



➤ **Guide de Conduite Éthique des Affaires**
Guide de bon usage de la
messagerie électronique

Sommaire

PRÉFACE	3
LE SAVIEZ-VOUS ?	4
Optimiser son temps	4
Gérer le volume informationnel	5
Eviter le sentiment d'urgence	6
Affirmer son indépendance vis-à-vis du média	6
Améliorer les échanges	7
Limiter les conflits	8
Se protéger contre les détournements de la messagerie	8
BOÎTE À OUTILS	10
Règles de bon usage de la messagerie NuCo	10
Guide des fonctions de base	10
Guide des fonctions avancées	10
Portail e-Learning Thales Université	10
ALLER PLUS LOIN	11
Les règles françaises	11
Les règles allemandes	12
Les règles britanniques	13
Les règles américaines	13
Les règles australiennes	13
Les autres réglementations	13
Charte et instructions Thales	14
CONTACT	15

Préface

« Ce Guide nous propose de “faire un pas de côté”...

...et nous invite à réfléchir à nos habitudes. Des mécanismes ancrés dans le quotidien ne sont-ils pas à faire évoluer ou à modifier ?

En effet, la messagerie électronique a pris progressivement une place considérable dans notre relation avec les autres... Parfois de façon invasive et pas toujours responsable !

Ce Guide n'est pas conçu pour faire la morale, ou donner des leçons mais pour nous inciter à nous interroger sur nos comportements avec autrui... tout simplement. »

Dominique Lamoureux,
*Directeur Ethique
et Responsabilité d'Entreprise*

Le présent guide a été conçu en étroite coopération avec les directions du Groupe suivantes : Communication, Ressources Humaines, Sécurité, Audit et Contrôle Interne, Système d'Information.



L'usage de la messagerie électronique peut engendrer pour son utilisateur certains désagréments qui pourraient être évités. En proposant quelques pistes de réflexion, le présent guide a pour ambition de permettre à tout collaborateur d'améliorer sa connaissance de la messagerie électronique pour en effectuer un meilleur usage au quotidien.

Optimiser son temps

On voit dans les messages électroniques un gage de rapidité de communication. Ils permettent en effet de correspondre avec un (ou plusieurs) destinataire(s) au moment où l'on y pense, sans plus avoir besoin de se déplacer ni d'attendre que son (ou ses) destinataire(s) soit (soient) disponible(s). Cependant, une accumulation de messages peut contrecarrer cet effet « gain de temps » pour les utilisateurs.

- **Exploiter les fonctionnalités** du média, notamment ses fonctions de tri, et gérer sa boîte de façon quotidienne peut permettre à l'utilisateur de s'y retrouver plus facilement.
- **Etre précis** dans sa communication peut faciliter le traitement des courriels par son (ou ses) destinataire(s).

Gérer le volume informationnel

Avec le développement de la messagerie électronique, le volume quotidien d'informations échangées s'est accru. Une telle abondance peut entraîner des difficultés à traiter toutes ces informations et générer de l'incompréhension.

- Pour prévenir ce phénomène, l'utilisateur peut s'interroger sur la **pertinence du média** utilisé. Ainsi, le courriel n'est pas toujours le meilleur moyen de communication : le téléphone ou un face-à-face peuvent se révéler des moyens de communication plus appropriés.
- De même, l'émetteur d'un message pourra veiller à ne pas communiquer un trop grand volume d'informations en même temps, ou à sélectionner ses destinataires plutôt que de privilégier un envoi à tous.

Par ailleurs, il est à noter que l'envoi de messages électroniques, a fortiori en surabondance, induit un impact environnemental non négligeable : environ 14 tonnes équivalent CO₂ à l'échelle d'une entreprise de 100 personnes, soit près de 13 allers-retours Paris-New York ; cet impact provient de l'électricité nécessaire au transit des messages entre les serveurs et à leur stockage.

- Pour minimiser l'impact des messageries électroniques, voici trois bonnes pratiques :
 - limiter les destinataires, par exemple en évitant « Répondre à tous ».
 - limiter la taille de l'email, en compressant les images ou en donnant l'URL d'un document plutôt que de l'insérer en pièce jointe.
 - privilégier le format texte au format HTML.

Eviter le sentiment d'urgence

La messagerie électronique améliore la productivité, mais un recours inapproprié au courriel **risque de générer du stress** pour son destinataire. En effet, ce dernier peut avoir l'impression que la demande est urgente et qu'il doit la traiter immédiatement. De plus, le fait d'envoyer des courriels tard le soir ou le week-end peut inciter le destinataire à y répondre et à travailler pendant ses heures de repos. La jurisprudence a eu l'occasion de condamner ce genre de pratiques.

➤ Quelques conseils pour éviter le sentiment d'urgence :

- **prêter attention au moment le plus opportun** pour envoyer un message, ou encore préciser la date à laquelle la réponse est attendue.
- pour souligner l'urgence d'un message, il est conseillé à son émetteur d'en faire mention, clairement, soit dans le corps du texte soit en objet, ou encore en utilisant les indicateurs d'urgence de l'outil « messagerie ». **L'urgence ne doit cependant pas devenir une habitude.**
- se forcer à limiter son accessibilité (solution évoquée ci-après).

Affirmer son indépendance vis-à-vis du média

Grâce à ses fonctionnalités (et le support des équipements mis à disposition : ordinateurs portables équipés de fonction Mobility, smartphones avec *pushmail...*), la messagerie électronique peut être utilisée de façon quasi-exclusive, au détriment d'autres médias et au risque de créer pour l'utilisateur une certaine **dépendance** et une **volonté** (voire un impérieux besoin) **d'être toujours joignable**.

Cette réaction peut être accentuée par la situation exprimée précédemment, en cas de réception de courriel à tout moment. Il est alors nécessaire de pouvoir restreindre son accessibilité, notamment en période de congés, ou en cas de réunion.

- **Pour limiter son accessibilité** l'utilisateur peut :
 - lors d'une période de congés, activer la fonction «gestion des messages en cas d'absence» permet de notifier son indisponibilité à tout correspondant et/ou de désigner un collègue ayant accepté de répondre en cas d'urgence.
 - lors des réunions auxquelles il participe, l'utilisateur a toujours la possibilité de s'abstenir de consulter ses messages.
- La limitation du *pushmail* - système qui transmet automatiquement au terminal mobile un courriel qui arrive sur le serveur – ou la synchronisation périodique mais non immédiate de son téléphone mobile, permettraient à l'utilisateur d'alléger l'effet de dépendance.

Améliorer les échanges

La messagerie facilite l'accès à l'individu et améliore la fréquence des communications, mais peut perdre en qualité de contenu. L'un des risques encourus, si l'utilisateur n'y est pas attentif, est la **dépersonnalisation des échanges** et leur manque de richesse.

Il est compréhensible que tout ne puisse pas être exprimé par courriel, mais est-ce une raison pour laisser les relations s'appauvrir ?

- Le simple fait d'identifier le destinataire au début d'un message, d'identifier l'émetteur par une signature en bas de message par exemple, et même de personnaliser l'échange aide à **améliorer la qualité des communications**.
- Il est quelquefois utile aussi de se demander si le message électronique est le mode de communication le plus pertinent pour une situation donnée.

L'utilisation parfois excessive de la messagerie électronique comme moyen de communication général peut entraîner **désintérêt** ou même démotivation de son (ses) destinataire(s).

- Encourager ses collaborateurs de vive voix, prendre le temps de répondre à leurs messages ou leur donner plus d'autonomie, sont autant de moyens qui peuvent permettre de les remotiver.

Limiter les conflits

Sujets à interprétation, les courriels peuvent être **source d'incompréhension et de conflit**. Ils peuvent exacerber les émotions ou entraîner des comportements abusifs. Il est vrai qu'un utilisateur peut se sentir autorisé à faire / à dire plus de choses derrière un écran que s'il était face-à-face avec son interlocuteur.

- Etre **vigilant** sur le contenu de son message permet de limiter ce risque. De même, le fait de ne pas répliquer la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur peut permettre de limiter, à la seule personne vraiment concernée, la diffusion d'informations plus personnelles risquant d'entraîner un conflit.
- La meilleure façon de désamorcer un conflit est de **parler avec son (ses) interlocuteur(s)**.

Se protéger contre les détournements de la messagerie

La facilité d'utilisation et de diffusion des courriels peut rapidement devenir dommageable pour l'utilisateur. Baptisées *phishing*⁽¹⁾, spam, virus, ces courriels malveillants sont source de risques ; il faut donc savoir les repérer pour les traiter efficacement :

- **Spam** : courriel non sollicité, à vocation le plus souvent commerciale, envoyé massivement et souvent de manière répétitive à des destinataires dont l'adresse électronique a été collectée sans leur consentement explicite.

[1] Technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité.

- Il est conseillé de ne surtout **pas y répondre** et de se contenter de les effacer.

■ **Phishing** (aussi appelé «*filoutage*» ou «*hameçonnage*»): méthode notamment basée sur des courriels venant soi-disant de partenaires financiers - banques, organismes de crédits - qui visent à leurrer les destinataires afin de leur soustraire certaines informations confidentielles.

- Il faut savoir que les partenaires financiers n'enverront jamais de tels messages.
Il est donc nécessaire de traiter avec **prudence et méfiance** ces courriels, notamment ceux concernant des demandes de renseignements confidentiels.
Il est également fortement déconseillé de cliquer sur le lien hypertexte contenu dans un courriel dont la légitimité paraît douteuse.

■ **Virus** : véhiculés par certains courriels, ce sont des codes qui s'installent sur un poste de travail, après ouverture d'un fichier joint contaminé ou connexion à un site Internet contaminé, et exécutent leur «charge utile», pour détruire certaines catégories de fichiers du disque ou espionner l'utilisation de l'ordinateur à des fins de recueil d'informations confidentielles.

- Il est demandé à chaque utilisateur de **faire attention aux courriels venant d'un émetteur inconnu** ou ayant une forme ou un contenu étrange même s'ils paraissent venir d'une adresse mail connue. L'anti-virus, installé sur l'ordinateur mis à votre disposition par Thales, est indispensable pour assurer sa protection, mais peut ne pas être suffisant lorsque l'on est en présence de *malware*⁽²⁾ non connu.

Ces recommandations n'ont pas été établies dans le but de promouvoir une conduite unique dans l'usage de la messagerie, mais, basées sur l'expérience de nombreux utilisateurs, elles se révèlent utiles au fil du temps afin de préserver le caractère facile et rapide de cet outil de travail.

(2) Programme développé dans le but de nuire à un système informatique, sans le consentement de l'utilisateur infecté.



Des recommandations d'ordre plus pratique sur l'usage même de la messagerie électronique sont mises à disposition des utilisateurs Thales sur le site intranet de la Direction des Systèmes d'Information Groupe.

■ Règles de bon usage de la messagerie NuCo

Ce sont des recommandations à respecter pour améliorer les échanges, en lien avec le présent guide.

<http://intranet.corp.thales/isp/pub/Reglesdebonusage.cfm>

■ Guide des fonctions de base

Non exhaustif, il ne reprend que les fonctions essentielles des outils pour une première prise en main.

http://intranet.corp.thales/isp/pub/nuco_user_guide_basic.cfm

■ Guide des fonctions avancées

Il propose notamment des compléments d'information importants sur l'organisation des réunions et la gestion des agendas partagés.

http://intranet.corp.thales/isp/pub/nuco_user_guide_advanced.cfm

■ Portail e-Learning Thales Université

Le module « Communiquer efficacement par mail » propose un certain nombre de bonnes pratiques quant à l'usage de la messagerie.

http://thales.lms.crossknowledge.com/candidat/product_sheet.php?report_id=1368139



Quelques règles existent déjà à propos des courriels, mais dispersées, elles se retrouvent à plusieurs niveaux.

Au niveau national, l'utilisation du courriel est juridiquement encadrée, mais de façon différente selon les pays ; est présentée ci-après une approche non exhaustive de la réglementation en vigueur dans certains pays au moment de l'édition du présent guide.

Les règles françaises

- Les courriels peuvent être reconnus par les tribunaux comme **moyen de preuve**, dès lors que la partie qui les invoque y a eu accès de façon régulière.
- Les **courriels personnels** envoyés de la boîte de messagerie professionnelle sont **tolérés** de façon limitée, à condition de ne pas perturber l'accomplissement de la mission du salarié et de ne pas porter atteinte à l'image du Groupe et au bon fonctionnement des systèmes d'information. S'il souhaite bénéficier du secret des correspondances, l'émetteur devra mentionner, expressément ou manifestement, dans l'objet du message, son caractère personnel ou privé. Ainsi, de la même

façon que pour les dossiers électroniques personnels, en l'absence du salarié, l'entreprise n'aura pas de droit de regard sur un message «privé». En tout état de cause, l'opération ne pourra être effectuée que par la Direction des Systèmes d'Information.

- **Chez Thales**, dans le cadre de ses activités "Défense", l'émetteur est tenu de respecter la réglementation sur la **protection du secret de la Défense Nationale**, sous peine de poursuites pénales.

Ces règles précisent, entre autres, qu'aucune information *classifiée défense* ne pourra être transmise par courrier électronique. En ce qui concerne les informations non classifiées, mais sensibles, ou à caractère strictement national (*Spécial France*), l'émetteur se référera aux instructions à disposition sur le site Legifrance ci-dessous, ou contactera son responsable sûreté site.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024892134&fastPos=1&fastReqId=275001272&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>



Les règles allemandes

Lorsqu'un employeur autorise à ses salariés l'utilisation du courrier électronique professionnel à des fins privées, il ne peut **pas en contrôler le contenu**, sauf en cas de suspicion spécifique de délit pénal grave. Il doit aussi obtenir l'accord du comité d'entreprise quant aux règles de conduite appropriées et consigner ces règles dans un accord interne.



Les règles britanniques

Le salarié a **droit à une vie privée et familiale** ; dans ce cadre, il peut effectuer une quantité raisonnable de correspondance privée au travail, et notamment par courriel. Cependant, la loi protège l'employeur et lui permet de surveiller les messages électroniques. Une utilisation abusive des courriels peut être un motif de licenciement.



Les règles américaines

Les courriels privés ne sont **pas considérés comme confidentiels** lorsqu'ils sont envoyés de la boîte professionnelle. La jurisprudence estime que l'employé n'a pas de «*reasonable expectation of privacy*» sur le lieu de travail. L'employeur peut tout de même en décider autrement, en le précisant dans une charte.



Les règles australiennes

De même qu'aux Etats-Unis, aucune loi australienne n'interdit le contrôle des courriels par l'employeur, lorsque ce dernier est propriétaire du serveur. En effet, le lieu de travail est considéré comme un lieu public. L'employeur doit cependant informer précisément ses salariés de la surveillance qu'il a mise en place.

Les autres réglementations

Des **règles locales différentes** de celles déjà énoncées, et notamment celles relatives à la Défense Nationale, sont susceptibles d'être en vigueur dans les autres pays où le Groupe exerce ses activités. Il est important de les connaître et il convient de s'y référer.



Au niveau du Groupe, la *Charte relative au bon usage des ressources d'information et de communication dans le groupe Thales* (Charte informatique de Thales) encadre l'utilisation des moyens informatiques, et notamment de la messagerie, au sein de l'entreprise. En France, son non-respect peut entraîner des sanctions.

La Charte est mise à la disposition de l'ensemble des utilisateurs sur les intranets Système d'information et Chorus 2.0.

La Charte est complétée par des instructions, qui peuvent porter sur :

■ La sensibilité de l'information

Thales a déterminé des degrés de sensibilité pour les informations confidentielles, auxquels se rattachent des procédures à suivre lors de l'envoi de ces informations par courriel. Ces procédures sont disponibles sous Chorus 2.0.

<http://chorus2-mod.corp.thales/modulo/webservice?database=chorus2p&servicename=fileget&number=GRP/ORGA/01053>

■ La sécurité

Des moyens pour préserver la sécurité du système informatique sont mis à disposition de l'utilisateur, et consultables sur l'intranet ; il est nécessaire de les utiliser.

http://intranet.corp.thales/isp/pub/referential.cfm?&page_1360=1&y=0

■ Le contrôle des exportations de données techniques

<http://intranet.corp.thales/export-control/pub/index.cfm?&intralang=fr>

Pour rester en contact...

- Si vous souhaitez obtenir des informations, des renseignements ou des conseils, contactez :

■ La Direction Ethique et Responsabilité d'Entreprise :

✉ ethics.cr@thalesgroup.com

☎ + 33 (0)1 57 77 82 07



Ce document est imprimé
sur du papier recyclé

**Direction Éthique et
Responsabilité d'Entreprise**
45 rue de Villiers
92526 Neuilly-sur-Seine Cedex
France
www.thalesgroup.com

THALES