

Secrétariat général

Service des politiques
support et des
systèmes d'information

Sous-direction
du schéma directeur
et de la politique
des systèmes
d'information

Janvier 2009

Directive d'utilisation de la messagerie

Ressources, territoires et habitats
Énergie et climat
Prévention des risques
Développement durable
Infrastructures, transports et mer

Présent
pour
l'avenir



Ministère de l'Écologie, de l'Énergie,
du Développement durable et de l'Aménagement du territoire

www.developpement-durable.gouv.fr

Table des matières

1 - INTRODUCTION	3
2 - RÈGLES GÉNÉRALES POUR LES ÉCHANGES DE COURRIERS ÉLECTRONIQUES	4
2.1 - CODE DE CONDUITE	4
2.1.1 - <i>Usage professionnel de la messagerie</i>	4
2.1.2 - <i>Pertinence et transparence dans le choix des destinataires</i>	4
2.1.3 - <i>Sollicitation d'envoi massif</i>	4
2.1.4 - <i>Information de la hiérarchie et des partenaires</i>	4
2.1.5 - <i>Respect des lois</i>	5
2.1.5.1 - <i>Respect d'autrui</i>	5
2.1.5.2 - <i>Confidentialité et discrétion</i>	5
2.1.5.3 - <i>Respect des droits de propriété</i>	5
2.2 - PRÉSERVATION DE L'INTÉGRITÉ DU SERVICE DE MESSAGERIE	5
2.2.1 - <i>Documents proscrits par la loi</i>	5
2.2.2 - <i>Modalités de contrôle</i>	6
2.2.3 - <i>Un message électronique peut être une preuve</i>	6
2.3 - MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE	6
2.3.1 - <i>Forme des messages</i>	6
2.3.2 - <i>Format des pièces jointes</i>	7
2.3.3 - <i>Taille des messages</i>	7
2.3.4 - <i>Archivage</i>	7
2.3.5 - <i>Fonctionnement en cas d'absence prolongée</i>	8
2.3.6 - <i>Mutation d'un agent</i>	8
2.4 - PERSONNES AUTORISÉES	9
2.4.1 - <i>Adresses autorisées vis-à-vis d'internet</i>	9
2.4.2 - <i>Utilisation de la messagerie par les services hébergés (mutuelles, associations, syndicats, etc.)</i>	9
2.4.3 - <i>Utilisation de la messagerie par les prestataires</i>	9
2.4.4 - <i>Utilisation de la messagerie par les élèves, les stagiaires et les vacataires</i>	9
2.4.5 - <i>Utilisation de la messagerie par les agents ou services décentralisés intervenant pour le compte des collectivités</i>	10
2.4.6 - <i>Publication dans l'annuaire</i>	10
2.5 - MESURES DE SÉCURITÉ	10
2.5.1 - <i>Protection de l'accès aux boîtes aux lettres et aux agendas</i>	10
2.5.2 - <i>Protection de l'adresse de messagerie</i>	10
2.5.3 - <i>Confidentialité</i>	11
2.5.4 - <i>Intégrité des messages</i>	11
2.5.5 - <i>Signature électronique et chiffrement</i>	11
2.5.6 - <i>Précaution contre les virus</i>	11
2.5.7 - <i>Modalités d'accès par internet</i>	11
2.6 - ADMINISTRATION DE LA MESSAGERIE	12
2.6.1 - <i>Mission de gestion des boîtes aux lettres et de l'annuaire</i>	12
2.6.2 - <i>Mission d'exploitation et de supervision</i>	12
2.6.3 - <i>Accès aux informations</i>	12
2.6.4 - <i>Action de l'utilisateur</i>	13
3 - ÉCHANGES DE COURRIERS OFFICIELS ENTRE LES SERVICES DU MINISTÈRE	14
3.1 - BOÎTES AUX LETTRES À UTILISER	14
3.1.1 - <i>Principe des échanges</i>	14
3.1.2 - <i>Courriers émis par l'administration centrale vers les services déconcentrés</i>	14
3.1.3 - <i>Courriers émis par les services déconcentrés vers l'administration centrale</i>	14
3.2 - GESTION DES BOÎTES AUX LETTRES	14
3.3 - MODALITÉS D'ENVOI	15
3.4 - MODALITÉS DE RÉCEPTION	15
3.5 - ÉCHANGES DE MESSAGES OFFICIELS	16
4 - ÉCHANGES AVEC LES AUTRES ADMINISTRATIONS	17
4.1 - RÉSEAU INTERMINISTÉRIEL AdER	17
4.2 - MODALITÉS DES ÉCHANGES	17
4.3 - MÉTA-ANNUAIRE INTERMINISTÉRIEL	17
5 - RECOMMANDATIONS POUR LE TRAITEMENT DES MESSAGES DES CITOYENS	18
5.1 - ADRESSES ÉLECTRONIQUES	18
5.2 - LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ENTRE LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION	18
6 - ANNEXES RÉGLEMENTAIRES	19
7 - ANNEXES TECHNIQUES	20

1 - Introduction

Le présent document appelé « Directive d'utilisation de la messagerie » remplace celle du 18 février 2000. Il résume les règles d'usage, les droits et les devoirs de chaque utilisateur et administrateur du dispositif de messagerie du ministère. Il intègre les évolutions techniques, fonctionnelles et réglementaires intervenues depuis la mise en place de la messagerie.


La présente directive intègre les recommandations apportées par la circulaire n° 2002-42 du 03 mai 2002 relative aux échanges officiels avec les préfetures.

Le bon usage professionnel de la messagerie, reconnue comme l'une des applications sensibles du ministère, dépend de l'implication de chacun.

Elle s'impose à tout utilisateur de la messagerie. Elle doit être référencée dans la charte locale d'usage ou dans le règlement intérieur du service. Le non respect des règles décrites dans le présent document peut entraîner des sanctions disciplinaires, voire judiciaires.

Les règles énoncées dans ce document s'appliquent aux boîtes aux lettres hébergées sur les centres serveurs du ministère et aux noms de domaine internet qui sont de la responsabilité du ministère (cf Annexes techniques – Chapitre 7 paragraphe 2).

Les annexes rappellent les lois en vigueur, les documents de référence d'une part, et d'autre part décrivent les règles de nommage, les noms de domaine internet, les paramétrages et règles de gestion susceptibles d'évoluer dans le temps.

Ce document comprend également quelques conseils et rappels figurant en *lettres italiques et précédés du symbole* .

2 - Règles générales pour les échanges de courriers électroniques

La messagerie permet divers modes de communication soumis à des règles spécifiques :

- les échanges de courriers officiels sous leur forme électronique pour lesquels l'utilisation des boîtes aux lettres de service (BAL S) ou d'unité (BAL U) est obligatoire ;
- les échanges de courriers liés à des projets ou à des fonctions de service pour lesquels l'utilisation de boîtes aux lettres fonctionnelles (BAL F) est fortement recommandée ;
- les échanges de messages interpersonnels qui ne sont pas contraints par des règles formelles de validation, mais doivent respecter celles du présent chapitre.

2.1 - Code de conduite

2.1.1 - Usage professionnel de la messagerie

La messagerie est destinée à un usage professionnel.

En particulier, la diffusion large de messages non professionnels (par exemple : petites annonces, vœux, chaînes de solidarité, 'fausses' alertes, etc.) est strictement interdite.



Dans le cas où un message invite à une rediffusion massive, veuillez vérifier qu'il ne s'agit pas d'un canular, d'une fausse alerte en consultant la page des Pôles Nationaux d'Expertise ou un site spécialisé, par exemple « Hoaxbuster » (liens en annexes techniques – chapitre 7 paragraphe 10).

2.1.2 - Pertinence et transparence dans le choix des destinataires

Il est impératif de limiter l'envoi de chaque message aux destinataires réellement intéressés ou concernés, d'une part pour ne pas obliger les destinataires à lire des messages qui ne présenteraient pas d'intérêt pour eux, d'autre part pour éviter la saturation du réseau.



L'utilisation de Mélanissimo, outil spécifique de Mélanie2, est fortement recommandée dans le cas d'envoi de pièce(s) jointe(s) à de nombreux destinataires externes ou non au service ou au ministère.



Le serveur de messagerie peut limiter le nombre de destinataires d'un message.

La transparence dans l'information des destinataires internes est impératif et d'usage. L'utilisation du destinataire invisible par « Copie Cachée à » est à proscrire excepté dans le cas de destinataires à la fois internes et externes pour lequel il est utile de protéger les adresses des agents du ministère.



L'usage de « Répondre à tous » doit être modéré, voire exclu sur une grande liste de destinataires.

2.1.3 - Sollicitation d'envoi massif

La sollicitation de l'envoi par un grand nombre d'agents de messages à une même boîte aux lettres est interdite.



L'envoi massif pourra être considéré comme une faute professionnelle.

2.1.4 - Information de la hiérarchie et des partenaires

Informar sa hiérarchie et ses partenaires fait partie des obligations de service. On veillera à leur retransmettre les messages reçus et à les mettre en copie des messages émis en fonction de la nature et de l'importance des informations échangées.

Les supérieurs hiérarchiques peuvent définir des consignes plus précises sur ce point.

2.1.5 - Respect des lois

Les utilisateurs doivent respecter les lois en vigueur.

La législation en matière de protection des personnes, de protection des informations confidentielles, de propriété intellectuelle, de protection des systèmes d'information, de protection de l'ordre public, de secret des correspondances et de liberté de preuve est rappelée en annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1 du présent document.

Le rappel non exhaustif de ces règles de droit concernées par l'utilisation de la messagerie a pour objectif de sensibiliser les utilisateurs à leur existence, à leur respect et à la prévention d'actes illicites.

2.1.5.1 - Respect d'autrui

Chacun doit être particulièrement attentif à :

- ✓ ne pas porter atteinte à l'image d'autrui ou à sa sensibilité, notamment par l'émission de messages, textes ou images provocants, malveillants ou menaçants ;
- ✓ appliquer la législation en matière de respect des personnes et de la vie privée ;
- ✓ ne pas créer de fichiers comportant des données à caractère personnel hors du cadre strict des finalités ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Toute création ou transmission par un agent d'un fichier comportant de telles données sortant de ce cadre devra faire l'objet d'une déclaration spécifique à la CNIL en liaison avec le service juridique du ministère qui contrôle le respect de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

(cf. Annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.1)

2.1.5.2 - Confidentialité et discrétion

La sauvegarde du patrimoine et des intérêts du ministère passe par le respect, par tous, d'une obligation générale et permanente de confidentialité et de discrétion à l'égard des informations et documents électroniques internes, ce qui implique de :

- ✓ s'assurer auprès de sa hiérarchie du niveau de confidentialité des documents avant de les diffuser ;
- ✓ veiller à ce que des tiers non autorisés ne lisent pas de telles informations sur les écrans des portables ou des postes fixes ;
- ✓ ne pas rechercher ou ouvrir un message sans l'autorisation du destinataire et, en cas de réception par erreur, ne pas lire le message mais le renvoyer à son expéditeur ou le rediriger vers le bon destinataire ;
- ✓ vérifier qu'aucune erreur ne s'est glissée dans la sélection des destinataires et, en cas d'homonymie, examiner le service qui figure à la fin de l'adresse ;
- ✓ ne pas utiliser, sans l'accord de l'utilisateur concerné, les ressources qui sont affectées à ce dernier, notamment sa boîte aux lettres.

(cf. Annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.2)

2.1.5.3 - Respect des droits de propriété

L'utilisation des ressources informatiques et informationnelles du ministère implique le respect des droits de propriété intellectuelle de nos fournisseurs et des tiers.

(cf. Annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.3)

2.2 - Préservation de l'intégrité du service de messagerie

L'utilisateur contribue, à son niveau, à la sécurité de ce service et veille à ne pas apporter volontairement de perturbations à son fonctionnement (saturation,...). Par ailleurs, il lui est demandé d'informer immédiatement son supérieur hiérarchique de toute perte, de toute tentative de violation ou anomalie relative à une utilisation de ses codes d'accès. (cf. Annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.4)

2.2.1 - Documents proscrits par la loi

Il est interdit de stocker ou de diffuser des documents proscrits par la loi. C'est, notamment, le cas des images ou textes pédophiles véhiculant un message à caractère violent ou pornographique susceptible d'être vu ou perçu par un mineur ainsi que les images ou textes racistes, antisémites, xénophobes, révisionnistes ou négationnistes, ou pouvant être liés à des opérations délictueuses ou criminelles.

Si un agent reçoit un tel document, il doit aussitôt en informer son supérieur hiérarchique. De même, il doit s'abstenir de tout comportement pouvant inciter les tiers à lui adresser de tels documents.
(cf. Annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.5).

2.2.2 - Modalités de contrôle

En dehors des contrôles judiciaires effectués par des agents de police habilités dans le cadre d'une enquête judiciaire, les contrôles de la messagerie électronique du ministère doivent être :

- limités [interdiction d'un contrôle continu],
- exercés par des personnels habilités à accéder aux informations circulant sur le réseau (cf. article 2.6.3 et annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.7),
- et, en toutes circonstances, soumis à différentes conditions aux fins de respecter la vie privée des agents sur leur lieu de travail et les règles spécifiques prévues par le Code du travail (cf. notamment article L120-2 du Code du travail)

Le droit au respect de la vie privée des agents sur leur lieu de travail se traduit notamment par une obligation de respecter le secret des correspondances privées (cf. articles 226-15 et 432-9 du Code pénal; annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.6). Le principe est qu'un message présentant les caractéristiques d'un document privé ou personnel [voir l'objet du message] ne peut pas être ouvert par l'employeur (cf. Annexes réglementaires - Chapitre 6 paragraphe 1.6).

Il convient par ailleurs de recourir à des moyens licites de contrôle de la messagerie [*seules des informations recueillies légalement peuvent avoir valeur de preuve*]. À cette fin, la mise en œuvre du contrôle est notamment subordonnée à une condition d'information préalable :

- une information générale de l'ensemble des agents pour tout contrôle non individualisé (note de service, par exemple) ;
- une notification individuelle obligatoire pour tout contrôle individualisé.

Dans ces deux cas, une information préalable des organisations syndicales est également nécessaire.

2.2.3 - Un message électronique peut être une preuve

L'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier à condition que l'auteur puisse être dûment identifié et que son établissement et sa conservation soient réalisés de façon à en garantir l'intégrité (article 1316 et suivants du code civil).

En matière de contentieux, le principe est la liberté de la preuve. Le juge administratif peut donc recevoir tous moyens de preuve et exerce son pouvoir d'appréciation au cas par cas.

Aussi, la messagerie doit être utilisée comme un outil de communication et d'information et on veillera au fait que les messages envoyés ne puissent être considérés comme des contrats ou des actes juridiques.

2.3 - Modalités de mise en œuvre

2.3.1 - Forme des messages

Le sujet du message doit être explicite pour les destinataires. En effet, il apparaît dans l'outil de messagerie dans la liste des messages reçus et c'est une indication essentielle du contenu de votre envoi pour votre destinataire. Il peut être intéressant de débiter le sujet par un terme significatif, par exemple " Codir du xxx : ordre du jour ".

On veillera à la facilité de lecture pour le destinataire. En particulier, le corps du message ne devrait pas dépasser une page et doit indiquer l'objet des pièces jointes s'il en contient.





Il est recommandé d'aborder un seul sujet par message.

Il convient de relire les messages avant envoi et de vérifier l'insertion de toutes les pièces jointes concernées, leur version ainsi que leur bonne ouverture sous le format utilisé (voir liste des formats d'échange en vigueur).

Un courrier officiel doit contenir la note signée en pièce jointe. On vérifiera que le fichier correspondant est daté et marqué « Signé » et que son texte correspond bien au document papier signé.

Les niveaux de priorité 'haute' et 'maximale' doivent être utilisés uniquement lorsque c'est vraiment nécessaire, sinon ils risquent de perdre rapidement tout leur sens.


 *Il convient de s'assurer que la réponse concerne tous les destinataires avant d'utiliser la fonction « Répondre à tous »,*


 *Il convient de modérer l'usage d'un accusé de réception et d'éviter de mettre ce mode par défaut.*

2.3.2 - Format des pièces jointes

Il est impératif de respecter les directives ministérielles et interministérielles en vigueur. Ces recommandations, pouvant être modifiées, sont reprises en Annexes techniques (Chapitre 7 paragraphe 3).

Ces formats optimisent la taille des pièces jointes et constituent l'essentiel de la taille du message.


 *Il convient d'éviter que des documents soient réalisés en fonction d'une imprimante (par exemple hauteur de page ou impression sur un tiroir déterminé, dans la commande Format/Page..), car cela risque de rendre l'impression impossible par le destinataire.*

 *Vérifiez la bonne ouverture des documents à l'extérieur du service.*

2.3.3 - Taille des messages

La taille totale d'un message est limitée par le serveur de messagerie (cf. Annexes techniques – Chapitre 7 paragraphe 3).

À l'intérieur du service, il convient d'utiliser les ressources bureautiques partagées. Ceci a pour effet de réduire la charge du réseau et les risques de saturation des boîtes aux lettres.

 *Pour émettre des fichiers plus volumineux, il convient d'utiliser l'outil spécifique de Mélanie 2, Mélanissimo.*

2.3.4 - Archivage


La messagerie a vocation à transférer des informations, à permettre de vérifier l'émission ou la réception d'un message, mais elle ne doit pas se substituer au système de classement puis d'archivage de l'ensemble des fichiers numériques et des messages du service.

Aussi, la gestion des messages et de leurs pièces jointes doit s'inscrire dans la politique de classement et d'archivage du service. Les pièces jointes peuvent être classées hors de la messagerie de la même manière que les documents produits sur place.

Pour la messagerie Mélanie2, cette gestion est facilitée par une fonctionnalité du courrielleur : le détachement des pièces jointes.

Applicable à tout type de boîte aux lettres, il permet :

- ✓ de stocker l'information utile au service selon le plan de classement adopté ;
- ✓ de réduire la taille des messages dans la boîte aux lettres ;
- ✓ de conserver l'accès aux pièces jointes à partir des messages tant que le répertoire de stockage est accessible.


 *Il est recommandé que tous les documents de type publication, rapport d'études et de recherche, circulaire, directive soient adressés au centre de documentation qui en assurera le traitement documentaire, l'accès et la conservation.*

Pour la messagerie Mélanie2, l'outil « Archibald » intégré au courriel permet de simplifier l'archivage des messages. Les dossiers sont archivés, à la fréquence souhaitée, dans des «dossiers locaux» qui peuvent être partagés.


La politique d'archivage est définie au niveau du service dans le respect de la législation relative aux archives publiques. Il est donc obligatoire de s'y référer avant de supprimer certains documents qui auraient dû être archivés (cf. Annexes techniques – Chapitre 7 paragraphe 4).

2.3.5 - Fonctionnement en cas d'absence prolongée


Pour faire face aux périodes d'absences, il faut désigner des suppléants aux agents en charge de la gestion des boîtes aux lettres de service ou d'unité.


 *La recommandation est de donner aux gestionnaires suppléants des droits d'accès sur les boîtes aux lettres ; les transferts automatiques vers une autre boîte aux lettres sont vivement déconseillés.*

Pour les cas ne nécessitant pas de suppléance (notamment les boîtes aux lettres individuelles), le gestionnaire de « réponse automatique » doit être utilisé.

 *Il est conseillé d'être très attentif sur le contenu du message d'absence. Dans le message d'absence peuvent être indiquées la période d'absence et les autres adresses où le message peut être envoyé en cas de nécessité.
Cette méthode permet d'assurer le respect de la confidentialité des boîtes aux lettres individuelles.*

En cas d'absence imprévue de longue durée ou de nécessité de service, l'activation du gestionnaire d'absence et l'accès par un tiers à une boîte individuelle peuvent être effectués, en fonction des politiques d'accès à Internet définis par le service, soit par l'utilisateur, soit par l'administrateur de la messagerie. Cela nécessite impérativement une demande écrite de la hiérarchie transmise par le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI). Seuls les messages concernés par la continuité de service peuvent être lus.

 *Dans la mesure du possible l'agent donnera son accord écrit pour un accès de confiance à son compte de messagerie pour une période a priori déterminée.
Il transmettra à son service un courrier type, dûment signé et précisant les diverses autorisations telles que l'activation de message(s) d'absence, archivage dans un dossier local afin d'éviter la saturation de sa boîte aux lettres (cf. Annexes techniques – Chapitre 7 paragraphe 7).*


 *Pour éviter ce genre de situation, il est recommandé d'utiliser les boîtes aux lettres fonctionnelles (BALF).*

2.3.6 - Mutation d'un agent

Préalablement à une mutation, l'agent :

- ✓ envoie, au titre des fonctions qu'il quitte, un message à ses correspondants habituels leur indiquant la date de son départ et la boîte aux lettres à laquelle ils devront envoyer leurs messages à partir de cette date (boîte aux lettres de son successeur s'il est connu, boîte aux lettres de l'intérimaire, boîte aux lettres fonctionnelle (BALF), boîtes aux lettres du service (BALS), ..) ;
- ✓ archive les messages professionnels qu'il doit transmettre à son successeur et les remet au secrétariat ou à son supérieur hiérarchique ;
- ✓ exporte les messages qu'il souhaite emporter.

Quand la mutation se fait entre services métropolitains du ministère, la boîte aux lettres est conservée et les messages continuent à arriver durant la période de basculement.


 *L'agent a obligation de réacheminer les messages qu'il reçoit après sa mutation et qui sont destinés à son ancien service.*

2.4 - Personnes autorisées

La règle générale est que chaque agent, doté d'une boîte aux lettres, puisse échanger des messages avec ses partenaires professionnels, dans le respect des directives et des réglementations en vigueur. Ainsi, sauf exception, chaque boîte aux lettres peut communiquer avec internet.

2.4.1 - Adresses autorisées vis-à-vis d'internet

Les adresses internet se terminant par “.gouv.fr” sont strictement réservées aux agents publics de l'État. Pour les autres personnels (vacataires, stagiaires, prestataires, etc...), syndicats, associations ou organisations hébergés par le ministère, il est possible d'utiliser des adresses se terminant par “i-carre.net”. Les services hébergés peuvent demander à utiliser un domaine ou sous-domaine propre (exemple : anah.fr).

 *Les règles du nommage général (cf. Annexes techniques – Chapitre 7 paragraphe 1) s'appliquent.*

L'utilisation d'une adresse en “.gouv.fr”, ou “i-carre.net”, engage de facto la responsabilité du ministère. Toute utilisation non professionnelle pouvant mettre en cause l'image du ministère est donc proscrite (cf 2.4.2).

2.4.2 - Utilisation de la messagerie par les services hébergés (mutuelles, associations, syndicats, etc.)

Les services hébergés doivent prendre toutes précautions pour ne pas compromettre volontairement ou involontairement le fonctionnement de la messagerie.

Ils respectent les règles qui sont imposées à tous les utilisateurs de la messagerie et sont décrites dans le présent document. Il est notamment interdit de diffuser par la messagerie des tracts, publicités, petites annonces.

Les messages ne doivent être envoyés que depuis les boîtes aux lettres mises en place à cet effet faisant apparaître à quel titre le message est envoyé. Un document d'engagement spécifique doit être signé par chaque service hébergé.

Les modalités de contrôles décrites en 2.2.1 s'appliquent.


2.4.3 - Utilisation de la messagerie par les prestataires

Les prestataires, dont la mission nécessite la présence dans les locaux de l'administration pour une longue durée, peuvent être autorisés à utiliser la messagerie, uniquement pour des échanges ayant un rapport direct avec leur mission. Leurs boîtes aux lettres doivent être supprimées dès leur départ.

Les boîtes aux lettres des prestataires doivent être, soit fonctionnelles au nom de l'entreprise, soit individuelles avec le nom de l'entreprise entre parenthèses après le nom de la personne.

Les règles énoncées aux paragraphes 2.3.1 et 2.3.2 ci-dessus s'appliquent.

Un document d'engagement spécifique doit être signé par chaque prestataire.

 *Si la mise en place d'une ou plusieurs boîtes aux lettres est prévisible avant la signature du contrat avec un prestataire, on prévoit dans ce contrat une clause reprenant le contenu du document d'engagement précité.*

2.4.4 - Utilisation de la messagerie par les élèves, les stagiaires et les vacataires

Pour des stagiaires ou des vacataires de courte durée, on utilise des boîtes aux lettres dont les adresses internet sont définies au paragraphe 2.4.1. Les boîtes aux lettres des stagiaires et vacataires doivent être soit individuelles soit fonctionnelles.

Si un élève possédait déjà dans un poste précédent une adresse internet, définie au paragraphe 2.4.1, il pourra la conserver en adresse secondaire pour lui permettre de continuer à recevoir des messages avec cette adresse ; son adresse principale est définie suivant les règles de l'alinéa précédent.

Un document d'engagement spécifique doit être signé par chaque élève ou stagiaire.

2.4.5 - Utilisation de la messagerie par les agents ou services décentralisés intervenant pour le compte des collectivités

Ces agents ou services ne doivent pas être intégrés dans la messagerie du ministère. Ils ne peuvent donc en utiliser les adresses.

2.4.6 - Publication dans l'annuaire

Il est impératif de publier dans l'annuaire uniquement des adresses de boîtes aux lettres opérationnelles qui sont effectivement relevées.

En particulier, il convient :

- ✓ de ne pas publier l'adresse d'une boîte aux lettres avant qu'elle soit opérationnelle,
- ✓ d'enlever de l'annuaire les boîtes aux lettres des personnes qui ont quitté le service.

Par ailleurs, seules les boîtes aux lettres dont la visibilité globale présente un intérêt doivent être publiées au niveau national. Les boîtes des stagiaires, des vacataires ou des prestataires n'ayant pas à communiquer avec d'autres services ainsi que les boîtes de type Ressource sont limitées à une visibilité locale au service.

L'annuaire est publié entre administrations au niveau national et européen.

2.5 - Mesures de sécurité

La sécurité est l'affaire de tous .

2.5.1 - Protection de l'accès aux boîtes aux lettres et aux agendas

Un mot de passe est obligatoire pour accéder aux boîtes aux lettres et à l'agenda. Le caractère sensible de ce mot de passe est renforcé par la possibilité d'accès depuis internet. Ce mot de passe :

- ✓ nécessite une complexité minimale et une fréquence de renouvellement décrite en annexes techniques – Chapitre 7 paragraphe 5,
- ✓ doit être appris par cœur et ne jamais être copié sur un support quelconque,
- ✓ ne doit jamais être dévoilé à un tiers, même à son supérieur hiérarchique, à son correspondant bureautique ou à un agent du service informatique.



Évitez les mots du dictionnaire (français ou de langue étrangère, prénoms, etc.), ou les mots de passe ayant une relation directe avec l'utilisateur (prénom, surnom, date de naissance, numéro de téléphone, immatriculation de la voiture, etc.).

L'utilisateur doit apporter la plus grande attention aux droits de partage qu'il affecte aux boîtes aux lettres dont il a la propriété ou la délégation (cf Annexes techniques – chapitre 7 paragraphe 7)

Toutefois, ces mesures n'ont de sens que si, par ailleurs, les recommandations du référentiel de sécurité sur le poste de travail sont appliquées.

2.5.2 - Protection de l'adresse de messagerie

Il est fortement recommandé de ne pas utiliser son adresse de messagerie sur des serveurs internet, en particulier pour remplir un formulaire ou s'inscrire sur des forums ou listes de diffusion. En effet, on s'exposerait à recevoir de nombreux messages publicitaires non désirés (spams) qui rendent difficile l'exploitation de la boîte aux lettres et présentent des risques de sécurité supplémentaire (virus, cheval de Troie, etc ..).

2.5.3 - Confidentialité

Il est important d'attirer l'attention sur le fait que les messages ne sont pas chiffrés et peuvent circuler en clair par internet. En conséquence, sauf précautions particulières, la messagerie n'est pas adaptée à la circulation d'informations sensibles.

Un document qui ne serait pas transmis par télécopie pour des raisons de confidentialité, ne doit pas être envoyé par messagerie :

- ✓ la boîte aux lettres du destinataire peut être renvoyée vers une autre boîte aux lettres.
- ✓ le message envoyé sur internet peut être lu à l'insu de l'expéditeur et du destinataire.
- ✓ même après la destruction du message, il peut rester longtemps sur les supports de sauvegarde des serveurs.



La protection d'un document bureautique avec un mot de passe est généralement facile à contourner.

2.5.4 - Intégrité des messages

Si le contenu d'un message ou sa provenance semblent suspects, il convient de les vérifier par un autre moyen, par exemple par téléphone.

Il est interdit de retransmettre un message après en avoir modifié, le texte ou une pièce jointe, sans mentionner explicitement les modifications effectuées. En cas de réutilisation d'une partie de son texte, cet usage doit être clair et ne doit pas en modifier le sens initial du document.



Pour garantir l'intégrité de la transmission des documents d'intérêt général, il est conseillé chaque fois que possible de les copier sur un répertoire d'un serveur accessible en lecture seule à tous les destinataires (serveur bureautique ou serveur Web) et d'indiquer dans le message l'adresse des pièces jointes.

2.5.5 - Signature électronique et chiffrement

La mise en place ultérieure d'outils de signature électronique et de chiffrement, selon les règles interministérielles, permettra de sécuriser les échanges.

En l'attente d'un dispositif national, il est interdit de mettre en place une Infrastructure de Gestion de Clés (IGC) et un moyen de signature électronique sans l'autorisation du Fonctionnaire de Sécurité des Systèmes d'Information (FSSI) et de l'Autorité Qualifiée en matière de Sécurité des Systèmes d'Information (AQSSI).

2.5.6 - Précaution contre les virus

La plupart des virus transmis par la messagerie sont contenus dans les pièces jointes aux messages.

Il est obligatoire de disposer d'une protection anti-virus à jour sur le micro-ordinateur et de désactiver des fonctions pouvant exposer le système aux virus, par exemple l'exécution de macros dans les logiciels bureautiques (voir référentiel sécurité).

Si l'utilisateur détecte un virus dans une pièce jointe, il doit cesser tout envoi sur la messagerie et prévenir le responsable informatique, les autres destinataires du fichier contaminé, et si possible celui qui l'a émis.



La messagerie supprime automatiquement un certain type de pièces jointes notamment les exécutable (voir Annexes techniques - Chapitre 7 – paragraphe 6).

2.5.7 - Modalités d'accès par internet

Le niveau de vigilance de l'utilisateur doit être renforcé. Lors de l'accès à la messagerie par internet, il faut notamment veiller à l'environnement de consultation (cybercafés, hôtels, gares, etc.), et à l'équipement informatique utilisé (micro-ordinateur libre service, portable, agenda personnel, etc.) pour accéder à sa boîte aux lettres.



- *ne jamais accepter la persistance du mot de passe ;*
- *se déconnecter dès la fin de consultation de la messagerie ;*
- *ne pas laisser de documents consultés accessibles à partir du poste.*

Au niveau de la messagerie Mélanie2, l'autorisation d'accès en mode Web est fonction de la décision prise en comité de direction du service au regard de l'étude préalable effectuée :

- ✓ dans le cas d'un accès internet ouvert, l'administrateur de la messagerie autorise cet accès pour l'ensemble des boîtes aux lettres ;
- ✓ dans le cas d'un accès internet fermé, l'accès de chaque agent est soumis à une autorisation hiérarchique préalable en fonction des besoins d'usage propres du service.

Dans les deux cas, l'utilisateur active ou désactive, s'il le souhaite, son accès internet.

Afin de détecter les tentatives d'usurpation, l'accès à la boîte est désactivé en cas d'échecs d'authentification répétés. Un message de notification sera envoyé au gestionnaire de la boîte aux lettres concernée (l'utilisateur dans le cas d'une boîte individuelle); l'accès est ensuite réactivé automatiquement (Cf Annexes techniques – chapitre 7 paragraphe 4).

2.6 - Administration de la messagerie

2.6.1 - Mission de gestion des boîtes aux lettres et de l'annuaire

Les opérateurs de la messagerie doivent être des interlocuteurs privilégiés afin que la messagerie fonctionne au mieux et apporte pleinement satisfaction.

Ils mettent en place des moyens de contrôle et de protection qui répondent aux objectifs suivants :

- ✓ permettre d'identifier les personnes qui demandent à accéder à un système, à des programmes ou à des données (par l'utilisation d'identifiants, de mots de passe) ;
- ✓ interdire ou autoriser l'accès au système, pour des opérations et des fonctions définies, selon des critères spécifiques (habilitations d'accès).

2.6.2 - Mission d'exploitation et de supervision

Les administrateurs des centres serveurs ont la responsabilité technique de la messagerie afin que la messagerie fonctionne au mieux et apporte pleinement satisfaction.

Ils mettent en place des moyens de contrôles et de protection qui répondent aux objectifs suivants :

- ✓ assurer la permanence du fonctionnement des systèmes informatiques et de communication, notamment en contrôlant et optimisant l'exploitation des ressources matérielles et logicielles, en réalisant des sauvegardes régulières et, en cas de panne, en remédiant aux dysfonctionnements ;
- ✓ répertorier les personnes connectées et repérer les connexions en cours non autorisées ;
- ✓ vérifier le respect des règles régissant l'utilisation des ressources informatiques et repérer les tentatives de connexion non autorisées ;
- ✓ mettre en œuvre toutes procédures permettant d'assurer l'intégrité du système en décelant les modifications illicites des données ;
- ✓ assurer le bon fonctionnement du système et le maintien de ses performances.

Toute intervention nécessitant une indisponibilité de la messagerie est communiquée aux principaux utilisateurs concernés et si possible planifiée à l'avance, sauf situations particulières, en cas d'urgence par exemple.

Le service de maintenance restitue les ressources informatiques dans les meilleurs délais et s'attache à optimiser la prestation afin de minimiser la gêne occasionnée par celle-ci.

2.6.3 - Accès aux informations

Les administrateurs réseaux (cf. Annexes réglementaires – Chapitre 6 paragraphe 1.7) sont chargés d'assurer la sécurité des réseaux. Afin d'exécuter cette mission, ils peuvent techniquement accéder au contenu de l'ensemble des informations circulant sur le réseau. Ils disposent donc d'un large pouvoir de contrôle.

Toutefois, si les administrateurs réseau peuvent accéder à ces informations, ils ne peuvent les divulguer librement. Ils sont en effet soumis au secret professionnel, et l'exécution de leur pouvoir technique de contrôle reste subordonnée au respect des droits des agents sur leur lieu de travail (secret des correspondances privées, information préalable des personnes concernées; cf. article 2.2.2 et annexes réglementaires – Chapitre 6 paragraphe 1.6).

Les administrateurs de la messagerie disposent de droits et de pouvoirs spécifiques qui leur confèrent des accès privilégiés pour :

- ✓ effectuer les manipulations techniques nécessaires pour les contrôles, en cas d'enquête administrative ou judiciaire,
- ✓ intervenir en cas de dysfonctionnements dans le système d'information,
- ✓ signaler le non respect des règles décrites dans le présent document qu'ils peuvent constater dans l'exercice de leurs missions.

Ces agents peuvent être amenés, dans le cadre de l'exercice de leur mission et après avoir prévenu l'agent, à examiner le contenu des fichiers afin d'obtenir des informations destinées à établir un diagnostic permettant de corriger les dysfonctionnements constatés. Ils sont tenus de respecter la confidentialité des fichiers auxquels ils accèdent. Ils doivent rendre compte à leur hiérarchie, en cas de faute grave et manifeste.

Ils ne sont pas autorisés à ouvrir les boîtes aux lettres ou lire des messages sans demande écrite de la hiérarchie ou des services d'inspection, pour des raisons de contrôle ou de continuité de service, dans les conditions décrites aux articles 2.1.6 et 2.2.5 dernier alinéa.

Ces règles s'appliquent également aux agents d'exploitation du réseau et des serveurs bureautiques ainsi qu'à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit sur le réseau ou la messagerie.

2.6.4 - Action de l'utilisateur

Le délégataire d'une boîte peut à son tour déléguer des droits.

3 - Échanges de courriers officiels entre les services du ministère

L'échange sous forme électronique de courriers officiels, qui suit les règles définies pour les messages interpersonnels, doit faire l'objet d'une organisation particulière pour assurer la continuité de service correspondant à cet usage.

3.1 - Boîtes aux lettres à utiliser

3.1.1 - Principe des échanges

Tout courrier officiel est émis depuis une boîte aux lettres spécifique (boîte aux lettres de service ou d'unité) afin de garantir le niveau de service correspondant en terme de contrôle d'accès, de garantie de consultation, de continuité de service, de traçabilité, etc.

L'importance d'un courrier n'est pas liée à la boîte aux lettres émettrice mais au signataire du courrier. Les règles administratives relatives aux signataires et aux destinataires sont applicables à la messagerie.

On distingue ci-dessous deux types de courriers :

- ✓ les courriers émis par l'administration centrale vers les services déconcentrés,
- ✓ les courriers émis par les services déconcentrés vers l'administration centrale.

Les règles sont transposées pour l'échange de courriers entre directions d'administration centrale ou entre services déconcentrés.

3.1.2 - Courriers émis par l'administration centrale vers les services déconcentrés

Un courrier officiel expédié par l'administration centrale aux services déconcentrés est émis à partir de la boîte aux lettres de la sous-direction ou du bureau concerné.

Ce courrier doit être envoyé vers la boîte aux lettres du service (par exemple dans le cas d'une DDEA, ce sera la boîte aux lettres DDEA XX).

Le courrier joint en annexe au message mentionne la liste des destinataires ainsi que la liste des destinataires en copie.



Il est conseillé de mettre à disposition sur un serveur Web intranet les courriers officiels pouvant être publiés sans restriction, avec l'envoi d'un message contenant un lien vers le courrier correspondant.

3.1.3 - Courriers émis par les services déconcentrés vers l'administration centrale

Un courrier officiel expédié par les services déconcentrés aux directions d'administration centrale doit être expédié à partir d'une boîte aux lettres de service ou d'unité du service déconcentré. Conformément aux pratiques en vigueur, la saisine des directions d'administration centrale doit être effectuée par un niveau suffisant du service déconcentré.

Ce courrier doit être envoyé vers la boîte aux lettres de la sous-direction ou du bureau concerné si celle-ci existe dans l'annuaire (par exemple dans le cas du service des politiques support et des systèmes d'information, boîtes aux lettres SG/SPSSI, etc..).

3.2 - Gestion des boîtes aux lettres

Dans la messagerie, le principe de délégation, pour les boîtes aux lettres de service ou d'unité, permet une identification automatique de l'émetteur d'un message.

Chaque gestionnaire de boîtes aux lettres est responsable des droits qu'il attribue et notamment les droits en "Émission" et en "Lecture". Les boîtes partagées BALS, BALU ont un gestionnaire qui en gère les

délégations et attribue, en tant que de besoins, les droits en “ Émission ” et en “ Lecture ”aux personnes concernées. La messagerie assure automatiquement l'identification de l'émetteur pour tout message émis depuis ces boîtes aux lettres

En l'absence de dispositif de signature électronique, les documents confidentiels ou valant engagement externe sont hors du champ actuel de la messagerie. Ceci peut faire l'objet d'une évolution ultérieure.

3.3 - Modalités d'envoi

Un courrier est envoyé en pièce jointe et non pas dans le texte d'un message. Il peut être mis à disposition sur un serveur Web intranet avec l'envoi d'un message contenant un lien vers ce dernier. Ceci permet aux destinataires d'être sûrs qu'ils consultent l'original et cela évite aux destinataires de classer le document sous sa forme électronique.

La mention “ Signé ” doit figurer sur le document émis à la place de la signature manuscrite. Cette mention doit être apposée uniquement après validation par le signataire du courrier. Les signatures manuscrites scannées ne doivent pas être utilisées.

Une version papier, signée de manière manuscrite, doit être conservée par l'expéditeur. Par ailleurs, les chronos “ départ ” et “ arrivée ”de la messagerie doivent être régulièrement archivés, pour une question de traçabilité.

Le champ “ objet ” du message doit être explicite pour les destinataires. En effet, l'objet du message apparaît dans l'outil de messagerie dans la liste des messages reçus et c'est une indication essentielle du contenu du message pour les destinataires.

Le texte du message doit comprendre le nom de la personne qui envoie ce message.

Le texte du message décrit brièvement les pièces jointes.

Les recommandations pour l'envoi d'un courrier électronique sont les mêmes que celles de tout courrier administratif : les courriers sont conformes à la charte graphique du ministère.

Le courrier joint au message doit donc comporter :

- ✓ la liste des destinataires,
- ✓ l'objet,
- ✓ la référence,
- ✓ les pièces jointes,
- ✓ le nombre total de pages pour chaque document,
- ✓ le nom du signataire,
- ✓ la mention “ signé ”.

Les messages envoyés sont stockés dans le dossier “ *Éléments envoyés* ” de la boîte aux lettres de service ou d'unité par l'activation d'une règle de gestion sur les postes de travail.

Les échanges de courriers officiels ont été étendus aux préfetures (cf paragraphe 4.2).

La circulaire n° 2002-42 du 03 mai 2002 relative à la mise en œuvre des échanges de courriers électroniques entre les services du ministère de l'équipement, des transports et du logement et les préfetures officialise ces échanges. (cf. Annexes réglementaires – Chapitre 6 paragraphe 2.3).

Des listes de diffusion institutionnelles ont été établies comportant tous les services. Certaines de ces listes incluent les préfetures. Pour les échanges de courriers officiels, le choix de l'utilisation de l'un ou l'autre type de liste (c'est-à-dire avec ou sans les préfetures) est fait en fonction des destinataires.

3.4 - Modalités de réception

La fréquence de consultation des boîtes aux lettres de service ou d'unité est au minimum d'une fois par jour.

Pour assurer la continuité de service, il est prévu des remplaçants des agents en charge des boîtes aux lettres précitées pour faire face aux périodes d'absences.

3.5 - Échanges de messages officiels

Dans le cas où on veut envoyer une instruction simple et rapide, en interne, au sein du ministère, il est possible d'alléger la procédure de courriers officiels précédemment décrite (cf. paragraphe 3.3). Un message officiel peut être construit en intégrant les instructions dans le corps du message lui-même.

Il est à noter que seuls les courriers officiels doivent être échangés avec les préfetures.

4 - Échanges avec les autres administrations

4.1 - Réseau interministériel AdER

Un réseau privé est en place entre les administrations françaises, lui-même interconnecté au niveau européen. Le principe de cloisonnement régit les échanges entre les administrations :

- ✓ tout échange entre deux administrations ne doit pas passer par internet ;
- ✓ les renvois automatiques vers internet, en particulier l'usage de réponse automatique, sont strictement interdits.

4.2 - Modalités des échanges

Les modalités des échanges de messages interpersonnels interministériels sont identiques à celles des échanges entre les agents du ministère. Il faut toutefois tenir compte du fait que les règles définies par la présente directive ne sont pas toujours respectées par les autres administrations.

La circulaire n° 2002-42 du 03 mai 2002 fixe les modalités d'échanges de courriers officiels via la messagerie entre le ministère et les préfectures (cf. Annexes réglementaires – Chapitre 6 paragraphe 2.3).

Toute note officielle échangée entre les services déconcentrés du ministère et les préfectures peut l'être sous la seule forme électronique à l'exception des documents confidentiels ou ceux valant engagement externe.

Sont concernées notamment :

- ✓ les circulaires émises par les directions d'administration centrale du ministère à destination de ses services déconcentrés ;
- ✓ les notes échangées entre préfectures et services déconcentrés du ministère;
- ✓ les notes des services déconcentrés du ministère émises vers leurs directions d'administration centrale sous couvert des préfets.



L'envoi par messagerie d'un document officiel (instruction, circulaire,...) ne doit pas se substituer à la publication telle que définit par l'article 7 de la loi Cada (Commission d'Accès aux Documents Administratifs) de 1978. <http://www.cada.fr/index.htm>

Le formalisme à respecter dans le cadre de ces échanges est le même que décrit dans les paragraphes 3.3 et 3.4 du présent document (modalités d'envoi et de réception de courriers officiels).

Les serveurs de messagerie hébergeant des boîtes aux lettres se terminant en « .gouv.fr » et autres noms de domaine particuliers doivent tous être intégrés à la messagerie du ministère. Ceci garantit que les messages échangés avec les autres administrations transitent par le réseau AdER et n'empruntent plus le réseau internet.

4.3 - Méta-annuaire interministériel

Sauf cas particuliers, toutes les boîtes aux lettres visibles de tout le ministère (liste globale) sont publiées dans le méta-annuaire AdER visible par toute l'administration.

5.1 - Adresses électroniques

Chaque service souhaitant ouvrir une boîte aux lettres pour recevoir des messages des citoyens, doit afficher vis-à-vis d'internet au moins une adresse électronique (par exemple, dans le cas d'une DDE, c'est : DDE-Hautes-Alpes@developpement-durable.gouv.fr avec comme alias DDE-Hautes-Alpes@equipement.gouv.fr et DDE-05@equipement.gouv.fr).

Il peut afficher également d'autres adresses électroniques sur son site internet, par exemple :

- ✓ une adresse pour chaque subdivision (*Subdi-YYY.DDE-XXXX@developpement-durable .gouv.fr*) ;
- ✓ des adresses thématiques (*Logement.DDE-XXXX@developpement-durable.gouv.fr*, etc.).
Dans ce cas, le service doit disposer de l'aval de la Direction de l'Administration Centrale correspondante sur le nom de la boîte aux lettres de manière à ce que par exemple, l'adresse relative au logement soit quasiment la même d'une DDE à l'autre puisque seul le nom de la DDE contenu dans l'adresse change ;
- ✓ des adresses événementielles ;
- ✓ etc...

L'adresse électronique du service doit figurer dans son papier à en-tête. Par ailleurs, si le nom de l'agent traitant l'affaire est mentionné dans les courriers sous forme papier, il convient de le compléter avec son adresse électronique.

Si le service fait figurer une ou plusieurs de ses adresses électroniques sur son site internet, le site doit avertir de manière détaillée sur les risques induits par l'utilisation de l'internet, notamment pour l'envoi de messages à l'administration, afin de limiter la possibilité de mise en cause de la responsabilité de l'administration en cas de défaut de traitement du message.

Par ailleurs, il est nécessaire de demander l'adresse postale du demandeur chaque fois que la réponse nécessite d'être faite sous forme papier.

5.2 - Les échanges électroniques entre les usagers et l'administration

L'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives clarifie certains aspects de l'administration électronique.

Ainsi, à l'exception de certains cas, si un usager a émis une demande par voie électronique à l'administration et qu'il en a été accusé réception, cette demande est considérée comme régulière et l'administration se doit d'y répondre (article 3).

L'ordonnance n'impose pas à l'administration d'y répondre par voie électronique mais reconnaît sa capacité à le faire (article 2). Concrètement, une demande envoyée par courrier électronique à l'administration peut faire l'objet d'une réponse par la même voie.

Toute demande, déclaration ou communication émanant d'un usager doit faire l'objet d'un accusé de réception électronique. (article 5)

6 - Annexes réglementaires

L'annexe réglementaire regroupe des lois, décrets, circulaires en constante évolution. La version faisant foi est publiée sur le site Mélanie 2, à l'adresse http://melanie2.dgpa.i2/article.php3?id_article=324

7 - Annexes techniques

L'annexe technique regroupe les dispositifs en constante évolution. La version qui fait foi est publiée sur le site Mélanie2, à l'adresse http://melanie2.dgpa.i2/article.php3?id_article=325