

Dossier suivi par :

Aryane Hofbauer (DGDP/ILEPS)

Magalie Moysan (DGDAJ – Archives)

Sarah Pauloin (DGDAJ – DPD)

Bien gérer ses courriels

Fiche pratique

Version 1.0., avril 2020

Cette fiche a été rédigée en prenant l'exemple d'Outlook mais d'autres clients de messagerie présentent des fonctionnalités similaires.

QUELLE VALEUR ONT MES COURRIELS ?

Correspondance professionnelle vs correspondance privée

Les courriels que vous recevez sur votre adresse institutionnelle ont par défaut un caractère professionnel, puisque votre adresse est mise à disposition par votre université. Le caractère personnel d'un message doit donc être indiqué de façon claire dans son objet avec des indicateurs comme « personnel » ou « privé ».

Valeur juridique du courriel

Un courrier électronique et ses éventuelles pièces jointes sont recevables en justice et peuvent constituer une preuve¹. Il est donc primordial de bien gérer sa messagerie et de conserver efficacement les messages pouvant servir de preuve.

BIEN REDIGER SES COURRIELS

La manière dont vous rédigez vos courriels influe sur la facilité de lecture et la traçabilité.

Identifiez de manière claire l'objet du message

Renseignez l'objet de votre courriel de manière concise, compréhensible et claire. Le contenu du message doit être identifiable avant même de l'avoir ouvert. Au sein de votre service, vous pouvez mettre en place des « **codes d'identification** » devant l'objet des courriels transitant par l'alias de votre service.

- Par exemple, [SCOL] pour tous les courriels issus du service de scolarité générale
- Ou le nom d'un projet : [APOGEE]
- Vous pouvez également coupler service et projet : [SCOL/APOGEE] Ordre du jour de la réunion du 25/02/2019.

Facilitez la lecture et la traçabilité des messages

- Ne modifiez pas le contenu des messages reçus lorsque vous les transférez ou y répondez.
- Évitez les abréviations et autres raccourcis.

¹ Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations. Articles 1365 à 1367 du Code civil.

ORGANISER SA MESSAGERIE

Comme vos documents de travail, les courriels de votre messagerie sont des traces du bon déroulement de vos activités. Une bonne organisation de votre messagerie est essentielle pour éviter la perte de messages avec des informations importantes.

Bien organiser vos courriels est aussi essentiel pour :

- Gagner du temps dans la gestion de vos tâches.
- Gagner en efficacité en mettant en place un suivi précis des messages.
- Une communication plus efficace avec vos interlocuteurs.
- Eviter d'encombrer votre boîte de messagerie.

Gérer les messages entrants

- Dans Outlook, il est possible de [créer des catégories](#) pour repérer visuellement la thématique des messages.
- Vous pouvez également mettre en place le [suivi de vos messages](#), en indiquant des délais de traitement et en distinguant les messages traités.

Classer ses courriels dans une arborescence

- Il est conseillé de ranger les messages à conserver dans des dossiers ou sous-dossiers spécifiques après traitement. Assurez-vous de bien conserver **les échanges complets qui contextualisent votre message et les possibles pièces jointes présentes** et non, une copie du message. Pour les messages contenant des données sensibles (RIB, pièce d'identité, etc.), privilégiez la sauvegarde dans les dossiers sur serveur plutôt que sur la messagerie pour des raisons de sécurité.
- Pour votre arborescence, créez-vous un plan de classement. Ces dossiers peuvent être organisés par fonctions et/ou par activités. L'arborescence que vous choisissez doit vous permettre de retrouver facilement l'information. Pour la création de votre arborescence, restreignez-vous à 3 niveaux hiérarchiques ; utilisez des noms ou abréviations claires et explicites ; évitez de réutiliser les mêmes noms de dossiers pour des dossiers inférieurs.
⇒ Voir les fiches pratiques **Organiser ses dossiers électroniques** et **Repenser une arborescence électronique**
- Un dossier « personnel » doit être créé pour vos messages à caractère privé.
- Vous pouvez utiliser [les règles de traitement automatique](#) des messages : vous pouvez créer une règle envoyant directement un message que vous recevez dans un dossier de classement spécifique, en fonction de l'expéditeur, de l'objet et/ou du destinataire. Le transfert automatique d'un type de message vers d'autres destinataires sur les mêmes critères d'identification est possible sur le même principe.

Sauvegarder ses courriels

Gardez en mémoire que votre messagerie reste un outil de travail personnel. Aussi, il est important d'enregistrer les messages nécessaires au suivi de l'activité ou susceptibles d'avoir une valeur probante dans les espaces partagés de votre direction ou dans une messagerie partagée afin d'assurer leur accessibilité et leur conservation.

De même, **enregistrez systématiquement les pièces jointes importantes** dans vos espaces partagés. Cela vous permet de vider régulièrement votre messagerie tout en assurant la continuité d'activité.

TRIER SES COURRIELS

Il est important de faire du tri régulièrement dans ses courriels. Les espaces de stockage informatiques ne sont pas illimités et le tri permet de retrouver l'information plus facilement.

Trier au fil de l'eau

Comme pour vos documents, identifiez les courriels importants afin de les conserver. Pour cela, vous pouvez vous aider du tableau suivant ou demander conseils à votre service d'archives :

Type de courriels	Exemples	Sort final
Courriels à valeur administrative, juridique ou historique.	<ul style="list-style-type: none"> - Échanges de messages prouvant une activité professionnelle - Politiques, procédures, directives, plans d'action - Devis - Correspondance officielle - Notes de service à valeur stratégique 	À conserver.
Courriels sans valeur.	<ul style="list-style-type: none"> - Spams - Brouillons - Messages informatifs nécessaires pendant une courte durée et ne constituant pas une étape d'une opération professionnelle (par exemple annonce d'une réunion, avis au personnel, les notifications des messages sociaux ou personnels) 	À supprimer.
	<ul style="list-style-type: none"> - Courriels personnels à caractère strictement privé 	À détruire par l'utilisateur.

Trier de manière automatisée

Il est possible de faire diminuer la taille de votre messagerie de manière automatique, de plusieurs manières

1. Videz les dossiers « éléments supprimés », les spams, voire les dossiers anciens qui ne sont plus alimentés.
2. Triez ses messages par taille, puis éliminer les plus volumineux
3. Nettoyez votre messagerie avec l'outil [Nettoyer](#) d'Outlook : la messagerie Outlook possède un outil de nettoyage permettant de supprimer les messages redondant d'une même conversation.