

Guide des bonnes pratiques en matière de gestion des messages électroniques et instantanés

Exporté le 06/05/2021

01 Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Objectif | 3 |
| Articulation du document | 3 |
| Quelques généralités | 4 |
| Rédaction | 5 |
| Sécurité..... | 5 |
| Comportement..... | 7 |
| Organisation..... | 9 |
| L'archivage intermédiaire des messages..... | 12 |
| Quelques généralités | 12 |
| Principes généraux..... | 12 |
| Responsabilité..... | 12 |
| Évaluer la valeur d'un message..... | 13 |
| Méthodes de classement | 14 |
| La messagerie instantanée..... | 15 |
| Quelques généralités | 15 |
| Rédaction | 16 |
| Sécurité..... | 16 |
| Comportement..... | 17 |
| Organisation..... | 17 |
| Définitions | 18 |
| Extraits légaux et règlements | 20 |

02 Introduction

Objectif



Ce document vise à fournir des bonnes pratiques pour la gestion des messages électroniques, pour l'utilisation de la messagerie instantanée ainsi que pour le traitement archivistique des messages produits ou reçus dans le cadre des activités du service.

Il s'adresse à l'administration cantonale, aux institutions qui lui sont liées et à chaque utilisateur des moyens informatiques de communication mis à disposition. Il remplace le document « Gestion des messages électroniques au sein de l'administration cantonale » paru en 2017.

Articulation du document



Ce document est articulé autour des 3 thèmes abordés, soit :

- la messagerie électronique
- l'archivage intermédiaire des messages
- la messagerie instantanée (Instant Messaging ou IM)

Pour les 2 thèmes de la messagerie électronique et de la messagerie instantanée (IM), l'information est regroupée en 5 rubriques qui expliquent le comment faire ? de la manière suivante :

| | |
|-----------------------------|---|
| Quelques généralités | Tout est dans le titre |
| Rédaction | Conseils sur la rédaction des messages |
| Sécurité | Règles de base de sécurité à adopter |
| Comportement | Tact et courtoisie, quelques rappels |
| Organisation | Trucs et astuces pour ne pas se laisser envahir |

Enfin, le lecteur trouvera également à la fin de ce document une liste de définitions des différents termes et acronymes utilisés, ainsi qu'un rappel des extraits légaux et règlements sur lesquels s'appuie notamment ce guide.

03 La messagerie électronique

Quelques généralités



L'État de Genève met à disposition de chaque collaborateur une boîte aux lettres électronique (BAL) permettant l'envoi et la réception d'e-mails. Un agenda électronique, un carnet d'adresses et un espace de stockage personnel sont inclus dans la BAL.

Selon les autorisations définies, il est également possible d'accéder à des ressources partagées telles que : une BAL de service, un agenda partagé, un dossier public, etc.

Quelques rappels

- La taille maximale d'un message est limitée (pièce-jointe comprise) à 20 Mo, valable pour un message en interne comme en externe (Utiliser le SAS-Externe (GoAnywhere) pour l'envoi et le SAS-INTERNE pour la réception de pièce jointe entre 20Mo et 1Go)
- Il est possible pour l'utilisateur de récupérer tout message effacé durant une période de 365 jours. Il n'est donc plus nécessaire de faire une demande de support afin de faire restaurer sa boîte aux lettres.
- La messagerie est accessible en interne via le client Outlook ou via un accès Web (<https://webmail.ge.ch>) pour tous les collaborateurs.
L'accès Webmail externe et ActiveSync sont soumis à validation par le responsable direct (qui doit préalablement apprécier les risques liés à cet octroi), les droits se donnent directement dans GINA.
L'accès Webmail externe est soumis à l'activation de l'authentification forte par le collaborateur.
- Il est possible d'ouvrir plusieurs BAL depuis le client Outlook (suivant les accès obtenus)
- Une utilisation personnelle de la messagerie est tolérée pour autant qu'elle reste limitée au strict minimum (cf «extraits légaux» à la fin de ce document)

i Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter le site de [documentation de la messagerie électronique](#) qui fourmille d'articles (documentations, trucs et astuces, questions et réponses, etc.).

Une formation nommée «[Outlook Messagerie & Calendrier](#)» est dispensée, sur inscription, à l'attention de tous les collaborateurs de l'État de Genève.

Rédaction



Spécifiez un titre (objet) de message explicite

Un objet explicite et bref offrira une compréhension facilitée au destinataire du message. Si vous répondez à un message ou le transférez, pensez à vérifier que l'objet du message correspond encore à son contenu. Pour des questions de protection des données personnelles, ne mettez pas de noms de personnes dans l'intitulé des messages.

Soignez l'orthographe

Il n'est rien de pire que de recevoir un message constellé de fautes d'orthographe, sans ponctuation, sans tournures grammaticales correctes. Prenez le temps de relire et de corriger votre message. Utilisez le correcteur orthographique et grammatical (touche F7 dans MS Outlook).

Soyez bref et concis

Un message électronique ne doit pas respecter les formes et usages d'une lettre sur papier. L'essentiel du message doit être compris dans les 2-3 premières lignes. Allez droit aux faits et ne négligez pas de courtes formules de politesse.

Évitez les pièces jointes

Nos systèmes de messagerie croulent sous les documents joints de tous types. Limitez au maximum l'envoi de pièces-jointes volumineuses et préférez l'utilisation de liens renvoyant sur les documents sauvegardés dans un espace collaboratif, un serveur de fichiers, etc. afin de favoriser l'unicité des documents.



voir [procédure](#) «Comment envoyer une pièce jointe volumineuse avec Sharepoint et/ou Serveur de fichier»

Soyez réactifs

Évitez de vous laisser déborder par les messages arrivant tout au long d'une journée de travail, une certaine réactivité renvoie une image positive à votre interlocuteur. Cela vous permettra d'être plus facilement inclus dans les processus de décisions et de discussions. Une bonne pratique consiste à réserver, selon la nature de votre mission, une ou plusieurs plages horaires dans la journée pour traiter vos messages.

Utilisez la signature officielle de l'État de Genève

Une [charte graphique](#) appelée également charte d'identité visuelle existe depuis 2005 et son utilisation permet d'améliorer la clarté autant vis-à-vis des interlocuteurs internes que vis-à-vis des citoyens et citoyennes. Celle concernant la Messagerie est dans l'*annexe 6 – Modèle de signature pour Messagerie électronique*.

Insérez vos commentaires en couleur entre les lignes du message reçu

Cette manière de procéder permet de répondre de manière distincte à diverses propositions sans devoir les reformuler complètement.

Sécurité



Soyez sur vos gardes

Les attaques informatiques peuvent survenir à tout moment. Lorsque vous recevez un message de provenance douteuse, ne l'ouvrez surtout pas !

Avertissez le service sécurité de la direction générale des systèmes d'information et du numérique (OCSIN) par le biais de sa hotline au **022 388 88 88** ou écrivez un mail à l'attention de 5x8@etat.ge.ch. Ne transmettez jamais de mot de passe ou de numéro de carte de crédit par e-mail, même si la demande vient de votre hiérarchie ou de l'OCSIN.

Ne répondez jamais aux SPAM

Ne répondez jamais aux messages de type chaîne, avis de gain, médicaments, transfert d'argent ou tout autre message provenant d'une personne inconnue. En cas de doute, pensez à vérifier la cohérence de l'adresse e-mail de l'expéditeur. N'ouvrez jamais une pièce jointe sans rapport direct avec le message ni citée dans celui-ci.

N'oubliez pas qu'un institut bancaire, de carte de crédit ou une administration n'enverra jamais par e-mail de demande de confirmation de numéro de compte ou de numéro de carte de crédit.

N'activez jamais une règle de transfert automatique

Il est strictement interdit d'activer une règle de transfert automatique de vos messages électroniques vers une boîte aux lettres externe à l'infrastructure de l'État de Genève.

Sécurisez vos e-mails en fonction de votre besoin

Lorsque vous échangez des données «sensibles», il existe plusieurs moyens de traiter celles-ci selon qu'elles soient non-publiques, confidentielles ou secrètes.

Par données confidentielles, il faut comprendre qu'il s'agit de données juridiques, économiques, morales, etc. dont la divulgation du contenu peut affecter gravement la réputation de personnes ou de l'État. Des mesures de protection importantes doivent être mises en œuvre.

Par données secrètes, il faut comprendre qu'il s'agit de données juridiques, économiques, morales, etc. dont la divulgation du contenu peut mettre en danger la vie de personnes ou la sûreté de l'État. Des mesures de protection renforcées spécifiques doivent être mises en œuvre.

Afin de définir la classification des données (non-public, confidentielles, secrètes), l'utilisateur devra se renseigner auprès de son RSI (responsable de sécurité informatique) et se référer à l'EGE10-12 (voir lien en fin de document dans «Extraits légaux et règlements»).



Contenu non public

1. Dans le cas d'un contenu non public à communiquer en **interne** à l'État de Genève:
 - *L'utilisation de la messagerie de l'État convient parfaitement, sans action particulière.*
2. Dans le cas d'un contenu non public à communiquer en **externe** à l'État de Genève:
 - *L'utilisation de la messagerie de l'État convient parfaitement, sans action particulière.*



Contenu confidentiel

1. Dans le cas d'un contenu confidentiel à communiquer en **interne** à l'État de Genève :
 - *Il est conseillé de le signer afin de garantir l'intégrité de l'information et la non répudiation du message. Il est également conseillé de mettre le niveau confidentiel au niveau du message afin d'avertir le destinataire sur la nature des données présentes dans le message (attention, ce tag n'est visible que dans MS Outlook)*

2. Dans le cas d'un contenu confidentiel à communiquer en **externe** à l'État de Genève, 3 possibilités s'offrent à vous :
 - Utiliser le chiffrement S/MIME pour l'envoi de l'e-mail. La possession d'un certificat de chiffrement pour l'émetteur et le destinataire est obligatoire. Attention, l'objet (le sujet) du message n'est pas chiffré et donc lisible par tous les serveurs de mails
 - Utiliser le SAS-Externe (GoAnyWhere) pour l'envoi et le SAS-INTERNE pour la réception
 - Envoyer l'e-mail non chiffré, en protégeant les données sensibles dans un document joint zippé et chiffré



Contenu secret

1. Dans le cas d'un contenu secret à communiquer en **interne ou externe** de l'État de Genève:
 - La messagerie ne doit pas être utilisée pour envoyer des messages à contenu secret
 - Pour tous besoins de communication de message classifié « secret » au sens de l'EGE 10-12, veuillez prendre contact avec le service Sécurité de l'information securite.informatique@etat.ge.ch



[Procédure d'accès et d'utilisation](#) du service SAS-Externe



[Procédure](#) pour l'acquisition d'un certificat fédéral S/MIME



[Procédure d'envoi de message](#) avec document en pièce jointe et protégé par un mot de passe (e-mail et sujet non chiffré)



[Procédure](#) comment chiffrer et signer tous les messages envoyés

Pas de petites annonces par e-mail

Vos petites annonces ne doivent pas transiter par la messagerie qui reste un outil professionnel.

Des espaces prévus pour cette utilisation sont disponibles sur le [site Intranet de l'État](#).

Évitez de vous abonner à des «mailing lists»

Celles qui ne sont pas directement utiles à vos activités vous encomrent inutilement. Préférez-leur des forums que vous consultez à votre initiative. De plus, donner son adresse e-mail augmente fortement le risque de se voir adresser toujours plus de messages non sollicités (spams). En effet, certaines sociétés n'hésitent pas à revendre leurs fichiers d'adresses e-mail.

Comportement



Privilégiez l'empathie

L'interprétation des messages peut différer d'une personne à l'autre. Essayez d'adapter votre message en fonction de votre interlocuteur pour lui faciliter la compréhension.

Soyez respectueux et n'abusez pas des majuscules

L'utilisation des majuscules, du gras, de couleurs et de certaines tournures de phrases peuvent être mal interprétées. Un texte en majuscules revient par exemple à CRIER. Privilégiez les émoticônes pour exprimer une émotion.

Utiliser les listes de distribution pour les envois de groupe

Privilégiez les listes de distribution (personnelles, LS ou LST) en cas d'envois réguliers de messages à des groupes de destinataires

 voir [procédure «Quelles est la différence entre les LST et les LS»](#)

Utiliser le champ « copie carbone invisible » (Cci) à bon escient

Si l'envoi de votre message n'appelle pas de réponse et qu'il est adressé à plus de 10 personnes, utilisez le champ «copie carbone invisible» (Cci). Dans ce cas, il est de bon usage de spécifier dans le corps du message quel est le groupe des destinataires.

L'objectif étant d'éviter des "Répondre à tous " malheureux.

Réglez les conflits entre 4 yeux

Les e-mails sont peu efficaces dans la gestion de conflits. N'hésitez pas à aller parler avec la personne concernée pour trouver une solution et si besoin, faites-vous aider d'un tiers.

Partagez l'information avec parcimonie

Lorsque vous recevez une nouvelle information, pensez aux personnes qui peuvent y trouver une utilité et partagez en expliquant pourquoi. Soyez toutefois attentif au nombre de personnes mises en copie : trop d'information tue l'information.

Utilisez le transfert avec discernement

Lorsque vous transmettez un message à une tierce personne, assurez-vous que le corps du texte et/ou ses éventuelles pièces jointes peuvent lui être librement communiqués sans préjudice pour leur expéditeur initial. En cas de doute, préférez l'envoi d'un nouveau message reprenant uniquement les éléments utiles et pertinents.

Utilisez les «copies carbonées» (Cc) adéquatement

N'envoyez pas de «copie carbone» (Cc) à ceux qui ne sont pas réellement concernés. La messagerie des entreprises est submergée de messages inutiles dus à l'utilisation abusive des Cc. Évitez les Cc et Cci pour des courriers conflictuels, ils peuvent être interprétés comme une prise à témoin embarrassante. Par ailleurs, pensez au fait que les personnes en copie ne liront pas nécessairement votre message.

Utilisez l'humour avec prudence

La seule information disponible pour le destinataire est le texte que vous écrivez. L'absence des mimiques du visage et des intonations de la voix, les différences culturelles font qu'un message que vous trouvez très amusant peut-être interprété comme une insulte par un autre (et inversement). Les «émoticônes» peuvent donner des informations sur l'état d'esprit de l'émetteur du message. Soyez spécialement attentifs quand vous vous adressez à des personnes que vous ne connaissez pas.

Activez le gestionnaire d'absence lors de vos absences

Durant vos vacances, absences diverses ou si vous bénéficiez d'un horaire particulier, pensez à activer votre gestionnaire d'absence et d'indiquer les coordonnées d'une personne qui vous remplace. Le gestionnaire d'absence doit être activé pour les messages internes ainsi que pour les messages externes.

Privilégiez le téléphone ou la messagerie instantanée en cas d'urgence

La messagerie n'est pas l'outil idéal pour une action qui nécessite un délai de réponse très bref. N'hésitez pas à téléphoner, à utiliser la messagerie instantanée ou à aller voir directement votre interlocuteur.

Priorisez vos actions

N'hésitez pas à mettre un ordre de priorité lorsque vous recevez des messages. En général, les nouveaux messages devraient être traités en priorité. Les anciens, eux, ont peut-être déjà trouvé une réponse ou une solution.

Organisation



Classez et archivez pour mieux retrouver

Les dossiers "Boîte de réception" et "Éléments envoyés" de la boîte aux lettres ne doivent jamais être utilisés comme moyen de classement ou de conservation.

Créez une arborescence de répertoires selon votre plan de classement, les messages seront plus faciles à retrouver. Il est déconseillé de stocker tous les échanges, stockez le dernier message d'une conversation.

Gérez les fichiers joints

La messagerie n'est pas un outil de stockage des fichiers attachés, privilégiez l'envoi de liens. Sauvegardez les pièces jointes importantes vers les espaces de stockage adaptés (Applications métiers, serveur de fichier, SharePoint, etc.). N'oubliez pas de supprimer ensuite les messages afin de libérer de la place. Enfin, n'oubliez pas que la taille des messages contenant des fichiers joints est limitée à 20 Mo. Pour transférer de volumineux fichiers vers l'extérieur de l'administration cantonale, utilisez l'application SAS-Externe (GoAnywhere).



voir procédure «[Envoyer une pièce-jointe à l'extérieur de l'État \(SAS-Externe ou GoAnywhere\)](#)»



voir procédure «[Comment envoyer une pièce-jointe volumineuse avec Sharepoint et/ou serveur de fichiers](#)»

Triez, priorisez, déplacez, effacez

Trois possibilités existent quand arrive un nouveau message : le lire et agir, le lire et décider d'agir plus tard ou enfin le lire plus tard. Votre boîte aux lettres (BAL) devient donc une liste de tâches que vous traitez par ordre de priorité. Tout message traité devrait être sorti de la boîte de réception. Effacez-le s'il ne contient pas d'informations réutilisables sinon, déplacez-le vers un répertoire spécifique du dossier concerné, en veillant à le [renommer de](#)

manière concise le cas échéant. Tout comme votre bureau, votre BAL doit être régulièrement rangée et nettoyée et votre dossier « Boîte de réception » vide.

Assurez un suivi

Si vous sollicitez une personne et qu'une action est attendue, ajoutez un rappel. Ceci vous facilitera la recherche des demandes en cours. Si votre demande n'a pas été traitée, contactez directement la personne.

Tenez à jour vos listes de distribution

Créez et maintenez à jour la liste d'adresses de vos interlocuteurs. Les 5 secondes perdues à créer une nouvelle adresse sont rapidement rentabilisées. Dans la liste d'adresse, désignez vos interlocuteurs de façon cohérente. Enfin, n'envoyez de messages qu'aux personnes réellement concernées.

04

L'archivage intermédiaire des messages

Quelques généralités



En plus de la mise à disposition d'une BAL, l'administration cantonale fournit à chaque collaborateur différents outils métier lui permettant d'archiver ses messages.

Il est utile de rappeler que les espaces d'applications métiers sont fournis à des fins d'archivage de document contrairement à la messagerie.

Principes généraux



Les courriers électroniques font partie des archives des services selon l'article 3 de la loi sur les archives publiques (B 2 15) car ils comprennent des renseignements et des preuves des activités de l'administration cantonale. Ils permettent l'exercice de l'autorité, la prise de décisions, ainsi que les prestations de services offertes à la population. De ce fait, ils sont propriété de l'État.

Responsabilité

L'auteur et/ou expéditeur du courrier électronique est responsable de son archivage. Si le message provient de l'extérieur de l'administration cantonale, le destinataire principal du message est responsable de son archivage.

Évaluer la valeur d'un message

A conserver

Les messages électroniques qui documentent les activités du service :

- les informations permettant de comprendre l'élaboration et la mise en œuvre de rapports, études ou prises de position
- les informations sur les prises de décisions et les actions du service

Texte et pièce jointe

Conserver le texte du message et la pièce jointe lorsque le contenu du texte apporte des éléments complémentaires à la pièce jointe.

Pièce jointe seule

Conserver uniquement la pièce jointe lorsque le texte du message n'est pas important ou n'apporte aucun élément supplémentaire à la pièce jointe.

Exemples

- *les politiques, procédures, marches à suivre et directives*
- *la correspondance, les mémos ou notes de service découlant des activités de l'organisme créateur d'archives*
- *les devis et soumissions*
- *les rapports finaux et leurs recommandations*
- *les procès-verbaux des réunions*
- *les descriptions de responsabilités ou de tâche*
- *les plans d'actions*

A détruire

Texte seul

Une majorité des messages électroniques ne possède pas de réelle valeur archivistique. Auparavant, le contenu informationnel des messages de cette catégorie était communiqué par téléphone, aucune trace ne subsistait donc de ces informations.

Ces messages peuvent néanmoins être utiles pendant une période très courte (environ un mois), afin de compléter une action de routine ou de préparer un document plus important.

Exemples

- *une demande pour obtenir copie d'un rapport*
- *le rappel d'une date importante*
- *le transfert d'une pièce jointe sans commentaire*
- *les messages de listes de diffusion*
- *une invitation à rappeler une personne*
- *des copies de documents diffusés*
- *les discussions sans intérêt pour le service*

Lors d'échanges multiples sur un même sujet, seul sera archivé le dernier message contenant l'ensemble de la conversation.

Méthodes de classement

Arborescence sur le serveur de fichiers / espaces collaboratifs documentaires / applications métier :

Il est possible de rassembler tous les documents associés à un dossier ou un projet (y compris les e-mails si ceux-ci sont de nature à apporter des informations complémentaires utiles) dans un même espace collaboratif documentaire, dans un même dossier sur le serveur de fichiers selon le plan de classement établi ou directement dans l'application métier correspondante. Le cas échéant, le message peut être converti en format PDF avant d'être enregistré dans le dossier d'affaire correspondant. Il faut réfléchir à la pertinence de conserver tout l'e-mail ou uniquement sa ou ses pièces jointes.

i En cas de doute, n'hésitez pas à appeler l'archiviste départemental. Pour en savoir plus, il ne faut surtout pas hésiter à consulter [le site de documentation de la messagerie électronique](#) qui fourmille d'articles (documentations, trucs et astuces, questions et réponses, etc.).

05

La messagerie instantanée

Quelques généralités



L'État de Genève met à disposition des collaborateurs un service de messagerie instantanée (IM) selon la politique départementale. Cet outil permet la communication directe entre personnes ainsi que la participation à des salles de discussions. Cet outil est également intégré au service de téléphonie ainsi qu'à la messagerie électronique.

Quelques rappels

- L'outil IM Cisco Jabber est disponible sur les postes de travail après autorisation préalable dans GINA par le supérieur hiérarchique pour autant que la fonctionnalité soit disponible dans le département
- En fonction du réglage de la disponibilité de l'utilisateur, une pastille de couleur indiquera celle-ci dans les messages MS Outlook
- Le contenu des discussions n'est pas sauvegardé
- Le contenu des salles de discussion est sauvegardé durant une durée de 6 mois
- Pour des raisons légales, les informations suivantes sont enregistrées :
 - Le temps de la conversation
 - La personne avec qui vous avez eu une conversation
 - Le nom du fichier qui a été envoyé, ainsi que la date et l'heure d'envoi
- Les salles de discussions fonctionnent sur le principe des forums virtuels. Elles peuvent être privées ou publiques
- Ne jamais échanger d'informations secrètes dans la messagerie instantanée et, a fortiori, dans une salle de discussion
- Le manuel complet ainsi que divers tutoriels sont accessibles directement depuis l'interface de l'outil IM Cisco Jabber

Rédaction



Rédigez des messages courts et polis

La messagerie instantanée est un outil prévu pour être efficace dans des échanges brefs et rapides, sur le modèle des SMS. Les messages doivent être les plus courts possibles, tout en restant compréhensibles. Si un échange dure trop longtemps ou que les textes deviennent trop longs, une conversation téléphonique ou un rendez-vous seraient très certainement plus efficaces.

Soyez réactif

Envoyez vos réponses en temps opportun. N'excédez pas 2-3 minutes avant de répondre sans quoi, le fil de la conversation risque d'être perdu.

Évitez l'utilisation pendant les réunions

Il n'est pas convenable de l'utiliser pendant les réunions. Pensez notamment à vous déconnecter de votre session d'IM avant d'utiliser votre ordinateur pour une présentation.

Soignez votre grammaire et votre orthographe

Les fautes d'orthographe et de grammaire peuvent être néfastes pour la compréhension de votre interlocuteur lors de la lecture de vos messages. Utilisez aussi les lettres majuscules et minuscules appropriées. N'écrivez pas tout en lettres minuscules. Favorisez l'utilisation de phrases complètes.

Sécurité



Soyez prudent

Une erreur de destinataire peut vite arriver. Cela peut notamment se produire lorsque vous discutez avec plusieurs personnes à la fois. Veillez à ce que votre interlocuteur soit la bonne personne.

Déconnectez-vous correctement

Ne quittez pas vos interlocuteurs au milieu d'une discussion sans préalablement les informer.

Soyez attentifs à la confidentialité des données

N'utilisez pas la messagerie instantanée pour communiquer des informations secrètes ou que vous estimez particulièrement sensibles. Rappelez-vous que l'utilisation des IM est soumise aux mêmes règles que la messagerie électronique standard. N'envoyez pas de fichiers dont le contenu est secret.

Notez qu'il n'y a pas de sauvegarde automatique des messages instantanés

Les messages instantanés ne sont pas sauvegardés. Le contenu de votre conversation sera effacé lorsque vous vous déconnecterez de votre session Cisco Jabber. Si vous avez besoin de garder les informations échangées, envisagez plutôt d'utiliser un message standard ou un espace collaboratif adapté (Wiki, Sharepoint).

Un export manuel est possible (consulter le guide spécifique Jabber)

Comportement



Présentez-vous

Dans certaines situations, vous pourrez être amené à envoyer des messages instantanés à des personnes que vous ne connaissez pas personnellement. Assurez-vous d'expliquer (dans votre premier message) qui vous êtes. Une brève introduction permet d'éviter bien des quiproquos.

Restez professionnels

Lors de l'envoi de messages instantanés, n'écrivez pas ce que vous ne diriez pas de vive voix à votre interlocuteur.

Surveillez votre ton

Dans un message instantané, les tentatives d'humour ou de sarcasme risquent de ne pas être comprises ou d'être mal interprétées. L'utilisation des émoticônes peut donner au message un ton plus amical. Cependant, lorsqu'il y en a trop, le message ne ressemble plus à une correspondance professionnelle. Pour éviter les malentendus, restez simple.

Organisation



Utilisez les salles de discussion

Comme les forums virtuels, elles peuvent être privées ou publiques. Elles permettent de réunir des collaborateurs sur un thème commun. N'oubliez pas qu'elles sont destinées à un usage strictement professionnel et que leur contenu est sauvegardé pendant 6 mois. Ne les utilisez pas pour échanger des informations secrètes. Pensez à les supprimer si elles ne sont plus utilisées.

06 Annexes

Définitions



Archivage

Démarche d'organisation qui a pour objectif d'identifier, de mettre en sécurité et de maintenir disponible l'ensemble des documents qui engagent une entreprise ou un organisme vis-à-vis de tiers ou de son activité future et dont le défaut représenterait un risque.

Archives intermédiaires

Documents qui ne sont plus d'usage courant mais doivent être conservés temporairement pour des besoins administratifs et juridiques.

Authentification forte

Procédure d'identification à un terminal informatique ou à une application et qui requiert la concaténation d'au moins deux facteurs d'authentification. La plus courante est par exemple un mot de passe suivi d'un code reçu par SMS.

BAL

Acronyme de Boîte aux lettres électronique.

Calendrier de conservation

Le calendrier de conservation est une liste, organisée logiquement, des différentes catégories de documents créés ou reçus par l'administration, indiquant la durée pendant laquelle ceux-ci doivent être conservés et leur sort final à l'échéance de ce délai.

Il facilite considérablement l'évaluation et la sélection des documents, en permettant l'identification de ceux qui pourront être éliminés à terme et de ceux qui devront être conservés comme archives définitives.

Classement (plan de classement)

Le classement est l'identification et l'ordonnement systématiques des activités et/ou des documents à archiver dans des catégories selon une organisation logique, des méthodes et des règles exposées dans un plan de classement.

Document

On entend par document tous les supports de l'information, quelle que soit leur date, qu'ils se présentent sous forme écrite, numérisée, visuelle ou sonore (LArch, art. 3).

Document numérique

Un document numérique est un ensemble composé d'un contenu, d'une structure logique (qui intègre la signature électronique éventuelle) et d'attributs de présentation permettant de restituer une mise en forme intelligible par l'homme ou lisible par une machine. Les messages électroniques sont considérés comme des documents numériques.

GINA

Logiciel de gestion des comptes et des organisations au sein de l'État de Genève. Via cet outil, chaque utilisateur reçoit des droits lui permettant d'accéder aux applications dont il a besoin dans le cadre de sa fonction.

Mailing list ou liste de diffusion

Une liste de diffusion est une utilisation spécifique du courrier électronique qui permet le publipostage d'informations aux destinataires qui y sont inscrits.

Message électronique (e-mail, courriel, courrier électronique)

Messages créés, envoyés ou reçus sur un système de messagerie et comprenant toutes les pièces jointes au message, ainsi que les données connexes de transmission et de réception. Les messages électroniques comprennent les messages envoyés et reçus, tant à l'interne qu'à l'externe. Il s'agit d'un outil de communication asynchrone (la réponse n'est pas immédiate comme au téléphone, l'interlocuteur n'étant pas forcément connecté lors de la réception du message).

Messagerie Instantanée (IM)

Aussi désigné par l'anglicisme «chat», la messagerie instantanée permet l'échange instantané de messages textuels et de fichiers entre plusieurs personnes directement ou via des salles de discussions, en interne. Contrairement au courrier électronique, ce moyen de communication permet de conduire un dialogue interactif. Il s'agit d'un outil de communication synchrone (une conversation n'a de sens qu'à partir du moment où les interlocuteurs sont connectés en même temps et peuvent ainsi communiquer comme lors d'une conversation téléphonique).

OWA / Webmail

Outlook Web App (anciennement Outlook Web Access) est un logiciel de messagerie web qui offre quasiment les mêmes fonctionnalités que MS Outlook. Il permet à l'utilisateur d'accéder à son courrier électronique à l'aide d'un navigateur web (Firefox, Safari, Chrome, Internet Explorer, etc.) sans devoir installer MS Outlook sur le poste de travail.

Pièce jointe

Document annexé à un message électronique et transmis avec celui-ci, comme un document en traitement de texte (Word), un tableur (Excel), un fichier son, un fichier image, un fichier archive PDF, etc. Il est préférable de favoriser l'envoi de liens plutôt que de pièces jointes.

PST

Fichier lié à MS Outlook et permettant d'y stocker des messages. Ce type de classement est déconseillé à l'État au vu des nombreux défauts (sécurité, sauvegarde, espace de stockage, corruption, etc.).

SPAM ou pourriel

Message électronique non sollicité envoyé en grande quantité et à des fins publicitaires. Les SPAM représentent la grande majorité des e-mails circulant à travers le monde (+ de 90% du trafic).

Aujourd'hui, de nombreux SPAM sont en réalité des tentatives de phishing ou hameçonnage dont le but est d'obtenir des renseignements personnels de manière frauduleuse afin de perpétrer une usurpation d'identité (mot de passe, numéro de carte de crédit, etc.).

A titre d'exemple, les systèmes de sécurité de l'État de Genève ont stoppé en 2017 plus de 68 millions de messages sur un total de près de 96 millions d'e-mails.

Système de messagerie électronique

Application informatique permettant de créer et de recevoir des messages électroniques ainsi que de transmettre des messages et tout autre document électronique sous forme de pièce jointe entre des utilisateurs particuliers et/ou des groupes d'utilisateurs. Il s'agit d'un outil de communication asynchrone.

Traitement archivistique

Ensemble des procédures et des opérations d'évaluation, d'analyse, de tri, de classification, de classement, de description et d'indexation des archives.



Extraits légaux et règlements

Ce document se base sur

- Les directives du Comité sécurité «La sécurité et l'usage des ressources informatiques». La sécurité et l'usage des ressources informatiques», version 1.15 du 10 février 2004 et «Messagerie : les moyens de contrôle», version 1.07 du 19 janvier 2004. (NB. Conformément à la décision du collège de secrétaires généraux du 16 septembre 2004, ces directives remplacent les règles d'utilisation de la messagerie à l'État de Genève édictées en 1996.)
- Le règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics médicaux du 24 février 1994 (RPAC B 5 05.01) et le règlement fixant le statut des membres du corps enseignant primaire, secondaire et tertiaire ne relevant pas des hautes écoles du 12 juin 2002 (RStCE)
- EGE-10-06 – [Sécurité et usage des ressources informatiques et de communication](#) de l'administration cantonale genevoise, notamment l'article 4.
- EGE-10-07 – [Directive sur l'usage conforme et le contrôle des ressources informatiques et de communication](#) de l'administration cantonale, notamment l'article 5.2
- EGE-10-12 – [Classification des informations](#)
- La loi sur les archives publiques du 1er décembre 2000 (LArch B 2 15)
- La loi sur l'information au public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles du 5 octobre 2001 (LIPAD A 2 08)

Extraits légaux :

RPAC, art. 23 A et **RStCe**, art. 21 A :

¹ Le personnel de la fonction publique qui dispose de l'accès à un poste de travail informatique, à Internet ou à un compte de messagerie électronique doit utiliser ces ressources informatiques à des fins professionnelles.

² Leur utilisation à titre privé n'est tolérée que si elle est minime en temps et en fréquence, qu'elle n'entraîne qu'une utilisation négligeable des ressources informatiques, qu'elle ne compromet ni n'entrave l'activité professionnelle

ou celle du service, qu'elle ne relève pas d'une activité lucrative privée, et qu'elle n'est ni illicite, ni contraire à la bienséance ou à la décence.

³Toute propagande politique ou religieuse est interdite.

⁴Des contrôles statistiques et non individualisés de l'utilisation des ressources informatiques par le personnel peuvent être effectués.

⁵Lorsque les intérêts prépondérants de l'État de Genève, tels que la sécurité informatique ou le bon fonctionnement du service, l'exigent, des contrôles individualisés, et le cas échéant un accès au poste de travail informatique ou au compte de messagerie, peuvent être ordonnés par le chef du département, son secrétaire général ou toute autorité judiciaire. Ces mesures respectent, dans toute la mesure du possible, la sphère privée des membres du personnel concernés.»

Larch, art. 2 : «Tous les documents des institutions publiques qui ont une valeur juridique, politique, économique, historique, sociale ou culturelle sont archivés.»

Larch, art. 3 : «Documents: On entend par document tous les supports de l'information, quelle que soit leur date, qu'ils se présentent sous forme écrite, numérisée, visuelle ou sonore.»

Larch, art. 7 : «Les institutions publiques doivent proposer le versement aux Archives d'État de tous les documents dont elles n'ont plus besoin en permanence [...]»

LIPAD, art. 24 : «Toute personne [...] a accès aux documents en possession des institutions, sauf exception prévue ou réservée par la présente loi. [...]»

LIPAD, art. 25 : «[...] les documents sont tous les supports d'informations détenus par une institution contenant des renseignements relatifs à l'accomplissement d'une tâche publique. [...]»