

# GESTION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

---

*Procédure de gestion documentaire*

École de technologie supérieure  
Bureau de la gestion des documents et des archives



## 1. INTRODUCTION

Le courrier électronique (ou le courriel) est un mode de communication fréquemment utilisé au sein de l'ÉTS en raison de la facilité et la rapidité de transmission et de la réception électronique d'information. La croissance de ce mode de communication souligne le fait que les courriers électroniques, comme tous les autres documents, doivent être gérés conformément aux besoins de l'ÉTS et de la législation en vigueur.

La présente procédure est prise en vertu du *Règlement relatif à la gestion des documents et des archives de l'École de technologie supérieure* et vise à en faciliter l'application.

## 2. DÉFINITION

On entend par courrier électronique (ou courriel) toute communication, transmise ou reçue de façon interne ou externe à l'aide d'un système de messagerie électronique, qui comprend toute pièce jointe transmise avec le message en plus des données connexes transmises et reçues.

## 3. OBJECTIFS

La procédure de gestion du courrier électronique a pour objectifs de s'assurer que :

- Toute personne à l'emploi de l'École de technologie supérieure (ci-après «l'ÉTS») connaisse les règles d'utilisation du courrier électronique;
- L'efficacité des processus de communication interne et externe soit améliorée;
- La sécurité, l'intégrité et l'authenticité des renseignements soient préservées;
- L'information nécessaire au bon fonctionnement de l'ÉTS et à la constitution de dossiers complets est préservée et accessible;
- Le service de courrier électronique est utilisé de manière adéquate.

## 4. CHAMP D'APPLICATION

### 4.1 Personnes visées

La présente procédure s'adresse à tous les utilisateurs du service de courrier électronique de l'ÉTS qui utilise le domaine «etsmtl.ca».

### 4.2 Portée

La procédure s'applique à tous les messages électroniques, reçus et envoyés par les membres du personnel de l'ÉTS, y compris les pièces jointes.

## 5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

### 5.1 Propriété du courrier électronique

Tout courrier électronique est la propriété de l'ÉTS.

### 5.2 Intégrité du courrier électronique

Afin que les courriers électroniques et leurs pièces jointes qui traitent des opérations de l'ÉTS conservent leur valeur à titre de preuve des activités de l'ÉTS, les composantes de ces documents doivent demeurer intègres, soit : la structure (présentation ou format ou liens aux pièces jointes), le contenu (information présentée dans le message) et le contexte (information relative à l'expéditeur et aux destinataires ainsi que celle liée à la transmission, telle que l'heure et la date).

### 5.3 Valeur légale du courrier électronique

Les courriers électroniques sont soumis à la législation en vigueur applicable aux documents, notamment la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(L.R.Q., c. A-2.1\)](#), la [Loi sur les archives \(L.R.Q., c. A-21.1\)](#) et la [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information \(L.R.Q., c. C-1.1\)](#).

## 6. UTILISATION DU SERVICE DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

Toute personne autorisée à utiliser le service de courrier électronique doit le faire conformément aux règlements, politiques et procédures en vigueur de l'ÉTS dont notamment la *Politique de sécurité de l'information*. L'ÉTS se réserve le droit de vérifier l'utilisation qui est faite du service de courrier électronique.

Avant de choisir le service de courrier électronique comme mode de communication, tout employé doit prendre en compte le niveau de confidentialité de l'information à transmettre. En effet, pendant la transmission des courriels, aucune fonction de protection des messages électroniques n'est apportée par le système de messagerie de l'ÉTS. Le choix de la messagerie électronique pour transmettre des renseignements confidentiels a pour effet d'accroître les risques de divulgation non autorisée.

## 7. CONTENU DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

### 7.1 Le champ « Objet »

Le champ «objet » du message est obligatoire et doit être précis et concis de façon à indiquer explicitement le contenu du message, à déterminer son degré de priorité et à en faciliter le classement.

Chaque message électronique ne devrait contenir qu'un seul sujet. À défaut, l'emploi de sous-titres est préconisé afin de distinguer les sujets traités.

Exemples de sujets non explicites :

- Signature du contrat
- Ordre du jour pour la réunion
- À lire immédiatement

Exemples de sujets explicites :

- URGENT – Signature du contrat SyGED
- CA – ordre du jour – réunion 14 septembre 2012
- Plan de pandémie, septembre 2012, version finale

Des catégories telles « importance haute », « importance faible », « confidentiel », « personnel », « privé », peuvent être utilisées afin d'informer le destinataire de la nature du message.

## 7.2 Structure de l'information

Le message électronique doit être clair et bref. L'information la plus importante doit se trouver au début du message.

## 7.3 Pièces jointes

Les pièces jointes doivent être clairement identifiées et leur format explicité dans la partie prévue à cette fin ou dans le corps du texte.

## 7.4 Étiquette

Les règles élémentaires du savoir-vivre applicables aux communications traditionnelles doivent être respectées lors de la rédaction d'un courrier électronique.

## 7.5 Bloc de signature

Les messages adressés à l'extérieur de l'ÉTS doivent contenir le bloc de signature officielle de l'ÉTS. La signature officielle de l'ÉTS est créée automatiquement dès la création d'un nouveau compte par la Direction du développement et du support technologiques.

## 7.6 Avis de confidentialité

La transmission d'un courrier électronique ne garantit pas la confidentialité du message. Des personnes qui n'étaient pas les destinataires pourraient prendre connaissance du contenu transmis suite à des erreurs dans le processus de transmission ou des interceptions volontaires. La confidentialité d'un courrier électronique peut néanmoins être soulignée dans une note au bas du message, à la suite de la signature. Cet avis ne constitue pas une garantie légale, mais peut avoir un effet dissuasif. Cette note peut être ajoutée par défaut dans le bloc de signature dans le système de messagerie électronique.

Exemple d'avis de confidentialité :

*Le contenu de ce message ainsi que du ou des fichiers qui y sont joints est strictement confidentiel et destiné exclusivement à son ou sa destinataire. Si vous n'êtes pas cette personne, nous attirons votre attention sur le fait qu'il est strictement interdit de copier, de faire suivre ou d'utiliser les*

*informations contenues dans ce courriel. Si vous l'avez reçu par erreur, nous vous remercions de nous le faire savoir.*

## 8. GESTION DES COURRIERS ÉLECTRONIQUES

### 8.1 Personne responsable

C'est à l'expéditeur qu'incombe la responsabilité de conserver et de classer tout courrier électronique, y compris les pièces jointes, jugé pertinent, dans le dossier correspondant. Si vous êtes l'auteur d'un courrier électronique et que vous avez créé un message sollicitant une réponse d'un ou de plusieurs destinataires, vous devez vous assurer de conserver le message original de même que toutes les réponses obtenues, le tout constituant le document officiel.

Cependant, le destinataire du courrier électronique doit conserver tout message reçu d'une source externe qui renferme de l'information pertinente pour les activités de l'ÉTS et qui n'existe pas ailleurs dans l'organisation. Cela s'applique également si le courriel est transmis au destinataire à titre de copie conforme.

Doivent notamment être conservés les messages :

- qui contiennent des renseignements permettant de comprendre l'élaboration et la mise en œuvre de rapports, études ou prises de positions;
- qui reflètent les positions officielles adoptées dans le cadre des activités de l'ÉTS;
- qui établissent ou documentent la manière dont l'ÉTS conduit ses affaires;
- qui contiennent des informations sur les programmes de l'ÉTS, les politiques et les transactions essentielles;
- qui informent sur les prises de décisions ou les actions de l'ÉTS;
- qui documentent les échanges verbaux, comme les réunions ou conversations téléphoniques, durant lesquels une politique a été formulée ou discutée, ou durant lesquels toute autre activité de l'ÉTS a été planifiée, discutée ou approuvée;
- qui illustrent le calendrier quotidien des activités de l'ÉTS.

### 8.2 Durée de conservation

Les courriers électroniques doivent être conservés aussi longtemps qu'ils sont requis pour documenter les activités de l'ÉTS. La même période de conservation s'applique aux courriers électroniques, aux documents sur support papier ainsi qu'à tout autre type de documents numériques. La durée de vie du courrier électronique est déterminée en fonction de son contenu par le calendrier de conservation de l'ÉTS.

### 8.3 Mode de conservation

Tout courrier électronique devant être conservé selon le calendrier de conservation, que ce soit un message reçu ou envoyé, doit être enregistré en format Outlook (.msg) et classé sur un des serveurs institutionnels avec les autres documents liés au dossier.

Lorsqu'un message est classé, la version électronique doit être supprimée de la boîte d'*Outlook*. Si le message du courrier électronique (incluant la date ainsi que les noms de l'expéditeur et des destinataires) n'apporte aucune information supplémentaire ou complémentaire à la pièce jointe ou

s'il ne possède aucune valeur administrative, légale, financière ou historique, il est recommandé d'extraire le fichier joint du courrier électronique et de le conserver sur un des serveurs institutionnels avec les autres fichiers liés au dossier.

#### 8.4 Enregistrement des courriers électroniques – nomenclature

Bien qu'un nom de fichier soit généré automatiquement lors de l'enregistrement du courrier électronique sur le réseau (habituellement l'objet du message), il est préférable de modifier le nom du fichier afin de faciliter le repérage et limiter la longueur des noms de fichiers.

Les noms de fichiers de courriel doivent inclure les éléments suivants:

- ✓ la date du courriel (aaaa-mm-jj) ;
- ✓ le sujet du courriel (maximum 3 expressions).

Exemples de noms de fichiers de courriels :

- 2013-11-07\_soumission\_recu.msg
- 2013-12-14\_contrat\_accepte\_Marquis.msg
- 2013-12-07\_sondage\_envoye.msg
- 2013-12-04\_demande\_recu\_UQAM.msg

L'ordonnement des éléments dans le nom du fichier de courriel peut varier selon le dossier dans lequel vous travaillez. Vous pouvez vous référer à la [Convention de nommage](#) en vigueur à l'ÉTS pour plus d'informations.

#### 8.5 Nettoyage du système

Chaque utilisateur doit procéder régulièrement au nettoyage de la « boîte de réception » et des « éléments envoyés » en classant les documents pertinents et en supprimant les courriers électroniques qui n'ont pas à être conservés.

Exemples de messages qui n'ont aucune valeur pour l'organisme (liste non exhaustive):

- les pourriels;
- les messages personnels;
- les avis qui ne sont pas reliés à une activité professionnelle : une invitation à souper chez un collègue, par exemple;
- plusieurs copies d'un même message;
- des copies ou des extraits de documents diffusés;
- les messages provenant d'une liste de diffusion.

De plus, chaque utilisateur doit vider régulièrement le dossier «éléments supprimés» afin d'éviter une surcharge du serveur de messagerie.

#### 8.6 Départ ou absence prolongée d'un employé

Lors d'un départ définitif ou d'une absence prolongée, s'il s'agit d'un départ dont la date est connue, l'employé doit lui-même élaguer le contenu de sa messagerie en y éliminant les

messages jugés non pertinents et en transférant les messages importants dans la boîte de messagerie électronique de son remplaçant pour assurer les suivis ou en enregistrant les courriers électroniques dans le répertoire partagé du service pour conservation.

Lors du départ définitif ou d'une absence prolongée d'un employé, dont la date de départ est inconnue, le directeur nommera, à l'intérieur d'un délai de dix (10) jours ouvrables du départ de l'employé, un membre de sa direction qui aura accès, de façon temporaire et pour une période déterminée, à la messagerie de l'employé afin de faire les suivis nécessaires, classer les courriers électroniques pertinents dans les dossiers correspondants et détruire les messages qui ne revêtent aucune valeur.

## **9. RESPONSABLE DE L'APPLICATION**

Le Bureau de la gestion des documents et des archives et la Direction du développement et du support technologiques sont responsables de l'application de la procédure.

## **10. APPROBATION**

La procédure ainsi que toute modification apportée à celle-ci doivent être approuvées par le comité de direction de l'ÉTS.

## **11. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur à la date de son approbation par le comité de direction de l'ÉTS et remplace toute version antérieure adoptée par le comité de direction.