité des activités

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

III - Mieux maîtriser son temps

Les risques induits :

- Risques de « surtravail » ou « débordement », de surcharge informationnelle
 - source de fatigue voire de « burn out »
- Risques de prise de décision non réfléchie

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

III - Mieux maîtriser son temps

Les leviers :

- Les agents doivent veiller à se préserver des risques liés au mode d'usage des TIC et plus particulièrement de la messagerie
 - Regrouper les temps de consultation des mails en supprimant les alertes sonores
 - Être conscient du caractère asynchrone de l'outil
 - S'astreindre à éteindre son smartphone pendant les réunions
 - Veiller à ne pas envoyer de mails en dehors des heures habituelles de travail

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

III - Mieux maîtriser son temps

Les leviers :

- Les employeurs doivent mettre en place des règles collectives d'utilisation respectant les bonnes pratiques et en les mettant eux même en pratique
- Pourquoi pas, provoquer la réflexion sur les pratiques professionnelles (ex : une journée sans mail)
- Valoriser les bonnes pratiques lors de formations au management

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

En synthèse : les points essentiels à retenir

- Soigner sa communication
- Gérer son temps et s'organiser
- Penser collectif
- Travailler en toute sécurité
- Respecter la réglementation
- Instaurer une charte ou un guide de bonnes pratiques
- Choisir un outil et l'adapter

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Conclusion

- Le mail s'inscrit parmi les outils de l'administration numérique comme :
 - Les outils collaboratifs
 - Le télétravail
 - Les services en ligne
- Son impact reste à mesurer sur les modes d'appropriation par les agents de la fonction publique

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Les nouvelles technologies sont un enjeu pour les collectivités à travers :

- Les certificats électroniques,
- La dématérialisation des procédures,
- L'archivage électronique,
- Protection des données et conformité à la loi informatique et libertés,
- Un projet de partenariat est lancé entre E-MEGALIS Bretagne et le CDG35

Adopter les bonnes pratiques de gestion des mails en collectivité

Les technologies de l'information facteur de mieux être au travail ?

Thème abordé dans l'une des 10 conférences du
Forum des Élus et de l'Emploi Territorial
Le mercredi 10 avril 2013

**2^e FORUM DES ÉLUS
ET DE L'EMPLOI
TERRITORIAL**



9 & 10 AVRIL 2013 //
RENNES

Collectivités de Bretagne : un maillage de métiers et de services à découvrir

