

*Direction du personnel
et des services*

Circulaire n° 2000-14 du 8 février 2000 relative à la définition des règles d'utilisation de la messagerie Mélanie au sein du ministère de l'équipement, des transports et du logement

NOR : *EQU0010028C*

Texte(s) source(s) : néant.

Texte(s) abrogé(s) : néant.

Texte(s) modifié(s) : néant.

Mots clés : informatique, messagerie.

Mots clés libres : néant.

Publiée : BO.

P.J. : Résumé des règles d'utilisation de la messagerie Mélanie, directive d'utilisation de la messagerie Mélanie.

Le ministre de l'équipement, des transports et du logement à Mesdames et Messieurs les destinataires in fine

La mise en place des technologies de l'information et de la communication est largement avancée dans notre ministère. Depuis janvier 2000, toutes les directions départementales de la métropole sont raccordées au réseau I-Carré permettant ainsi à tous les services d'avoir accès à la messagerie avant juin 2000.

L'usage de la messagerie, la généralisation des sites intranet, l'amélioration du service à l'utilisateur et de l'information des citoyens à travers nos sites internet constituent autant de facteurs de changement qui dépassent largement le domaine technique ou celui de la communication. Nos modes de travail quotidiens seront rapidement amenés à évoluer.

Accroître notre réactivité, développer notre capacité de travail collectif, mieux partager les enjeux de nos actions tant en interne que vis à vis de nos partenaires et du public, offrir à tous les niveaux une vision transversale des projets, maîtriser nos coûts de fonctionnement et notre temps de travail sont autant de voies d'amélioration qu'ouvrent ces technologies.

Par ailleurs, la prochaine mise en place d'un cadre législatif renforçant la valeur de preuve du courrier électronique et l'intégration dans le réseau interministériel AdER vont amplifier les potentialités de ces outils. Notre capacité collective à nous les approprier et à les mettre au service de nos objectifs stratégiques constitue un enjeu important pour notre ministère. C'est pourquoi la mise en place de ces technologies a été largement accompagnée. Cette action sera poursuivie.

Dans ce cadre, il est apparu nécessaire de fixer à travers une directive les principales règles d'usage de la messagerie pour l'ensemble du ministère. Elles ont été élaborées en concertation avec les services déconcentrés et les directions d'administration centrale. Elles visent à créer une culture et des pratiques communes.

Cette directive affirme le caractère professionnel de la messagerie, le principe de généralisation de boîtes aux lettres individuelles accédant à la messagerie internet, définit une procédure permettant l'échange de courriers officiels, rappelle les lois en vigueur et les responsabilités des fonctionnaires et préconise des règles pratiques de composition des messages.

Les échanges de courriers officiels par la messagerie commenceront pendant les mois de mai et juin 2000 et se généraliseront avant la fin de l'année.

Il conviendra par ailleurs d'adapter, le cas échéant, les chartes locales d'usage qui ont pu être établies et de les situer comme compléments de la présente directive.

Vous voudrez bien faire connaître la directive à l'ensemble des agents concernés et leur diffuser la synthèse qui l'accompagne.

Pour le ministre et par délégation :

*Le directeur du personnel et des
services,*

P. Chantereau

*Le délégué à la
modernisation
et à la déconcentration*

J.-P. Weiss

Destinataires
Pour attribution
Cabinets des ministres

Monsieur le directeur de cabinet du ministre de l'équipement, des transports et du logement (M. Gilles Ricono) ;
Monsieur le directeur de cabinet du secrétaire d'Etat au logement (M. François Delarue) ;

Monsieur le directeur de cabinet du secrétaire d'Etat au tourisme (M. Bruno Fareniaux) ;

Conseil général des ponts et chaussées (CGPC),
inspections et assimilés

Monsieur le vice-président du conseil général des ponts et chaussées ;
Messieurs les présidents de section du conseil général des ponts et chaussées ;
Messieurs les coordonnateurs des missions d'inspection générale territoriale (MIGT) ;
Messieurs les coordonnateurs des circonscriptions d'inspection des services de la navigation ;
Messieurs les coordonnateurs des circonscriptions d'inspection des services maritimes ;
Messieurs les inspecteurs généraux des services techniques centraux ;
Monsieur le chef de la mission interministérielle d'inspection du logement social (MILOS) ;
Monsieur le coordonnateur de la mission d'inspection spécialisée des ouvrages d'art (MISOA) ;
Monsieur le coordonnateur de la mission d'inspection spécialisée d'environnement (MISE) ;
Monsieur le chef de l'inspection générale de l'aviation civile et de la météorologie ;
Monsieur le chef de l'inspection du travail des transports (ITT) ;
Monsieur le haut fonctionnaire de défense.

Administration centrale

Monsieur le délégué à la modernisation et à la déconcentration (Jean-Pierre Weiss) ;
Madame la directrice et Messieurs les directeurs d'administration centrale (DAEI, DAFAG, DPS, DRAST, DGUHC, DR, DSCR, DTT, DAMGM, DTMPL, DENIM, DT, DGAC) ;
Monsieur le directeur du service de l'information et de la communication (SIC) ;
Monsieur le chef du service des bases aériennes (SBA).
Services déconcentrés :
Madame et Messieurs les préfets de région ;
Copie pour information à Mesdames les directrices et Messieurs les directeurs des :
- directions régionales de l'équipement ;
- centres d'études techniques de l'équipement de Méditerranée, du Sud-Ouest, de Nord-Picardie, de Lyon, de l'Est, de l'Ouest et de Normandie-Centre ;
- centres interrégionaux de formation professionnelle d'Aix-en-Provence, Arras, Clermont-Ferrand, Mâcon, Nancy, Nantes, Paris, Rouen, Toulouse et Tours ;
Et Messieurs les chefs des :
- services de la navigation du Nord-Est, du Nord - Pas-de-Calais, Rhône-Saône, de la Seine, de Strasbourg, de Toulouse ;
- services maritimes et de navigation de Gironde, du Languedoc-Roussillon et à Nantes ;
- services spéciaux des bases aériennes du Sud-Est, du Sud-Ouest et d'Ile-de-France.
Mesdames et Messieurs les préfets de départements.
Copie pour information à Mesdames les directrices et Messieurs les directeurs des :
- directions départementales de l'équipement ;
- directions de l'équipement de Mayotte et de Saint-Pierre et Miquelon ;
- direction de l'urbanisme, du logement et de l'équipement ;
Et Messieurs les chefs des services maritimes du Nord, de la Seine-Maritime, des ports de Boulogne-sur-Mer et de Calais, des Bouches-du-Rhône.

Ecoles et formation

Monsieur le directeur de l'Ecole nationale des travaux publics de l'Etat (ENTPE) ;
Monsieur le directeur de l'ENTE (J.-F. Levy) et Messieurs les directeurs des établissements d'Aix-en-Provence et de Valenciennes de l'Ecole nationale des techniciens de l'équipement (ENTE) ;
Monsieur le directeur du centre de formation polyvalent de Brest (CFP) ;
Monsieur le directeur du centre d'évaluation, de documentation et d'innovation pédagogiques (CEDIP)).

Services techniques centraux et assimilés

Monsieur le directeur du centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU) ;
Monsieur le directeur du service d'études et d'aménagement touristique de la montagne (SEATM) ;
Monsieur le directeur du centre d'études des tunnels (CETU) ;
Monsieur le directeur du centre national des ponts de secours (CNPS) ;
Monsieur le directeur du service d'études techniques des routes et autoroutes (SETRA) ;
Monsieur le directeur du service technique des remontées mécaniques (STRM) ;
Monsieur le directeur du centre d'études techniques maritimes et fluviales (CETMEF) ;

Monsieur le directeur du service technique des bases aériennes (STBA) ;
Monsieur le directeur du laboratoire central des ponts et chaussées (LCPC).

Pour information :

Monsieur le directeur général de l'agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (ANAH) ;

Madame la directrice générale de l'institut national de recherche sur les transports et leur sécurité (INRETS) ;

Monsieur le directeur général des Voies navigables de France (VNF).

MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

Résumé de la directive pour l'usage de la messagerie Mélanie

Le présent document décrit les objectifs de modernisation liés à la mise en place de la messagerie, les règles générales d'utilisation qui s'appliquent à tous les agents du ministère ainsi qu'aux personnes hébergées, et les procédures particulières pour les échanges de courriers officiels.

Ce document est complété, au sein de chaque service, par des dispositions particulières d'organisation.

Un outil pour améliorer nos performances

Les avantages pratiques de la messagerie :

- rapidité dans les échanges d'informations ;
- diffusion facile d'un même document à plusieurs destinataires ;
- émission et réception désynchronisées (les destinataires peuvent consulter le message lorsqu'ils sont disponibles) ;
- réutilisation possible des documents annexés aux messages ;
- gain de temps par rapport aux manipulations de papier.

La messagerie : une opportunité pour moderniser nos méthodes de travail :

Transmettre rapidement et à faible coût de l'information à des correspondants, même éloignés, contribue à plusieurs axes importants de modernisation de notre ministère :

- accroître la réactivité de l'administration ;
- renforcer la capacité de travail collectif au niveau de l'unité, du service, du ministère ;
- partager les enjeux des actions au sein des services et avec leurs partenaires ;
- développer une vision transversale et pluri-disciplinaire des projets ;
- développer le travail interministériel ;
- permettre les échanges directs avec les citoyens.

Règles communes d'utilisation

Etre professionnel :

La messagerie Mélanie est destinée à un usage professionnel.

La diffusion large de messages non professionnels n'est pas autorisée (par exemple : petites annonces, vœux, etc.).

Informar sa hiérarchie et ses partenaires fait partie des obligations de service. Leur retransmettre une sélection judicieuse de messages aussi bien reçus qu'émis y contribue.

Choisir les destinataires de manière pertinente.

L'envoi des messages doit être limité aux destinataires réellement intéressés ou concernés, afin d'éviter, pour tous, des pertes de temps.

En règle générale, l'envoi de messages à plus de 300 destinataires extérieurs à votre service est interdit.

Que peut-on envoyer par la messagerie ?

Peuvent être envoyés par la messagerie :

- les messages transmis habituellement par téléphone ou par fax ;
- tous les documents de travail ;
- tous les courriers courants ;
- la plupart des courriers officiels internes au ministère. Un formalisme particulier, décrit à la fin du présent document, doit alors être utilisé.

Toutefois dans l'attente des évolutions juridiques et techniques en cours, il convient de continuer à faire circuler sous forme papier :

- les documents confidentiels ;
- les documents comptables portant visa, par exemple, du contrôleur financier ;
- les documents officiels destinés à des partenaires externes au ministère ;

Etre responsable.

Les messages envoyés engagent le service, car, si le style utilisé dans les messages électroniques est souvent proche de l'oral, les messages peuvent être conservés et rediffusés comme des écrits.

Les utilisateurs doivent respecter les lois et règlements en vigueur.

On ne portera pas atteinte à un autre utilisateur, notamment par l'émission de messages, textes ou images provocants,

malveillants ou menaçants.

Assurer la continuité du service public.

Les boîtes aux lettres recevant ou émettant des courriers officiels avec d'autres services du ministère ou hors du ministère auront plusieurs gestionnaires pour faire face aux périodes d'absences (cf. dernière page).

Lors d'une absence de quelques jours, les propriétaires des autres boîtes aux lettres activeront le gestionnaire d'absence. Cette fonctionnalité permet l'envoi automatique d'un message, à tous les correspondants, indiquant à quelle date le gestionnaire de la boîtes aux lettres prendra connaissance des messages.

En cas d'absence accidentelle de longue durée ou de nécessité de service, l'ouverture d'une boîte aux lettres individuelle pourra être effectuée, par les services techniques, sur demande écrite de la hiérarchie.

Respecter le devoir de réserve, les règles de confidentialité.

Le devoir de réserve s'impose aussi avec la messagerie.

Les agents de l'État ne doivent transmettre aucune information susceptible d'être confidentielle sans l'autorisation du supérieur hiérarchique.

On vérifiera l'exactitude de la liste des destinataires. En cas d'homonymie, le service qui figure à la fin de l'adresse, permettra de lever le doute.

Les courriers reçus par erreur seront réexpédiés vers leur expéditeur. Dans le cas où l'agent aurait pris accidentellement connaissance du contenu du message, il est tenu à un devoir de discrétion.

Rédiger des messages lisibles.

Le style utilisé doit être simple et direct.

Le corps du message ne doit pas dépasser une page et doit indiquer la nature des pièces jointes le cas échéant.

L'objet du message apparaît dans l'outil de messagerie dans la liste des messages reçus. Il constitue une indication essentielle du contenu du message pour votre destinataire. Il doit être systématiquement renseigné de manière parlante pour lui.

Pour les messages internes au ministère, les formats des pièces jointes devront être les formats d'échanges recommandés. Par exemple, début 2000, les formats recommandés sont Word 95 et Excel 95.

Pour les messages externes au ministère, l'émetteur doit s'assurer que son correspondant sera en mesure de lire les pièces jointes.

Limiter la taille des messages.

La taille des messages, pièces jointes incluses est limitée à 2 méga-octets.

Des aménagements à ce principe peuvent être mis en place pour les messages échangés à l'intérieur d'un service.

Ce sont essentiellement les pièces jointes qui contribuent à la taille des messages ; il est donc souhaitable d'actionner l'utilitaire de compression intégré au client de messagerie.

Sélectionner les messages à conserver.

Choisir avec soin les messages qui méritent d'être archivés.

La messagerie a vocation à transférer des informations et elle ne doit pas se substituer au système de classement puis d'archivage de l'ensemble des fichiers numériques du service.

Publier les documents à large diffusion sur intranet.

Il est conseillé de mettre à disposition sur un serveur web intranet tout courrier destiné à une large diffusion. Le message contiendra, alors, un lien vers ce document.

La publication sur intranet évite à tous les destinataires de classer le document puisqu'il l'est alors par le rédacteur.

Le destinataire a la garantie que le document qu'il consulte est le document de référence.

Contrôles et sanctions :

Dans le cas d'une enquête administrative ou judiciaire, des contrôles pourront être effectués sur demande écrite de la direction du service concerné ou des services d'inspection. Ils pourront porter sur tous les messages émis ou reçus.

La violation des présentes règles sur l'utilisation de la messagerie Mélanie peut entraîner des sanctions.

Veiller à la sécurité.

Activer la protection par mot de passe de la mise en veille de l'écran.

Ne donner son adresse internet que sur des sites web de confiance.

Disposer d'une protection anti-virus. Si l'utilisateur détecte un virus, il doit cesser tout envoi sur la messagerie et prévenir ceux à qui les fichiers contaminés ont été envoyés et ceux qui les ont créés.

La plupart des virus sont contenus dans les pièces jointes aux messages. En particulier, il est déconseillé d'ouvrir les pièces jointes qui ont une extension « .exe ».

Certains messages alarmants invitent à une rediffusion massive pour prévenir un risque de contamination par virus. Ce type de message doit être détruit. Sa rediffusion générale risque d'entraîner une saturation de la messagerie.

Répondre aux messages des citoyens.

Sur le plan des principes, rien ne s'oppose à ce que l'administration soit régulièrement saisie au moyen de demandes transmises par internet.

La circulaire du Premier ministre du 7/10/1999 fixe le délai maximal de réponse à une semaine. Il pourra s'agir d'une réponse d'attente si la question posée appelle un examen approfondi.

Par application des dispositions du décret du 28/11/1983 relatif à l'amélioration des relations avec les usagers, les messages mal adressés devront être réacheminés vers le service compétent.

Dans l'attente de l'adaptation du droit de la preuve aux nouvelles technologies et de la mise en œuvre des dispositifs

techniques adaptés, les règles suivantes seront appliquées :

Doubler la réponse par courrier papier pour les messages qui engagent l'administration.

Répondre par messagerie aux demandes d'information générale et doubler la réponse par courrier papier pour les messages qui engagent l'administration.

En matière commerciale comme en matière administrative, le principe est celui de la liberté de la preuve. Un message électronique est donc susceptible d'engager la responsabilité de l'administration.

Respecter les règles de délégation de signature définies dans le service.

Les réponses devront être envoyées en respectant les règles de délégation de signature définies dans le service et en utilisant les boîtes aux lettres correspondantes.

Les agents et les services du ministère utilisent une adresse en [equipe.gouv.fr](mailto:equipe@equipe.gouv.fr). Ils engagent de facto la responsabilité du ministère. Les services hébergés utilisant [equipe.net](mailto:equipe@equipe.net) engagent indirectement le ministère.

Circulation du courrier officiel entre les services du ministère

La plupart des courriers officiels internes à notre ministère peuvent être transmis uniquement par la messagerie, sans « doubler » l'envoi électronique par un envoi papier (voir le chapitre « Que peut-on envoyer par la messagerie ? »).

Seul l'exemplaire destiné au préfet reste pour l'instant sous forme papier.

La procédure décrite ici s'impose pour le courrier officiel ; elle peut être utilisée, si cela s'avère utile, pour les courriers courants.

Modalités d'envoi et de réception

Le courrier est rédigé et validé selon les règles habituelles de délégation.

Après signature effective de l'exemplaire papier du courrier qui sera conservé, la mention « signé » est apposée sur le document électronique à l'emplacement réservé à la signature.

Le courrier sera inséré en tant que pièce jointe au message.

Le courrier est émis à partir d'une boîte d'unité vers les boîtes d'unité des services concernés.

Il est fortement recommandé de transmettre simultanément ce courrier, en copie, vers les agents ou unités en charge du dossier.

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

Quelle boîte aux lettres utiliser ?

Tout courrier officiel sera émis depuis une boîte aux lettres de service ou d'unité afin de garantir un accès contrôlé à l'émission, et la fréquence de relevé et de traitement des messages à la réception.

La boîte émettrice pourra être celle de l'entité gérant le dossier. Elle pourra être différente de celle du signataire.

Le nom d'une boîte aux lettres de service ou d'unité est défini par le code de ce service ou de cette unité. Ex. : « DDE 33 (Gironde) » ; « DDE 33/SG/Comptabilité ».

Exemple 1 :

Une circulaire signée par un directeur d'administration centrale pourra être envoyée à partir de la boîte aux lettres du bureau en charge du dossier, vers les boîtes aux lettres de service de tous les services et transmise en copie à une liste de correspondants identifiés sur ce thème.

Exemple 2 :

Un courrier officiel expédié par un service déconcentré à une direction d'administration centrale pourra être envoyé vers la boîte aux lettres de la sous-direction ou du bureau concerné.

Ce courrier devra être expédié à partir d'une boîte aux lettres de service ou d'unité du service déconcentré.

Ce courrier pourra également être diffusé en copie dans la boîte aux lettres du bureau ou de la personne concernée au sein du bureau.

Conformément aux pratiques en vigueur, la saisine des directions d'administration centrale doit être effectuée par un niveau suffisant du service déconcentré.

Gestion des boîtes aux lettres d'unité

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

Il sera prévu des remplaçants pour les agents en charge des boîtes aux lettres précitées pour assurer la continuité de service.

Par ailleurs, les chronos départ et arrivée de la messagerie devront être régulièrement archivés.

Gestion des listes de diffusion

Les services devant effectuer des diffusions larges de notes s'appuieront sur des listes de diffusion. Deux types de listes existent :

- les listes statiques : elles sont tenues à jour par un gestionnaire ;
- les listes à abonnement : tout utilisateur de la messagerie peut s'inscrire ou se désinscrire dynamiquement.

Directive d'utilisation de la messagerie Mélanie
SOMMAIRE

1. Introduction

2. Echanges de messages interpersonnels

2.1. *Code de conduite*

- 2.1.1. Usage professionnel de la messagerie
- 2.1.2. Pertinence du choix des destinataires
- 2.1.3. Sollicitation d'envoi massif
- 2.1.4. Information de la hiérarchie et des partenaires
- 2.1.5. Droits de propriété
- 2.1.6. Confidentialité et discrétion
- 2.1.7. Respect d'autrui
- 2.1.8. Documents proscrits par la loi
- 2.1.9. Un message électronique peut être une preuve
- 2.1.10. Respect des lois
- 2.1.11. Responsabilité des utilisateurs
- 2.1.12. Les modalités de contrôle

2.2. *Modalités de mise en œuvre*

- 2.2.1. Forme des messages
- 2.2.2. Taille des messages
- 2.2.3. Format des pièces jointes
- 2.2.4. Archivage
- 2.2.5. En cas d'absence prolongée
- 2.2.6. Mutation d'un agent

2.3. *Personnes autorisées*

- 2.3.1. Adresses autorisées vis-à-vis d'Internet
- 2.3.2. Utilisation de la messagerie par les services hébergés (mutuelles, associations, syndicats, etc.)
- 2.3.3. Utilisation de la messagerie par les sous-traitants
- 2.3.4. Utilisation de la messagerie par les élèves, les stagiaires et les vacataires
- 2.3.5. Utilisation de la messagerie par les subdivisions territoriales intervenant pour le département dans le cadre

de l'article 7

- 2.3.6. Publication dans l'annuaire

2.4. *Mesures de sécurité*

- 2.4.1. Protéger l'accès à sa boîte aux lettres
- 2.4.2. Protéger l'adresse Internet de sa boîte aux lettres
- 2.4.3. Confidentialité
- 2.4.4. Intégrité des messages
- 2.4.5. Signature électronique et chiffrement
- 2.4.6. Attention aux virus

2.5. *Administration de la messagerie*

- 2.5.1. Missions des cellules informatiques
- 2.5.2. Accès aux informations

3. Echanges de courriers officiels entre les services du ministère

3.1. *Boîtes aux lettres à utiliser*

- 3.1.1. Principe des échanges
- 3.1.2. Courriers émis par l'administration centrale vers les services déconcentrés
- 3.1.3. Courriers émis par les services déconcentrés vers l'administration centrale
- 3.1.4. Echanges thématiques

3.2. *Paramètres des boîtes aux lettres*

3.3. *Documents concernés*

3.4. *Modalités d'envoi*

3.5. *Modalités de réception*

4. Echanges avec les autres administrations

4.1. *Réseau interministériel AdER.*

4.2. *Modalités des échanges*

4.3. *Méta-annuaire interministériel*

5. Recommandations pour le traitement des messages des citoyens

5.1. *Adresses électroniques*

5.2. *Réception des messages en provenance du public*

5.3. *Modalités de réponse*

6. Annexe

- 6.1. *Rappel des lois en vigueur*
 - 6.1.1. Protection des personnes
 - 6.1.2. Protection des logiciels
 - 6.1.3. Protection des systèmes informatiques
 - 6.1.4. Protection des données
 - 6.1.5. Protection des informations confidentielles
 - 6.1.6. Secret des correspondances
 - 6.1.7. Protection de l'ordre public
 - 6.1.8. Règles de preuve

1. Introduction

La mise en place au sein de notre ministère d'une messagerie interconnectée avec la messagerie internet est en cours. A terme, l'ensemble des postes informatiques du ministère y seront raccordés, soit 50 000 postes de travail répartis sur plus de 2 000 sites.

Les sites intranet, qui se généralisent progressivement, complètent les fonctionnalités de la messagerie en permettant la capitalisation des informations.

Enfin les sites Internet constituent une opportunité pour offrir de nouveaux services pratiques aux citoyens et pour renforcer le dialogue avec eux.

Ces projets sont inscrits dans le cadre du programme pluriannuel de modernisation (PPM) de notre ministère. Est ainsi clairement affichée l'ambition de profiter de la mise en place de ces outils pour améliorer nos méthodes de travail au quotidien selon plusieurs axes :

- rendre l'information interne largement accessible à tous ;
- accroître notre réactivité ;
- réduire très largement l'usage du papier dans nos échanges ;
- simplifier les circuits de transmission de l'information ;
- diminuer le coût de traitement de l'information ;
- renforcer la cohérence des actions de l'état aux niveaux national et local ;
- améliorer le service rendu aux citoyens.

La présente directive s'inscrit dans ces objectifs. En définissant des règles d'usages qui s'imposent à tous, elle offre, notamment, un cadre permettant l'emploi de la messagerie pour la plupart de nos échanges.

Ce document comprend également quelques conseils qui figurent en lettres italiques.

Ce document n'aborde pas les échanges entre les applications informatiques tels que par exemple ceux de l'application Cassiopée. Il convient de noter que les serveurs actuels (SIC et CIS) seront maintenus pour les échanges entre les applications informatiques existantes.

Les règles énoncées dans ce document relatives aux noms de domaine Internet « *equipement.gouv.fr* » et « *i-carre.net* » s'appliquent également aux autres noms de la responsabilité du ministère (exemple : « *tourisme.gouv.fr* ») en fonction de leur terminaison en « *.gouv.fr* » ou non.

2. Echanges de messages interpersonnels

La messagerie permet deux natures de communications différentes :

- les échanges de messages interpersonnels qui ne sont pas contraints par des règles formelles de validation, mais qui devront respecter les règles du présent chapitre ;
- les échanges de courriers officiels sous leur forme électronique qui doivent également respecter les règles du prochain chapitre.

2.1. *Code de conduite*

2.1.1. Usage professionnel de la messagerie

La messagerie Mélanie est destinée à un usage professionnel.

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

2.1.2. Pertinence du 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 et des serveurs.

Dans le cas où il est réellement nécessaire d'envoyer un message à de nombreux destinataires, le nombre de destinataires extérieurs à votre service ne doit pas excéder 300.

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.

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. Droits de propriété

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

Chacun doit donc :

- ne pas reproduire et remettre à des tiers, ou bien se faire remettre, des logiciels, bases de données ou autres créations de tiers protégées par le droit d'auteur ou un droit privatif, par exemple des cartes, des extraits de presses, des pages web, etc. ;
- utiliser les logiciels dans les conditions des licences souscrites par le ministère ;
- ne pas installer, ni utiliser sur les postes informatiques du ministère un logiciel, une base de données ou d'autres créations de tiers protégées par le droit d'auteur ou un droit privatif, sans qu'une licence d'utilisation appropriée ait été souscrite ;
- ne pas copier et remettre à des tiers les créations appartenant au ministère ou celles de tiers protégées par le droit d'auteur ou un droit privatif.

La responsabilité de la hiérarchie et du service informatique peut être engagée si cette information n'a pas été diffusée ou si, l'irrégularité étant constatée, les mesures nécessaires ne sont pas prises.

2.1.6. 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 disponibles sur le réseau interne, 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 qui ne vous est pas adressé sans l'autorisation du destinataire. En cas de réception d'un message par erreur, ne pas lire le courrier et procéder comme avec un courrier sous forme papier, c'est-à-dire rediriger le message vers le bon destinataire ou le renvoyer à son expéditeur ;
- vérifier qu'aucune erreur ne s'est glissée dans la sélection des destinataires. 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 réseaux qui sont affectées à ce dernier, notamment sa boîte aux lettres.

2.1.7. Respect d'autrui

Chacun doit être particulièrement attentif à :

- ne pas porter atteinte à l'image d'un autre utilisateur ou à sa sensibilité, notamment par l'émission de messages, textes ou images provocants, malveillants ou menaçants ;
- appliquer les législations applicables en matière de respect des personnes ;
- ne pas créer de fichiers nominatifs hors du cadre strict des usages ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Toute création par un agent d'un fichier nominatif sortant de ce cadre devra faire l'objet d'une déclaration spécifique à la CNIL en liaison avec les services informatiques et sa hiérarchie qui contrôle le respect de la loi informatique et liberté.

2.1.8. Documents proscrits par la loi

Il est interdit de stocker des documents proscrits par la loi. C'est notamment le cas des images ou textes pédophiles ou racistes ou liés à des opérations délictueuses ou criminelles.

Si un agent reçoit un tel document, il doit le détruire aussitôt et en informer son supérieur hiérarchique. De même, il doit s'abstenir de tout comportement pouvant inciter les tiers à lui adresser de tels documents.

2.1.9. Un message électronique peut être une preuve

En matière commerciale comme en matière administrative, le principe est celui de la liberté de la preuve qui peut être rapportée par tous moyens. Un message électronique peut donc constituer une preuve susceptible d'engager la responsabilité de l'administration.

Aussi, la messagerie doit être utilisée comme outil de communication et d'information, et on veillera à ce que les

messages envoyés ne puissent être considérés comme des contrats ou des actes juridiques.

2.1.10. Respect des lois

Les utilisateurs devront respecter les lois en vigueur (cf. annexe au chapitre 6 du présent document).

2.1.11. Responsabilité des utilisateurs

Le non-respect des règles décrites dans le présent document peut entraîner des sanctions disciplinaires, voire judiciaires.

2.1.12. Les modalités de contrôle

Dans le cas d'une enquête administrative ou judiciaire, des contrôles ponctuels pourront être effectués sur demande écrite de la direction du service concerné ou des services d'inspection.

Ces contrôles seront réalisés par ouverture des boîtes aux lettres sur les postes de travail ou sur le serveur, ou à l'aide des outils d'administration du serveur de la messagerie. Ils pourront également porter sur les sauvegardes de la messagerie. En effet, les copies de sécurité faites sur des bandes magnétiques peuvent permettre de retrouver un message, même après sa destruction par l'utilisateur. Seuls les messages concernés par ces contrôles devront être lus.

Tout contrôle continu des correspondances est interdit.

2.2. Modalités de mise en œuvre

2.2.1. Forme des messages

L'objet 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 l'objet par un terme significatif, par exemple, Comité de direction : ordre du jour de la réunion du/.. ».

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 convient de relire les messages avant envoi et de vérifier qu'il ne manque pas une des pièces jointes et que ce sont les bonnes versions des fichiers si les documents ont fait l'objet de plusieurs versions.

Un courrier 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.

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

Le marquage « Urgent » doit être utilisé uniquement lorsque c'est vraiment nécessaire, sinon il risque de perdre rapidement tout son sens.

Avant d'utiliser la fonction « Répondre à tous », il convient de s'assurer que la réponse concerne tous les destinataires.

2.2.2. Taille des messages

On peut insérer une ou plusieurs pièces jointes dans un même message, sachant que la taille totale d'un message ne doit pas être supérieure à une taille limite fixée à 2 méga-octets (la taille peut être visualisée par l'onglet « Propriété » du message).

Chaque service pourra, s'il le souhaite, augmenter cette limite pour les messages internes à un même site ou entre les sites reliés par une liaison à haut débit en veillant à prendre en compte les risques de saturation des boîtes aux lettres et des serveurs ainsi que les délais et les coûts de transmission avec ses sites distants.

Le point d'appui national Mélanie a intégré à l'outil de messagerie un dispositif qui compresse automatiquement les pièces jointes avant envoi et décompresse automatiquement celles que l'on reçoit. Le format de compression utilisé (ZIP) est un des standards du marché et est exploitable dans plusieurs environnements (PC, Macintosh, Unix, etc.). Il est possible de le désactiver si un destinataire n'est pas en mesure de décompresser les pièces jointes. Cependant, pour tous les messages internes au ministère, il est recommandé de laisser ce système de compression activé (l'activation et la désactivation de cette fonctionnalité peuvent être réalisées à l'aide d'un bouton situé dans le bandeau de la fenêtre « Messages »).

La messagerie ne doit pas être utilisée pour l'envoi de fichiers volumineux, même s'ils sont découpés de manière à rester inférieurs à la limite précitée. Il conviendra d'utiliser d'autres solutions comme par exemple de graver des cédéroms.

2.2.3. Format des pièces jointes

Le format des pièces jointes doit être un des formats d'échange recommandés par le ministère. Par exemple, début 2000, ces formats sont ceux de Word 95 et Excel 95.

Dans le cas d'un envoi à un correspondant externe au ministère, il convient de s'assurer qu'il sera en mesure de lire le format des pièces jointes. Le cas échéant, il est possible d'utiliser un format neutre tel que le format RTF qui est généralement lisible par tout traitement de texte.

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 Fichier/Mise en page), car cela risque de rendre l'impression

impossible par le destinataire.

2.2.4. Archivage

La messagerie a vocation à transférer des informations, à permettre de vérifier qu'un message a bien été envoyé ou a bien été reçu, mais elle ne doit pas se substituer au système de classement puis d'archivage de l'ensemble des fichiers numériques du service. Aussi, la gestion des pièces jointes des messages doit s'inscrire dans la politique du service relative à la gestion globale du classement et de l'archivage des fichiers numériques.

Ainsi, les pièces jointes, voire les messages, doivent être classées hors de la messagerie de la même manière que les documents produits sur place.

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.

2.2.5. En cas d'absence prolongée

Pour faire face aux périodes d'absences, il sera prévu des remplaçants des agents en charge des boîtes aux lettres de service ou d'unité recevant ou émettant des courriers officiels (voir chapitre 3). La recommandation est de donner des droits d'accès sur la boîte aux lettres à un autre agent. Les transferts automatiques vers une autre boîte aux lettres sont déconseillés. Pour des questions de sécurité, il est impératif de ne pas donner le mot de passe à un autre agent.

Concernant les autres boîtes aux lettres (boîtes aux lettres individuelles), il est fortement recommandé d'utiliser le gestionnaire d'absence de l'outil de messagerie qui permet de renseigner le texte de la réponse automatique qui sera envoyée une seule fois à chaque expéditeur pendant la période d'absence. Il est conseillé d'indiquer dans ce message la période d'absence et les autres adresses où le message peut être envoyé en cas de nécessité. Par exemple :

Je suis actuellement absent et je prendrai connaissance de vos messages à partir du.../.../...

Pendant mon absence, vous pouvez contacter le secrétariat du bureau... :

Téléphone :..... Télécopie :.....

ou envoyer un message à « »

@equipement.gouv.fr

Cette technique permet d'éviter de donner des droits d'accès à une autre personne ou de programmer un transfert automatique des messages vers une autre boîte aux lettres, évitant ainsi qu'un message personnel ou confidentiel soit lu par une autre personne.

En cas d'absence accidentelle de longue durée ou de nécessité de service, la mise en œuvre du gestionnaire d'absence, voire l'ouverture de la boîte aux lettres, pourra être effectuée sur demande écrite de la hiérarchie et en aucun cas sur demande directe à l'unité informatique. Seuls les messages concernés par la continuité de service devront être lus.

2.2.6. Mutation d'un agent

Lors de la mutation d'un agent, il convient d'éviter que la boîte aux lettres individuelle de l'agent dans son service d'origine continue à recevoir des messages qui ne soient plus relevés, que des messages personnels ou confidentiels soient reçus dans la boîte aux lettres individuelle de l'agent dans son service d'origine et soient consultés par une autre personne, et que le nom de l'agent apparaisse deux fois dans l'annuaire de la messagerie (une fois au titre de son service d'origine et une fois au titre de son service d'arrivée).

Aussi, pour éviter ce type de situation, il est indispensable de suivre la procédure suivante :

1. L'agent envoie un message à ses correspondants habituels leur indiquant la date de son départ et leur signalant la boîte aux lettres à laquelle ils devront envoyer leurs messages à partir de cette date au titre des fonctions qu'il quitte (boîte aux lettres de son successeur s'il est connu, boîte de l'intérimaire ou boîte de l'unité).
2. Juste avant son départ, l'agent :
 - exporte dans un fichier les messages qu'il souhaite emporter ;
 - supprime de sa boîte aux lettres individuelle les messages ne présentant pas d'intérêt pour son successeur ;
 - archive dans un fichier les messages qu'il doit transmettre à son successeur et remet ce fichier au secrétariat ou à son supérieur hiérarchique. Sa boîte aux lettres individuelle est désormais vide et prête à être supprimée.
3. Dès le départ de l'agent, le service d'origine supprime la boîte aux lettres individuelle de l'agent.
4. Le service d'arrivée crée la boîte aux lettres individuelle de l'agent le plus tôt possible après la date de suppression de l'ancienne boîte aux lettres. Il y aura une période neutralisée entre la fermeture et l'ouverture de la nouvelle boîte aux lettres. L'agent a l'obligation de réaiguiller les messages qu'il reçoit après sa mutation et qui sont destinés à son ancien service.

2.3. Personnes autorisées

La règle générale est que chaque agent doté d'une boîte aux lettres puisse échanger librement des messages avec ses partenaires professionnels, dans le respect bien sûr des présentes directives et des réglementations en vigueur. Ainsi, sauf cas particuliers, chaque boîte aux lettres pourra communiquer avec Internet.

2.3.1. Adresses autorisées vis-à-vis d'Internet

Les adresses Internet se terminant par « equipement.gouv.fr » sont strictement réservées aux agents et aux services du ministère.

Pour les autres agents (vacataires, stagiaires, sous-traitants, etc.), services, 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 de leur domaine ou sous-domaine (exemple : « equipement.mget.fr »).

L'utilisation d'une adresse en « equipement.gouv.fr », ou même en « i-carre.net », engage *de facto* la responsabilité du ministère. On veillera donc à éviter son usage lorsque l'image de l'administration pourrait être mise en cause, par exemple sur des forums non professionnels.

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

Dans le cas où les services hébergés disposent d'une boîte aux lettres, les règles de nommage décrites au paragraphe 2.3.1 précédent ainsi que celles figurant dans le document « Plan de nommage Mélanie » doivent être appliquées.

Les services hébergés devront prendre toutes précautions pour ne pas compromettre volontairement ou involontairement le fonctionnement de la messagerie Mélanie. Ils respecteront 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.

Dans le cas d'une enquête administrative ou judiciaire, des contrôles pourront être effectués par ouverture des boîtes aux lettres sur les postes de travail ou sur le serveur, ou à l'aide des outils d'administration du serveur de la messagerie. Ils pourront également porter sur les sauvegardes de la messagerie.

Les messages ne devront 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 devra être signé par chaque service hébergé.

2.3.3. Utilisation de la messagerie par les sous-traitants

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

Les boîtes aux lettres des sous-traitants devront être soit fonctionnelles au nom de l'entreprise, soit individuelles avec le nom de l'entreprise entre parenthèses après le nom de la personnes. Exemples :

Entreprise XXX, DDE 99/MMM.

DUPOND Jean (entreprise XXX), DDE 99/MMM.

Les règles énoncées aux paragraphes 2.3.1 et 2.3.2 ci-dessus devront être appliquées.

Un document d'engagement spécifique devra être signé par chaque sous-traitant.

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

2.3.4. Utilisation de la messagerie par les élèves, les stagiaires et les vacataires

Pour des stagiaires ou des vacataires de courte durée, on utilisera des boîtes aux lettres anonymes dont les adresses Internet se termineront par « i-carre.net ». Des adresses fonctionnelles de la forme « Stagiaire, DDE XX/SG », avec comme adresse Internet « Stagiaire.SG.DDE-XX@i-carre.net », pourront être utilisées.

On définira également ainsi les boîtes aux lettres des salles de formation.

On pourra affecter aux élèves et aux stagiaires d'une durée de plus de deux mois une adresse individuelle en précisant sa qualité entre parenthèse dans l'adresse Internet. Exemple : « MARTIN Jean (élève), ENTE Aix ». Les adresses Internet se termineront par « i-carre.net ».

Si un élève possédait déjà dans un poste précédent une adresse Internet en « equipement.gouv.fr », 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 devra être signé par chaque élève ou stagiaire.

2.3.5. Utilisation de la messagerie par les subdivisions territoriales intervenant pour le département dans le cadre de l'article 7

La solution préconisée est de ne pas intégrer ces services dans le réseau du ministère et donc d'échanger avec eux des messages via Internet.

Si cette solution n'est pas applicable, d'autres possibilités sont détaillées dans le dossier intitulé « Sécurité du réseau I-Carré ». Les adresses Internet devront se terminer par « i-carre.net » ou par un nom de domaine ou sous-domaine spécifique.

2.3.6. Publication dans l'annuaire

Afin d'éviter que l'annuaire comporte des adresses de boîtes aux lettres qui ne soient pas opérationnelles, il est impératif de publier dans l'annuaire uniquement des adresses de boîtes aux lettres qui seront effectivement relevées. En particulier, il convient de ne pas publier dans l'annuaire l'adresse d'une boîte aux lettres avant que le logiciel client soit installé et il convient d'enlever de l'annuaire les boîtes aux lettres des personnes qui ont quitté le service.

Par ailleurs, seules les listes de diffusion qui ont un intérêt pour le ministère devront être visibles par tous dans l'annuaire (visibilité globale). On limitera donc à une visibilité locale notamment les boîtes des stagiaires, des vacataires ou des sous-traitants n'ayant pas à communiquer avec d'autres services et celles associées aux salles de formation ou à des ressources (pour réserver une salle de réunion par exemple).

2.4. Mesures de sécurité

Le passage d'une informatique individuelle à une informatique communicante n'est pas sans risques. En effet, l'accessibilité à de multiples sources de traitements et d'informations peut être à l'origine de graves incidents si l'on ne prend pas soin de doter le système d'information de dispositifs de sécurité. Mais aucun dispositif n'est efficace si tous les acteurs ne se sentent pas concernés. La sécurité est l'affaire de tous. En complément du guide sécurité du réseau I-carré, il convient d'appliquer pour la messagerie les mesures suivantes :

2.4.1. Protéger l'accès à sa boîte aux lettres

Il est impératif de protéger l'accès au logiciel de messagerie sur le poste de travail de l'utilisateur. En effet, il y a un seul mot de passe commun pour l'accès au réseau et à la messagerie. Cela simplifie la tâche de l'utilisateur, mais une fois que l'ordinateur est connecté au réseau n'importe qui peut l'utiliser et envoyer un message au nom de l'utilisateur (en particulier pendant la pause déjeuner).

Aussi, il est indispensable d'activer la protection par mot de passe de la mise en veille de l'écran. Le déclenchement automatique de la mise en veille doit être paramétré avec un délai raisonnable. Il est recommandé d'utiliser le même mot de passe pour la mise en veille de l'écran que pour l'accès au réseau. La mise en œuvre d'un mot de passe sur l'écran de mise en veille ne s'applique pas aux micro-ordinateurs en libre service pour lesquels il est recommandé de se déconnecter du réseau après utilisation.

Le mot de passe :

- doit comporter au minimum 8 caractères ;
- ne doit pas être évident. En effet, il existe des logiciels efficaces et facilement disponibles s'appuyant sur les mots courants pour pirater un mot de passe. On évitera ainsi 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.). Il est recommandé d'utiliser un mélange de lettres, de chiffres et de signes ;
- doit être appris par cœur et ne jamais être copié sur un support quelconque facilement accessible ;
- ne doit jamais être dévoilé à un tiers, même à son supérieur hiérarchique, à son correspondant bureautique ou à un agent de la cellule informatique ;
- doit être changé au moins tous les six mois.

Ces règles doivent être imposées pour les mots de passe réseau et messagerie par un paramétrage adéquat du serveur bureautique de chaque service.

2.4.2. Protéger l'adresse Internet de sa boîte aux lettres

Il est recommandé de ne pas donner son adresse Internet sur des serveurs Web qui le demandent (en particulier lorsqu'il s'agit de remplir un formulaire). En effet, on s'exposerait à recevoir de nombreux messages publicitaires qui sont l'équivalent électronique des prospectus publicitaires, mais sans frais d'impression, ni frais de transport, ni censure, ce qui les rend faciles à envoyer et peu coûteux.

2.4.3. Confidentialité

N'envoyez pas sur la messagerie un document que vous ne souhaiteriez pas transmettre par télécopie pour des raisons de confidentialité. En effet, la boîte aux lettres du destinataire peut être renvoyée vers une autre boîte aux lettres. Par ailleurs, un message envoyé sur Internet peut être lu à l'insu de l'expéditeur et du destinataire. Enfin, il convient de rappeler que, même après la destruction du message, il peut rester longtemps sur les supports de sauvegarde des serveurs.

Inversement, si le contenu d'un message ou son expéditeur semblent suspects, il convient de le vérifier par un autre moyen, par exemple par téléphone sans se fier au numéro d'appel figurant dans le message électronique soupçonné.

Attention ! si Word ou Excel permettent de protéger un document avec un mot de passe, cette protection est très facile à contourner. Il existe même des logiciels qui permettent de supprimer facilement les mots de passe des documents Word ou Excel.

2.4.4. Intégrité des messages

Il est interdit de retransmettre un message après l'avoir modifié, lui ou une de ses pièces jointes, sans mentionner explicitement les modifications effectuées.

La modification d'un courrier est interdite. En cas de réutilisation d'une partie de son texte, cet usage doit être clair et ne pas 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.

2.4.5. 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.

Toute utilisation de moyens de signature électronique ou de chiffrement doit faire l'objet d'une demande écrite auprès du haut fonctionnaire de défense (HFD/FSSI) et de DPS/IS.

La mise en place et l'utilisation d'une infrastructure de gestion de clés ou de certificats de signature ou de chiffrement sont interdites sans autorisation du HFD/FSSI et de DPS/IS.

2.4.6. Attention aux virus

Il s'agit de s'assurer que les pièces jointes des messages reçus et des messages envoyés ne contiennent pas de virus. En effet, la plupart des virus sont contenus dans les pièces jointes aux messages.

Il est indispensable de disposer d'une protection antivirus sur le micro-ordinateur et de désactiver des fonctions pouvant exposer le système aux virus, par exemple l'exécution des macros Word.

Si l'utilisateur détecte un virus dans une pièce jointe, il doit cesser tout envoi sur la messagerie et prévenir le responsable informatique et ceux à qui les fichiers contaminés ont été envoyés, voire ceux qui l'ont créé.

Il faut prendre garde aux fichiers compressés auto-extractibles qui ont une extension « .exe ». Normalement, lorsqu'on les exécute, ils restituent un document décompressé. Toutefois, lorsqu'on reçoit un fichier « exe » annoncé comme étant un compressé auto-extractible, rien ne permet d'être sûr qu'il s'agit bien d'un tel fichier. Il pourrait tout aussi bien être un programme qui détruira le contenu du disque dur ou provoquera d'autres dommages. Aussi, n'ouvrez pas des fichiers qui ont une extension « .exe ».

Certains messages alarmants invitent à une rediffusion massive pour prévenir un risque de contamination par virus (voir exemple ci-dessous). Ce type de message doit être détruit. Sa rediffusion générale risque d'entraîner une saturation de la messagerie.

Exemple de message à détruire et surtout à ne pas diffuser à d'autres personnes :

ALERTE VIRUS !

Si vous recevez un message appelé « JOIN THE CREW » or « PENPALS », NE L'OUVREZ PAS ! Il effacera ABSOLUMENT TOUT ce qui se trouve sur votre disque dur !

Faites passer ce message d'avertissement à autant de personnes que vous le pouvez, partagez-le avec toutes les personnes qui pourraient accéder à Internet ! C'est un nouveau virus et peu de personnes le connaissent !

2.5. Administration de la messagerie

2.5.1. Missions des cellules informatiques

Les agents des cellules informatiques doivent être des interlocuteurs privilégiés afin que la messagerie Mélanie fonctionne au mieux et apporte pleinement satisfaction.

Ils mettent en place des moyens de contrôle 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 logiciels, en réalisant des sauvegardes régulières et, en cas de panne, en remédiant aux dysfonctionnements ;
- 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) ;
- 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 Mélanie 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 restituera les ressources informatiques dans les meilleurs délais et s'attachera à optimiser la prestation afin de minimiser la gêne occasionnée par celle-ci.

2.5.2. Accès aux informations

Les agents des cellules informatiques ont la responsabilité technique de la messagerie Mélanie. Ils disposent de droits et 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 vous avoir prévenu, à examiner le contenu de vos 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.

Les agents des cellules informatiques et les correspondants bureautiques 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 aux paragraphes 2.1.12 et 2.2.5, dernier alinéa.

Les règles du présent paragraphe s'appliquent également aux agents des équipes nationales d'exploitation du réseau et de la messagerie ainsi qu'à toute personne intervenant, à quelque titre que ce soit, sur le réseau ou la messagerie.

3. Echanges de courriers officiels entre les services du ministère

L'échange sous forme électronique de courriers officiels doit non seulement respecter les règles définies pour les messages interpersonnels, mais aussi doit faire l'objet d'une organisation particulière pour assurer la qualité de service correspondant à cet usage.

La continuité de service doit être maintenue pour l'échange des courriers officiels.

3.1. Boîtes aux lettres à utiliser

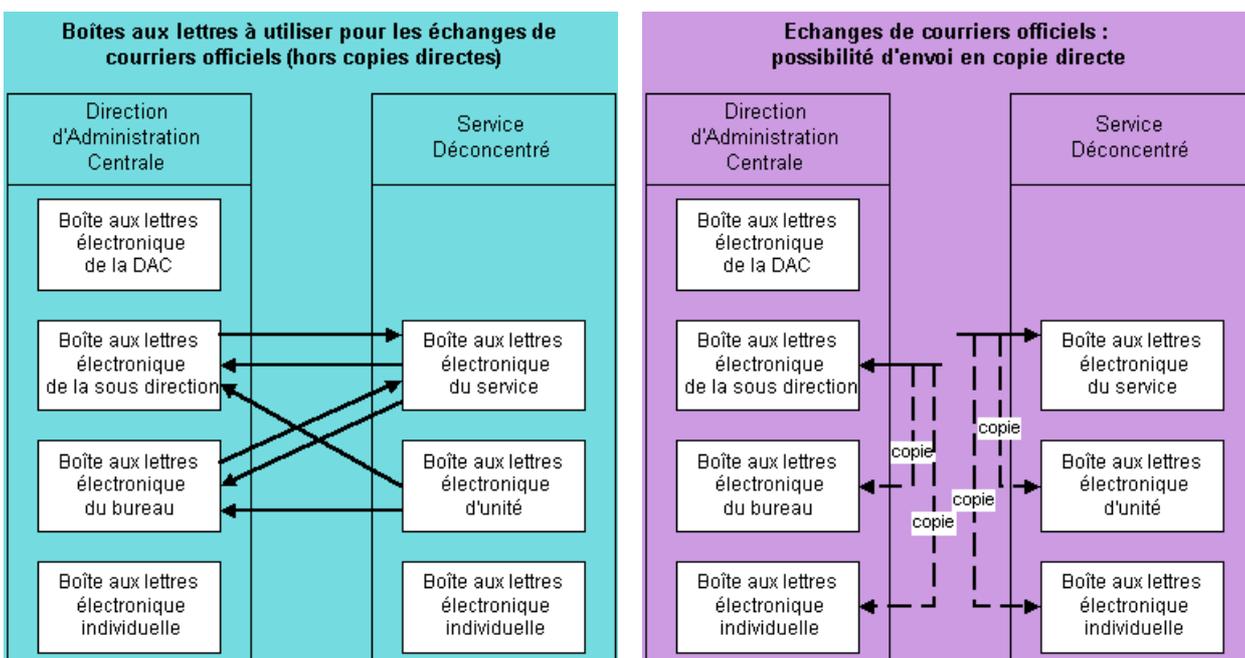
3.1.1. Principe des échanges

Tout courrier officiel sera émis depuis une boîte aux lettres spécifique (boîte aux lettres de service ou d'unité) afin de garantir le niveau de service correspondant en termes 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 distinguera 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 seront 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 sera émis à partir de la boîte aux lettres de la sous-direction ou du bureau concerné.

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

Afin d'augmenter la rapidité de transmission tout en respectant l'organisation du service destinataire, chaque service déconcentré pourra demander à ce que les courriers officiels provenant d'une direction d'administration centrale soient également reçus parallèlement en copie dans les boîtes aux lettres de son choix. Pour cela, le service déconcentré devra adresser un message vers la boîte aux lettres émettrice. Aussi, l'émetteur gèrera une ou plusieurs listes de diffusion comprenant une boîte aux lettres par service et, sur demande des services déconcentrés, d'autres boîtes aux lettres.

Par ailleurs, l'émetteur pourra également, s'il le souhaite, envoyer un document en copie vers d'autres boîtes aux lettres du service, par exemple si l'interlocuteur final est connu.

Le courrier joint en annexe au message mentionnera 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 restrictions, 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 devra 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 devra être envoyé vers la boîte aux lettres de la sous-direction ou du bureau concerné (par exemple, dans le cas de la sous-direction de l'informatisation, ce seront les boîtes aux lettres DPS/IS, DPS/IS 1, etc.), si celle-ci existe dans l'annuaire.

Un courrier officiel provenant d'un service déconcentré peut également être diffusé parallèlement en copie dans la boîte aux lettres du bureau ou de la personne concernée au sein du bureau.

3.1.4. Echanges thématiques

S'agissant des échanges actuels de messagerie du CIS autres que DPS-MAIL, par exemple les échanges du domaine Géode, chaque administrateur de domaine CIS, en général situé en administration centrale, maintiendra à jour une liste de diffusion comportant les boîtes aux lettres dans lesquelles les services déconcentrés souhaitent recevoir les messages correspondants au domaine du CIS. Cette liste pourra être identique à l'une de celles utilisées pour la diffusion du courrier officiel (cf. paragraphe 3.1.2).

Il sera possible de recourir, le cas échéant, à une liste de diffusion ouverte qui permet à n'importe quel agent de s'inscrire lui-même dans la liste.

3.2. Paramètres des boîtes aux lettres

La fonction *Délégation* sera activée sur les boîtes aux lettres de service ou d'unité pour permettre une identification automatique de l'émetteur d'un message.

3.3. Documents concernés

Les documents confidentiels ou valant engagement externe sont hors du champ actuel de la messagerie. Par exemple, pour l'instant, les documents portant le visa du contrôleur financier devront être envoyés sous forme papier. Cela ne préjuge pas des évolutions ultérieures après accords particuliers entre les parties concernées.

On pourra utiliser les boîtes aux lettres de service ou d'unité pour l'envoi de messages auquel on voudra conférer un caractère officiel.

Leur usage peut aussi être envisagé lorsqu'une garantie de relevé d'un message est nécessaire.

3.4. Modalités d'envoi

Un courrier sera envoyé en pièce jointe et non pas dans le texte d'un message. Il pourra être mis à disposition sur un serveur web intranet avec l'envoi d'un message contenant un lien vers ce dernier. Cela 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 devra 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, devra être conservée par l'expéditeur. Par ailleurs, les chronos départ et arrivée de la messagerie devront 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 devra comprendre le nom de la personne qui envoie ce message (avec la fonction *Insertion de signature*, il est possible d'ajouter automatiquement un texte aux messages électroniques, par exemple : nom, fonction et numéro de téléphone).

Le texte du message décrira brièvement les pièces jointes.

Les recommandations pour l'envoi d'un courrier électronique sont les mêmes que celles de tout courrier administratif : les courriers seront conformes à la charte graphique du ministère ; le courrier joint au message devra 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 ».

Il conviendra, une fois que tous les services seront raccordés à Mélanie, d'éviter le doublement du message électronique par l'envoi d'un exemplaire papier au service, sauf cas particuliers. En revanche, l'exemplaire destiné au préfet reste pour l'instant sous forme papier.

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

3.5. Modalités de réception

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

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

4. Echanges avec les autres administrations

4.1. Réseau interministériel AdER

Le projet interministériel AdER (administration en réseau) prévoit une interconnexion nationale entre les messageries des ministères courant 2000.

4.2. Modalités des échanges

Dans l'attente de la mise en place du réseau AdER, les messages vers les autres administrations peuvent être envoyés par Internet, en tenant compte des risques d'interception, de déformation ou de non-remise propres à ce réseau.

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

Le courrier officiel interministériel ne sera pas envoyé par la messagerie tant que des dispositions spécifiques n'auront pas été définies. Des copies peuvent par contre être expédiées par ce moyen.

Les serveurs de messagerie hébergeant des boîtes aux lettres se terminant en « .gouv.fr » devront tous être intégrés à la messagerie Mélanie. Cela garantira 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) seront publiées dans le méta-annuaire AdER visible par toute l'administration.

5. Recommandations pour le traitement des messages des citoyens

La circulaire du premier ministre du 7 octobre 1999 indique que :

« Les technologies de l'information et de la communication doivent permettre de favoriser les contacts entre l'administration et les usagers. L'ouverture de boîtes aux lettres est donc souhaitable. »

Les boîtes aux lettres doivent permettre aux administrés de s'adresser aux services publics pour en obtenir une réponse personnelle dans le délai maximal d'une semaine. Il pourra s'agir d'une réponse d'attente si la question posée appelle un examen approfondi. Cette réponse d'attente mentionnera alors un délai indicatif de réponse au fond. On veillera, par conséquent, à ouvrir ce type de service avec les moyens humains et techniques nécessaires à une réponse de qualité.

5.1. Adresses électroniques

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

Il pourra afficher également d'autres adresses électroniques sur son site Internet, par exemple :

- une adresse pour chaque subdivision : (Subdi-YYY.DDE-XXXX@equipement.gouv.fr) ;
- des adresses thématiques (Logement.DDE-XXXXX@equipement.gouv.fr, etc.). Dans ce cas, le service devra disposer de l'aval de la DAC correspondante sur le nom de la boîte aux lettres de manière 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 changerait ;
- des adresses événementielles, etc.

L'adresse électronique du service devra 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 conviendra 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 devra 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. Réception des messages en provenance du public

Sur le plan des principes, rien ne s'oppose à ce que l'administration soit régulièrement saisie au moyen de demandes transmises par Internet. Sauf dispositions particulières, la forme des demandes ou réclamations adressées à l'administration est libre (CE, 24 octobre 1956, Delzant. AJDA 1957, II, 3 : validité d'une demande verbale ; CE, 4 juin 1954. Dme Vve Vernier, R. p. 334 : une réclamation n'est pas irrecevable au seul fait qu'elle n'a pas été signée par son auteur). Une telle demande devra donc être traitée comme un courrier classique.

Par application des dispositions du décret du 28 novembre 1983 relatif à l'amélioration des relations avec les usagers, les messages mal adressés devront être réacheminés vers le service compétent.

5.3. Modalités de réponse

Dans l'attente de l'adaptation du droit de la preuve aux nouvelles technologies et de la mise en œuvre des dispositifs techniques corrélatifs, les règles suivantes seront appliquées :

- il convient de répondre par messagerie aux demandes d'information générale et de doubler la réponse par courrier papier pour les messages qui engagent l'administration. Dans ce dernier cas, une version papier, signée de manière manuscrite, devra être conservée par l'expéditeur ;
- les réponses devront être envoyées en respectant les règles de délégation de signature définies dans le service et en utilisant les boîtes aux lettres correspondantes ;
- il convient de proscrire dans les messages des mentions du type : « Cette réponse n'engage pas l'administration ».

6. Annexe

6.1. Rappel des lois en vigueur

6.1.1. Protection des personnes

Les traitements automatisés des informations nominatives sont strictement réglementés (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Préalablement à la mise en œuvre d'un tel traitement, la loi impose de procéder à une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Les informations nominatives sont celles qui permettent l'identification directe ou indirecte des personnes physiques.

Toute personne auprès de laquelle sont collectées (oralement ou par écrit) des informations mises en œuvre dans un système automatisé de traitement doit être informée :

- du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;
- des conséquences d'un défaut de réponse ;
- de l'identité des destinataires des informations ;
- de l'existence d'un droit d'accès et de rectification.

La violation de la loi précitée entraîne des sanctions pénales (emprisonnement de trois à cinq ans et amende de 2 millions de francs).

6.1.2. Protection des logiciels

Les logiciels sont protégés par le droit d'auteur conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle (I^{re} partie, livre I^{er}). Toute reproduction d'un logiciel est interdite, sauf autorisation préalable de son auteur (art. L. 122-6 du code de la propriété intellectuelle).

De même, son utilisation doit être autorisée et suppose la conclusion d'un contrat de licence.

Toute reproduction ou utilisation non autorisée constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et pénales - article L. 335-3 du code de la propriété intellectuelle (emprisonnement de deux ans et amende de 1 million de francs).

6.1.3. Protection des systèmes informatiques

Les atteintes aux systèmes informatiques, en tant que systèmes de traitement automatisé de données, sont sanctionnées au titre de la réglementation sur la fraude informatique (art. 323-1 et suivants du code pénal), qui interdit :

- l'accès illicite, c'est-à-dire toute introduction sur un système informatique par une personne non autorisée ;
- le maintien frauduleux, c'est-à-dire le maintien sur le système informatique après un accès illicite et après avoir pris conscience du caractère « anormal » de ce maintien ;
- l'entrave du système, c'est-à-dire toute perturbation volontaire du fonctionnement d'un système informatique ;
- l'altération des données, c'est-à-dire toute suppression, modification ou introduction de données « pirates » avec la volonté de modifier l'état du système informatique les exploitant.

La violation des dispositions précitées entraîne des sanctions pénales (trois ans d'emprisonnement et 300 000 francs d'amende).

6.1.4. Protection des données

Les données telles que les textes, les images, les sons sont également protégées par le droit d'auteur, dès lors qu'elles sont originales. Leur utilisation, reproduction ou exploitation sont soumises au même régime que celui des logiciels. Certains textes ou images portent des mentions « Copyright » ou « © », qui rappellent que ceux-ci sont protégés par des droits d'auteur. Cependant, *a contrario*, l'absence de mention « Copyright » ne signifie pas que l'utilisation des textes ou images est libre.

Par ailleurs, les bases de données, entendues comme un recueil d'œuvres, de données ou d'autres éléments indépendants, disposés de manière systématique ou méthodique, et individuellement accessibles par des moyens électroniques ou par tout autre moyen, bénéficient d'un régime juridique qui leur est propre, en vertu de la loi n° 98-536 du 1^{er} juillet 1998.

Ce dernier sanctionne notamment l'extraction de la totalité ou d'une partie substantielle du contenu d'une base de données et sa réutilisation par mise à disposition du public sans autorisation de son producteur.

6.1.5. Protection des informations confidentielles

Les fonctionnaires sont, en vertu de l'article 26 de la loi du 13 juillet 1983 portant statut de la fonction publique, « tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le code pénal » et astreints « à faire preuve de discrétion professionnelle » pour tous faits, informations et documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

En tout état de cause, tout utilisateur de la messagerie Mélanie est tenu à une obligation de discrétion et de confidentialité qui porte, notamment, sur les fichiers et bases de données auxquelles il accède dans le cadre de ses fonctions.

Sa violation peut constituer un motif de sanction disciplinaire et engager la responsabilité pour faute personnelle de l'agent concerné.

6.1.6. Secret des correspondances

Le fait, commis de mauvaise foi, d'ouvrir, de supprimer, de retarder ou de détourner des correspondances arrivées ou non à destination et adressées à des tiers, ou d'en prendre frauduleusement connaissance, est puni d'un an d'emprisonnement et de 300 000 francs d'amende.

Est puni des mêmes peines le fait, commis de mauvaise foi, d'intercepter, de détourner, d'utiliser ou de divulguer des correspondances émises, transmises ou reçues par la voie des télécommunications ou de procéder à l'installation d'appareils conçus pour réaliser de telles interceptions (art. 226-15 du code pénal).

6.1.7. Protection de l'ordre public

Les moyens informatiques et de communication mis à la disposition des utilisateurs ne doivent pas véhiculer n'importe quelle information ou image.

Le code pénal (art. 227-24) punit le fait de fabriquer, de transporter, de diffuser, par quelque moyen que ce soit et donc notamment par des réseaux, un message à caractère violent, pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine, soit de faire commerce d'un tel message.

L'article 227-23 du code pénal réprime le fait de fixer, d'enregistrer ou de transmettre, en vue de sa diffusion, l'image d'un mineur lorsque cette dernière représente un caractère pornographique, et de diffuser une telle image, par quelque moyen que ce soit.

Exemple de jurisprudence : 16 février 1998, TGI du Mans, aff. Monsieur le procureur de la République c/ Philippe H. Philippe H. a utilisé un matériel informatique réservé à usage professionnel pour recevoir et stocker un millier d'images de nature pédophile. Prévenu de recel d'objet (art. 321-1 CP) provenant de la diffusion d'image d'un mineur à caractère pornographique (art. 227-23) et d'abus de confiance (art. 314-1), Philippe H. a été condamné à six mois de prison dont trois mois assortis du sursis simple.

6.1.8. Règles de preuve

En matière commerciale comme en matière administrative, le principe est celui de la liberté de la preuve, qui peut être rapportée par tous moyens. Un message électronique peut donc constituer une preuve susceptible d'engager la responsabilité de l'administration.