

Paris, le 26 avril 2017



La Ministre de la culture et de la communication

à

Mesdames et Messieurs les directeurs  
et délégué de l'administration centrale,

Madame la cheffe de service de  
l'Inspection générale des affaires culturelles

Mesdames et Messieurs les préfets de région  
- directions régionales des affaires culturelles -  
- directions des affaires culturelles -

Mesdames et Messieurs les présidents  
des établissements publics à caractère administratif

Mesdames et Messieurs les chefs des services  
à compétence nationale dotés d'un comité technique

  
Secrétariat général

Service des ressources  
humaines

Bureau du dialogue  
social et de l'expertise  
statutaire

Stéphane MORTIER  
Aurélie DIEMER

01.40.15.76.04  
01.40.15.75.77

**Objet :** Droits et moyens des organisations syndicales

**Références :**

- *Préambule de la Constitution de 1946 ;*
- *Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment ses articles 6 et 8 ;*
- *Décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Décret n°84-474 du 15 juin 1984 relatif à l'attribution aux agents de l'État du congé pour la formation syndicale*
- *Décret n° 2014-1319 du 4 novembre 2014 relatif aux conditions d'accès aux technologies de l'information et de la communication et à l'utilisation de certaines données par les organisations syndicales dans la fonction publique de l'État ;*
- *Arrêté du 4 novembre 2014 relatif aux conditions générales d'utilisation par les organisations syndicales des technologies de l'information et de la communication dans la fonction publique de l'État ;*
- *Décision du 26 avril 2017 relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les organisations syndicales*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État.*

L'amélioration de la qualité du dialogue social dans la fonction publique a constitué, ces dernières années, un enjeu essentiel de la rénovation de la politique des ressources humaines et des relations sociales. Le ministère de la culture et de la communication s'est pleinement engagé dans cette démarche, faisant de cet objectif un axe majeur de sa politique de modernisation de ses ressources humaines, comme peuvent en témoigner les nombreuses actions initiées ou mises en œuvre notamment dans le cadre des agendas sociaux successifs du ministère.

Cependant, l'atteinte de cet objectif ne peut être possible que si, conjointement, des mesures sont prises en matière de promotion et de renforcement de l'exercice du droit syndical.

Ce dernier a considérablement évolué à la suite des accords de Bercy du 2 juin 2008 relatifs à la rénovation du dialogue social dans la fonction publique. Au titre de la mise en œuvre de ces accords, le cadre législatif et réglementaire a été significativement modifié depuis 2010.

La loi du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social est venue réviser, en conséquence, les lois du 13 juillet 1983 et du 11 janvier 1984. De nombreuses dispositions réglementaires, portant notamment sur les moyens accordés aux organisations syndicales, ont été prises entre 2012 et 2014, modifiant le décret n°82-447 du 28 mai 1982 relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État, cadre de référence en la matière.

Afin de rappeler et réaffirmer les droits et obligations des représentants du personnel, et compte tenu des évolutions récentes évoquées, il m'est apparu nécessaire d'initier la définition d'un nouveau cadre de référence en matière de gestion des droits et moyens syndicaux au ministère de la culture et de la communication.

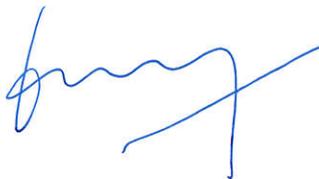
Déclinant les nouvelles dispositions normatives, la présente note, concertée avec les organisations syndicales représentatives au niveau ministériel, répond à cet objectif en s'attachant à encadrer les conditions d'exercice des droits syndicaux ainsi que la situation des représentants du personnel. Pour en faciliter la lecture, son organisation est présentée sous forme de fiches techniques.

Cette démarche est une première étape dans le renforcement du droit syndical au sein du ministère de la culture et de la communication. Très prochainement, dans le cadre défini au niveau interministériel, une réflexion sera engagée sur la carrière des déchargés syndicaux.

Elle s'inscrit, par ailleurs, dans l'action conduite par le ministère en matière de lutte contre les discriminations, dont je vous rappelle que les activités syndicales sont un des 24 critères de discrimination fixés par la loi.

Je vous remercie de l'attention particulière que vous prêterez à l'application de cette instruction dont l'objectif est de contribuer au respect des droits et obligations des représentants du personnel et au bon fonctionnement des services du ministère.

Le Secrétaire général



Christopher MILES

# SOMMAIRE

## TITRE 1 - CONDITIONS D'EXERCICE DES DROITS SYNDICAUX

<b>FICHE N° 1 – LOCAUX SYNDICAUX, ÉQUIPEMENTS, UTILISATION DES TIC</b>	<b>P. 4</b>
<b>FICHE N° 2 – RÉUNIONS SYNDICALES</b>	<b>P. 7</b>
<b>FICHE N° 3 – AFFICHAGE, DISTRIBUTION ET COLLECTE DES DOCUMENTS D'ORIGINE SYNDICALE</b>	<b>P. 9</b>
<b>FICHE N° 4 – LES ORGANISMES DIRIGEANTS DES ORGANISATIONS SYNDICALES ET DES SECTIONS SYNDICALES</b>	<b>P.11</b>
<b>FICHE N° 5 – CONGÉ POUR FORMATION SYNDICALE</b>	<b>P.12</b>

## TITRE 2 – SITUATION DES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

<b>FICHE N° 6 – AUTORISATIONS SPÉCIALES D'ABSENCE (ARTICLE 13 ET 15)</b>	<b>P.13</b>
<b>FICHE N° 7 – CRÉDIT DE TEMPS SYNDICAL (ARTICLE 16)</b>	<b>P.16</b>
<b>FICHE N° 8 – APPRÉCIATION DES NÉCESSITES DE SERVICE</b>	<b>P.18</b>
<b>FICHE N° 9 – SITUATION DES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX</b>	<b>P.20</b>

## LOCAUX SYNDICAUX, ÉQUIPEMENTS, UTILISATION DES TIC

**Textes de référence :**

- Article 3 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;
- Décret n° 2014-1319 du 4 novembre 2014 relatif aux conditions d'accès aux technologies de l'information et de la communication et à l'utilisation de certaines données par les organisations syndicales dans la fonction publique de l'État ;
- Arrêté du 4 novembre 2014 relatif aux conditions générales d'utilisation par les organisations syndicales des technologies de l'information et de la communication dans la fonction publique de l'État ;
- Décision du 26 avril 2017 relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les organisations syndicales

**1) Locaux syndicaux :*****1-1 Rappel de la réglementation :***

L'article 3 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique prévoit que :

*« L'administration doit mettre à la disposition des organisations syndicales représentatives dans le service ou groupe de services considéré, **ayant une section syndicale**, un local commun aux différentes organisations lorsque les effectifs du personnel de ce service ou groupe de services implantés dans un bâtiment administratif commun sont égaux ou supérieurs à cinquante agents. Dans toute la mesure du possible, l'administration met un **local distinct à la disposition de chacune de ces organisations**. L'octroi de locaux distincts est de droit lorsque les effectifs du personnel de ce service ou groupe de services implantés dans un bâtiment administratif commun sont supérieurs à cinq cents agents. Dans un tel cas, l'ensemble des syndicats affiliés à une même fédération ou confédération se voient attribuer un même local.*

*Les locaux mis à la disposition des organisations syndicales représentatives sont normalement situés dans l'enceinte des bâtiments administratifs. Toutefois, en cas d'impossibilité, ces locaux peuvent être situés en dehors de l'enceinte des bâtiments administratifs. L'administration supporte, le cas échéant, les frais afférents à la location de ces locaux.*

*Les locaux mis à la disposition des organisations syndicales comportent les équipements indispensables à l'exercice de l'activité syndicale.*

*Sont considérées comme représentatives, d'une part, les organisations syndicales disposant d'au moins un siège au sein du comité technique déterminé en fonction du service ou groupe de services concerné, d'autre part, les organisations syndicales disposant d'au moins un siège au sein du comité technique ministériel ou du comité technique d'établissement public de rattachement.*

*Lors de la construction ou de l'aménagement de nouveaux locaux administratifs, l'existence de locaux affectés aux organisations syndicales doit être prise en compte.*

*En cas d'impossibilité de mettre des locaux équipés à la disposition des organisations syndicales représentatives, une subvention représentative des frais de location et d'équipement des locaux est*

*versée aux organisations syndicales concernées. »*

## **2- Application locale du décret :**

Chaque renouvellement électoral peut donner lieu à une concertation sur la répartition des locaux syndicaux.

L'administration est tenue de mettre un local à disposition des organisations syndicales lorsque ces dernières ont ouvert une section syndicale au sein du service concerné et disposent d'au moins un siège au comité technique du service concerné ou au comité technique ministériel du ministère de la Culture et de la Communication.

## **3- Application au niveau ministériel :**

Outre les obligations figurant à l'article 3 ci-dessus, la répartition des locaux entre les organisations syndicales représentatives au niveau ministériel est réalisée par le biais d'un calcul reposant sur leur représentativité.

Suite aux élections professionnelles de décembre 2014, la nouvelle règle de redistribution des locaux issue des élections se base sur le nombre de m<sup>2</sup> totaux divisé par la représentativité de l'organisation syndicale (= nombre de voix obtenues/nombre de suffrages exprimés). Pour ce calcul, les voix obtenues par les organisations syndicales non représentatives au CTM sont décomptées du nombre de suffrages exprimés.

À noter : Lorsqu'une élection conduit à ce qu'une organisation syndicale quitte son local, l'employeur doit adresser à l'organisation syndicale concernée une demande écrite prévoyant un délai raisonnable de remise des clefs, afin que l'organisation syndicale puisse organiser son départ, le classement de ses archives et leur stockage.

## **4) Équipements informatiques**

### ***4.1 - Principes généraux***

- Le matériel mis à disposition des organisations syndicales est du même type et aussi performant que celui dévolu aux agents du ministère.
- Tout équipement et logiciel informatique non fourni par l'administration ne peut en aucun cas être utilisé sur le réseau du ministère en regard à la politique de sécurité des systèmes d'information. Ces équipements non mis en place par l'administration ne sont pas maintenus par cette dernière.
- Sur la base du catalogue de service SI en place, toute demande de matériel ou de logiciel est effectuée par le référent informatique, ou celui qu'il aura désigné, selon les modalités en vigueur au ministère.
- Support : Les organisations syndicales qui disposent de leur propre serveur bureautique doivent désigner un correspondant informatique. Ce correspondant est le point d'entrée de ses utilisateurs et l'interface avec l'assistance informatique et téléphonie. Les utilisateurs des organisations syndicales qui ne disposent pas de leur propre serveur bureautique contactent directement l'assistance informatique et téléphonie.

## 4.2 - Déclinaison opérationnelle :

Cette déclinaison s'applique pour l'administration centrale. Chaque service ou établissement public du ministère décline ces principes, dans la limite de ses possibilités techniques et matérielles. Outre le matériel informatique mentionné à l'article 6 de la décision ministérielle relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les organisations syndicales du ministère, qui a fait l'objet d'un examen par le comité technique ministériel le 18 avril 2017, chaque organisation syndicale dispose des équipements suivants :

### ■ Postes de travail :

Dans la limite des seuils indiqués, les 3 types de poste suivants sont mis à disposition :

- *Poste standard* : Mise à disposition de postes informatiques fixes ou portables dotés du socle logiciels « standard » déployé au ministère.
- *Poste spécifique* : Mise à disposition d'un poste « Multimédia » par organisation syndicale. Sur demande, un second poste « Multimédia » est mis en place à partir d'un crédit de temps syndical autorisé (CTSA) supérieur ou égal à 20 ETP.
- *Poste nomade* : Ce service est ouvert à compter du 1<sup>er</sup> février 2017. Sur demande, la solution technique permettant le nomadisme est installée sur un poste portable.

Pour les organisations syndicales ayant un CTSA supérieur à 15 ETP, le nombre total de postes informatiques déployés est limité à 70 % du nombre d'ETP. Le nombre d'ordinateurs portables est quant à lui limité à 50 % du nombre total de postes informatiques mis en place.

■ **Tablettes** : Sur demande, mise à disposition d'une tablette pour un CTSA de 10 ETP.

■ **Moyens d'impression** : Mise à disposition d'un copieur multi-fonctions « couleur » par organisation syndicale et par étage.

### ■ Téléphonie :

- *Téléphonie fixe* : Mise à disposition des postes de téléphonie fixes standards
- *Téléphonie mobile* : Mise à disposition des secrétaires généraux et secrétaires généraux adjoints des organisations syndicales d'un ordiphone<sup>1</sup>. Sur demande et pour les organisations syndicales ayant un CTSA supérieur à 25 ETP, mise à disposition d'un ordiphone supplémentaire.

## 3) Utilisation des TIC :

L'utilisation des TIC est conforme à la décision ministérielle du 26 avril 2017 relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les organisations syndicales du ministère annexée à la présente note.

---

1 ou *smartphone*

## FICHE N° 2

### RÉUNIONS SYNDICALES

#### Textes de référence :

- *Articles 4, 5, 6 et 7 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;*

Type de réunion	Définition	Nouveauté
<p><b><u>Article 4</u></b>  <b>Réunion statutaire ou d'information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion à l'initiative des organisations syndicales</li> <li>- à l'intérieur des bâtiments administratifs</li> <li>- en dehors des heures de services</li> <li>- <u>remarque</u> : possible de les tenir durant les heures de service mais seuls les agents qui ne sont pas en service ou qui bénéficient d'une autorisation spéciale d'absence peuvent y assister.</li> </ul>	
<p><b><u>Article 5</u></b>  <b>Réunion mensuelle d'information (ou heure mensuelle d'information)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion à l'initiative des organisations syndicales représentatives uniquement (organisations syndicales ayant un siège au CTM ou au CT de proximité)</li> <li>- durant les heures de service</li> <li>- <u>attention</u> : les agents peuvent y participer dans la limite d'1 heure par mois, soit 12 heures par an.</li> </ul>	<p>Sous réserve des nécessités du service dûment motivées, les organisations syndicales peuvent regrouper leurs réunions d'information en cas, notamment, <b>de dispersion des services</b>. Les réunions résultant d'un regroupement se déroulent dans l'un des bâtiments des services concernés. Chacun des membres du personnel a le droit de participer à l'une de ces réunions, <b>dans la limite de trois heures par trimestre</b>. Leur tenue ne peut conduire à ce que les autorisations spéciales d'absence accordées aux agents désirant y assister excèdent <b>douze heures par année civile, délais de route non compris</b>.</p>

La circulaire du 3 juillet 2014 précise que « *les réunions syndicales, qu'elles soient statutaires ou d'information, ne doivent pas porter atteinte au bon fonctionnement du service ou entraîner une réduction de la durée d'ouverture de ce service aux usagers. La concertation entre l'administration et les organisations syndicales doit permettre de définir les conditions dans lesquelles ces organisations pourront mettre en œuvre leur droit à tenir des réunions sans que le fonctionnement du service soit gravement perturbé et que la durée d'ouverture de ce service aux usagers soit réduite.* » Ainsi, il pourra être demandé par l'autorité hiérarchique le report de ces réunions si celles-ci impliquent notamment l'ouverture retardée ou la fermeture anticipée d'un musée.

Cette circulaire indique également que « *tout représentant syndical mandaté à cet effet par une organisation syndicale a libre accès aux réunions tenues par cette organisation à l'intérieur des bâtiments administratifs, même s'il n'appartient pas au service dans lequel une réunion se tient. La venue de ce représentant n'est pas subordonnée à une autorisation préalable du chef de service, qui doit simplement en être informé avant le début de la réunion. Ce représentant doit se conformer aux règles habituelles de sécurité applicables lors des visites de personnes étrangères au service.* »

Le décret susvisé n°82-447 modifié prévoit que « *les demandes d'organisation de telles réunions doivent, en conséquence, être formulées au moins une semaine avant la date de la réunion.* »

La réservation des salles incombe aux organisations syndicales sollicitant ces réunions, ainsi que l'information des agents sur ces réunions.

L'administration peut répercuter l'information afin d'avertir les agents concernés de la procédure pour assister à la réunion : demande d'autorisation d'absence pour les agents en service auprès du chef de service<sup>2</sup>, afin que celui-ci puisse comptabiliser les heures utilisées.

---

2 Le Conseil d'État définit ainsi la notion de chef de service : « *Les autorités administratives ayant compétence pour prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité (Conseil d'État, 7 février 1936, Jamart).* ». Cette définition s'applique à l'ensemble de cette note, dès lors que la notion de chef de service est utilisée.

<p style="text-align: center;"><b>AFFICHAGE ET DISTRIBUTION DES DOCUMENTS D'ORIGINE SYNDICALE</b></p>
---

**Textes de référence :**

- *Articles 8 et 9 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;*

**1) Affichage :**

L'affichage est ouvert à toute organisation syndicale qui en fait la demande sans condition de représentativité (même si celles-ci ne sont pas représentatives dans la structure en question).

Il faut seulement que l'organisation syndicale concernée, le cas échéant sa section, se déclare auprès de l'administration.

La réglementation ne précise pas le nombre de panneaux devant être mis à disposition des organisations syndicales. Toutefois, la circulaire citée en référence précise que « des panneaux réservés à l'affichage syndical doivent être installés dans chaque bâtiment administratif, le cas échéant par service si des services différents sont groupés dans un même immeuble ». Ce chiffre doit permettre aux organisations syndicales qui en font la demande d'afficher tous les documents souhaités.

Par ailleurs, conformément à l'article 8 du décret les panneaux mis à la disposition des organisations syndicales doivent permettre d'assurer la conservation des documents et de sécuriser l'affichage (privilégier les panneaux fermant à clefs).

Ces panneaux doivent être placés dans des locaux facilement accessibles au personnel mais auxquels le public n'a pas normalement accès. Ce principe a été confirmé par le Conseil d'État dans sa décision du 25 mai 1988 (cas Conseil d'État, 4 SS, du 25 mai 1988, 59574, mentionné aux tables du recueil Lebon) : «...ils doivent être regardés comme placés dans des locaux facilement accessibles au personnel, cette localisation n'étant pas de nature à imposer aux agents désireux de prendre connaissance d'informations d'origine syndicale un déplacement et une disponibilité du temps excessifs pouvant constituer une atteinte à l'exercice des droits syndicaux ou au principe d'égalité d'accès à l'information syndicale, en violation des règles fixées par le décret du 28 mai 1982 précité ; »

Enfin, le décret précité prévoit que « le chef de service, s'il s'agit d'un document d'origine locale, ou le directeur de l'administration centrale, s'il s'agit d'un document établi à l'échelon national, et, dans tous les cas, le responsable administratif des bâtiments où l'affichage a lieu sont immédiatement avisés de ce dernier par la transmission d'une copie du document affiché ou par la notification précise de sa nature et de sa teneur. »

L'administration doit en effet être informée de la nature et de la teneur du document mais ne peut s'opposer à son affichage, sauf s'il contrevient aux dispositions législatives relatives à la diffamation et aux injures publiques.

## **2) Distribution :**

La distribution de documents d'origine syndicale peut être réalisée par les organisations syndicales si elle respecte les conditions cumulatives suivantes :

- si la distribution ne concerne que les agents du service ;
- si celle-ci se fait en dehors des locaux accueillant du public (ou dans ces locaux en dehors des heures d'ouverture) ;
- si cette distribution ne porte pas atteinte au bon fonctionnement du service ;
- si les agents procédant à la distribution ne sont pas en service ou bénéficient d'une décharge d'activité de service ou d'un crédit d'heure prévu par l'article 16 du décret 82-447 modifié.

**CRÉATION DES SECTIONS SYNDICALES**

**Textes de référence :**

- *Articles 2 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;*

L'article 2 du décret n°82-447 modifié prévoit que : « *les organisations syndicales déterminent librement leurs structures dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, à charge pour les responsables de ces organisations d'informer l'administration. »*

Une section syndicale n'a pas à se constituer en personnalité morale dotée de statut particulier. **C'est une émanation du syndicat qu'elle représente.** Elle a pour fonction d'assurer la représentation des intérêts matériels et moraux de ses membres et aide également à justifier de l'activité d'un syndicat au sein d'une structure.

En revanche, afin de pouvoir accorder les droits qui accompagnent la création d'une section (locaux, attributions de crédits de temps), l'administration est en droit de demander les éléments suivants :

- l'autorité administrative doit connaître le nom des responsables syndicaux de la section, dans la mesure où ces derniers seront ses interlocuteurs. En d'autres termes, elle doit être informée de la **composition du bureau de sa section syndicale (noms et prénoms des membres du bureau).**
- l'autorité administrative doit également se voir communiquer **les statuts de l'organisation syndicale dont relève la section**, dans la mesure où une section est autorisée par une organisation syndicale.

<b>CONGÉ POUR FORMATION SYNDICALE</b>
---------------------------------------

**Textes de référence :**

- Loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État
- Décret n°84-474 du 15 juin 1984 relatif à l'attribution aux agents de l'État du congé pour la formation syndicale

L'article 2 du décret 84-474 prévoit que : « *Dans chaque administration centrale de l'État, dans chaque service extérieur en dépendant et dans chaque établissement public de l'État, l'effectif des agents visés à l'article 1er qui sont susceptibles de bénéficier du congé au cours d'une même année ne peut excéder 5 % de l'effectif réel de l'administration, du service ou de l'établissement dont il s'agit.* »

Dans la limite fixée à l'alinéa précédent, l'effectif des agents qui peuvent obtenir le congé pour participer à l'un des stages ou à l'une des sessions prévus dans une même année est déterminé en tenant compte de la représentativité des organisations syndicales responsables de ces stages et sessions. Cette représentativité est appréciée compte tenu du nombre de voix que lesdites organisations ont obtenues lors de la dernière élection des représentants du personnel aux commissions administratives paritaires ou, en cas d'impossibilité, du nombre de voix obtenues lors de la dernière consultation prévue au deuxième alinéa de l'article 11 du décret n° 82-452 du 28 mai 1982 relatif aux comités techniques paritaires. »

L'article 3 du décret du 15 juin 1984 précité prévoit que : « *La demande de congé doit être faite par écrit au chef de service **au moins un mois à l'avance**. A défaut de réponse expresse au plus tard le quinzième jour qui précède le début du stage ou de la session, le congé est réputé accordé.* ».

**La demande peut être refusée en raison des nécessités de service. Dans ce cas, la commission administrative paritaire ou la commission consultative paritaire de l'agent sollicitant cette formation devra être informée de ce refus et de son motif.**

En outre, l'administration doit vérifier que l'organisme de **formation est bien agréée**. Pour ce faire, il lui revient de consulter l'arrêté du 29 décembre 1999 fixant la liste des centres et instituts agréés.

A la fin du stage ou de la session, le centre ou l'institut délivre à chaque agent **une attestation** constatant l'assiduité. L'intéressé remet cette attestation au chef de service au moment de la reprise des fonctions.

Enfin, l'article 34 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État prévoit que « *Le fonctionnaire en activité a droit [...] au congé pour formation syndicale avec traitement d'une durée maximale de douze jours ouvrables par an* ».

<b>AUTORISATION SPÉCIALE D'ABSENCE (ARTICLE 13 ET 15)</b>
---

**Textes de référence :**

- *Article 13 et 15 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;*

Type d'ASA	Définition
<b>ASA article 13</b>	<p>ASA accordées aux représentants mandatés pour assister <b>aux congrès syndicaux ou aux réunions de leurs organismes directeurs</b>, dont ils sont membres élus ou pour lesquels ils sont nommément désignés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 jours maximum par an pour un agent dans le cas de participations :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aux congrès ou aux réunions des organismes directeurs des unions, fédérations ou confédérations de syndicats non représentées au conseil commun de la fonction publique ;</li> <li>b) Aux congrès ou aux réunions des organismes directeurs des syndicats nationaux et locaux, des unions régionales et des unions départementales de syndicats, affiliés aux unions, fédérations ou confédérations mentionnées au a).</li> </ul> </li> <li>• <b>Cette limite est portée à vingt jours par an lorsque l'agent est appelé à participer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aux congrès ou aux réunions des organismes directeurs des organisations syndicales internationales ;</li> <li>b) Aux congrès ou réunions des organismes directeurs des unions, fédérations ou confédérations de syndicats représentées au conseil commun de la fonction publique ;</li> <li>c) Aux congrès ou aux réunions des organismes directeurs des syndicats nationaux et locaux, des unions régionales et des unions départementales de syndicats, affiliés aux unions, fédérations ou confédérations mentionnées au b).</li> </ul> </li> </ul>

<b>ASA article 15</b>	<p><b>ASA accordée aux représentants syndicaux, titulaires et suppléants, et aux experts appelés à siéger</b> au conseil commun de la fonction publique, au Conseil supérieur de la fonction publique de l'État, au sein <b>des comités techniques, des commissions administratives paritaires, des commissions consultatives paritaires</b>, des comités économiques et sociaux régionaux, <b>des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail</b>, du comité interministériel d'action sociale, des sections régionales interministérielles et des commissions ministérielles d'action sociale, des conseils d'administration des organismes sociaux ou mutualistes, y compris les organismes de retraite, des organismes publics chargés de promouvoir la diversité dans la fonction publique, ainsi que des conseils d'administration des hôpitaux et des établissements d'enseignement.</p> <p>Cette ASA est accordée <b>sur simple présentation de la convocation</b> à cette réunion.</p> <p>Les représentants syndicaux bénéficient des mêmes droits lorsqu'ils prennent part, en cette qualité, à des réunions de travail convoquées par l'administration ou lorsqu'ils participent à des négociations prévues à l'article 8 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires.</p> <p>La durée de l'autorisation d'absence comprend, outre les délais de route et la durée prévisible de la réunion, <b>un temps égal à cette durée</b> pour permettre aux intéressés d'assurer la préparation et le compte rendu des travaux.</p>
-----------------------	--

La procédure pour les services affectataires est la suivante :

- le représentant du personnel doit communiquer au chef de service la convocation émise par son syndicat « dans un délai raisonnable » (en principe 3 jours) ou par l'administration ; il est recommandé au chef de service de répondre **dans les plus brefs délais** à ces demandes d'ASA.
- il doit vérifier **la nature de la réunion, qui doit être mentionnée dans la convocation** : cela doit permettre au chef de service de déterminer le type d'ASA accordée : Art. 13 ou 15.
- il doit vérifier **le nombre de jours dont disposent les organisations syndicales**. Ce suivi doit être effectué dans un tableau de bord. En outre, un bilan de ce suivi devra être réalisé en fin d'année et communiqué à l'administration centrale pour l'élaboration du bilan social.
- il peut mettre en avant « des nécessités de service » pour refuser une ASA 13.

**Attention : dans ce cas, le chef de service doit motiver sa décision par écrit et en informer la CAP/ CCP de l'agent ayant sollicité cette ASA (cf fiche n°10).**

**À NOTER POUR LES ASA 13:**

- les deux dispositifs (10 et 20 jours) ne sont pas cumulatifs. En revanche, on peut basculer d'un dispositif à un autre. Ainsi, si un agent participe à un congrès syndical international, il aura droit à 20 jours dans l'année, même s'il ne participe qu'à une seule réunion de ce type dans l'année.

- les dispositions de cet article concernent l'ensemble des organisations syndicales, qu'elles soient ou non représentatives.
- les réunions ouvrant droit aux ASA 13 sont les réunions des **organismes directeurs** des syndicats nationaux, tels que définis par les statuts du syndicat concerné. Ces organismes sont généralement les congrès et les organes qui sont désignés par les statuts comme dirigeant le syndicat entre les congrès.

Les bureaux sont dans ce cadre plutôt des organes d'exécution de niveau national, mais non des organismes directeurs. Il en va de même des sections syndicales locales. Les réunions de ces organismes sont donc couvertes par des ASA de type crédit de temps syndical.

- Il serait de bonne gestion, pour assurer l'exercice réglementaire du droit syndical, que soient portés à la connaissance de l'administration chargée de l'octroi et du contrôle des ASA **les statuts de l'organisation syndicale concernée**, afin que le droit des agents puisse être établi (vérification du mandat détenu et calcul du contingent ASA 13 de 10 ou 20 jours par an dont l'agent peut bénéficier). L'article L2131-3 du code du Travail impose aux organisations syndicales le dépôt "des statuts et des noms de ceux qui, à un titre quelconque, sont chargés de l'administration ou de la direction. Ce dépôt est renouvelé en cas de changement de la direction ou des statuts". Il paraît cohérent que chaque syndicat pouvant bénéficier d'ASA 13 communique chaque dépôt rendu obligatoire par le code du Travail à l'administration des agents susceptibles de bénéficier de ces ASA, afin que ceux-ci ne soient pas tenus de justifier, à chacune de leur demande, du mandat qu'ils détiennent dans les organismes directeurs.

## FICHE N° 7

### CRÉDIT DE TEMPS SYNDICAL (ARTICLE 16)

#### Textes de référence :

- Article 16 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;
- Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;

À l'issue des élections professionnelles de décembre 2014 et conformément au décret n°82-447 modifié, les contingents de crédit de temps syndical accordés aux organisations syndicales du ministère ont été calculés. Pour ce calcul, il a été acté avec les organisations syndicales ministérielles que sera retenu comme barème unique le cycle de travail le plus utilisé au MCC, soit 1607 heures. Un ETP est égal à 230 jours.

#### La nouvelle répartition est la suivante :

#### Nouveau système

#### Calcul en ETP

SYNDICATS	VOIX OBTENUES	REPRESENTATIVITE	évolution	SIEGES OBTENUS au CTM	Sièges obtenus au CTM en %	CALCUL CREDIT DE TEMPS SYNDICAL en fonction du nbre de sièges obtenus	CALCUL CREDIT DE TEMPS SYNDICAL en fonction du nbre de voix obtenues	TOTAL EN ETP	Différentiel précédent système (ETP)
	TOTAL	en %							
CFDT Culture	2584	17,57%	1,56%	3	20	10,7	9,4	20,1	5,10
CFTC	537	3,65%	-1,32%	0,4	3	1,4	2,0	3,4	-1,62
SNCMC-CGC	357	2,43%	-0,65%	0	0	0,0	1,3	1,3	-1,70
USPAC-CGT	5550	37,75%	-1,13%	7	47	25,0	20,2	45,2	9,48
SNAC-FO	771	5,24%	-1,78%	0	0	0,0	2,8	2,8	-3,19
UNSA	805	5,48%	0,31%	0,6	4	2,1	2,9	5,1	0,07
FSU	1465	9,96%	1,84%	1	7	3,6	5,3	8,9	1,90
SUD	2400	16,32%	0,92%	3	20	10,7	8,7	19,4	5,43
FAC-FGAF	234	1,59%	1,45%	0	0	0,0	0,9	0,9	0,72
SAMUP	0	0,00%	-0,51%	0	0	0,0	0,0	0,0	-0,47
CNT	0	0,00%	-0,70%	0	0	0,0	0,0	0,0	-1,00
<b>TOTAL</b>	<b>14703</b>	<b>100,00%</b>		<b>15</b>	<b>100</b>	<b>53,5</b>	<b>53,5</b>	<b>107,0</b>	<b>14,72</b>

#### Calcul en jours

TOTAL EN ETP	TOTAL EN JOURS	Différentiel précédent système (en jour)
20,1	4623	1097
3,4	782	-311
1,3	299	-380
45,2	10396	1832
2,8	644	-903
5,1	1173	34
8,9	2047	259
19,4	4462	1070
0,9	207	176
0	0	-112
0	0	-155
107,1	24633	2607

Le contingent global ministériel serait de : 24643 / 230 = 107

1 ETP = 230 jours

Le crédit de temps syndical est réparti selon 2 mécanismes complémentaires : soit 53,5 ETP pour l'un des mécanismes et 53,5 ETP pour l'autre

## **Le crédit de temps peut se répartir :**

**1- en décharges d'activité de service :** autorisations données à des agents d'exercer, pendant leurs heures de service, une activité syndicale en lieu et place de leur activité professionnelle normale.

Le ou les jours de DAS devront être fixés selon un calendrier précis après concertation entre le chef de service et l'agent concerné. L'agent bénéficiaire d'une DAS peut toujours demander en cours d'année à ce qu'il soit mis fin à sa décharge. Le syndicat désignera une autre personne pour en bénéficier.

**2- en crédit d'heure :** un crédit d'heure peut être accordé aux agents et réparti en début d'année ou au fil de l'eau en fonction des besoins.

La procédure est la suivante :

- les organisations syndicales communiquent en début d'année la répartition de leur crédit de temps pour l'année (ou par semestre) au bureau du dialogue social.
- le bureau du dialogue social informe les services concernés de l'attribution des décharges et crédit d'heure.
- ces derniers ont 15 jours pour faire remonter au bureau du dialogue social toute difficulté concernant l'attribution / l'utilisation de ce crédit de temps, notamment pour la gestion des DAS.

**ATTENTION :** ces demandes peuvent être refusées en raison des nécessités de service. Néanmoins le chef de service devra motiver son refus par écrit et communiquer ces informations à la CAP / CCP de l'agent concerné.

Rappelons que dans tous les cas, un agent déchargé est en position d'activité.

<b>APPRÉCIATION DES NÉCESSITÉS DE SERVICE</b>
---

**Textes de référence :**

- *Article 13, 15 et 16 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;*

La circulaire du 3 juillet 2014 susmentionnée précise la notion de nécessité de service. Elle indique que :

« Les autorisations spéciales d'absence prévues par l'article 13 du décret du 28 mai 1982 modifié, afin de permettre aux représentants syndicaux de prendre part aux congrès syndicaux ou aux réunions des organismes directeurs syndicaux, sont accordées « sous réserve des nécessités du service ». Il en est de même des « crédits d'heures » et des « décharges » accordées au titre du crédit de temps syndical. Le refus opposé au titre des nécessités de service doit faire l'objet d'une motivation de l'administration (CE, 8 mars 1996, n° 150789).

Seules des raisons objectives et particulières, tenant à la continuité du fonctionnement du service, peuvent être objectées pour justifier qu'il ne soit pas fait droit à la demande d'un agent. Ainsi, dans son arrêt du 25 septembre 2009, n° 314265, le Conseil d'État a annulé le refus d'un maire d'accorder un congé pour formation syndicale, considérant que le maire aurait dû « préciser en quoi les nécessités de service pendant la période du 13 au 17 mars 2006 justifiaient le refus d'accorder le congé pour formation syndicale demandé » par l'agent. Il observe, de plus, que « le motif tiré des nécessités de service liées à la présence des enfants présentait, compte tenu des fonctions exercées par l'intéressée, un caractère systématique interdisant par principe sa participation à des formations syndicales de plusieurs jours qui ne se dérouleraient pas pendant les périodes de congés scolaires ». Il conclut que la décision du maire porte atteinte à l'exercice de ses droits syndicaux par l'agent concerné et qu'elle se trouve par suite entachée d'illégalité.

Le fait de prévenir suffisamment tôt l'autorité hiérarchique permet à celle-ci de prendre les dispositions nécessaires à l'organisation du service et constitue, de ce fait, un élément favorable à l'acceptation de la demande. En cas de contentieux, il appartient au chef de service concerné d'apporter la preuve du caractère indispensable de la présence de cet agent dans ses services pour justifier qu'il ne soit pas autorisé à bénéficier d'une autorisation d'absence.

En revanche, la notion de nécessité du service ne peut pas être invoquée lors d'une demande d'ASA au titre de l'article 15 du décret du 28 mai 1982 modifié. Ce type d'ASA est accordé de plein droit, sur simple présentation de sa convocation, ou du document l'informant de la réunion, à tout représentant syndical (titulaire, suppléant, expert) qui est appelé à siéger au sein de l'un des organismes énumérés par l'article 15 de ce décret ou désigné pour participer à une réunion de travail convoquée par l'administration. De même, une autorisation spéciale d'absence doit être accordée de plein droit, sur simple présentation de sa convocation, à tout agent participant à une négociation et désigné à ce titre par une organisation syndicale. Par ailleurs, s'agissant du crédit de temps syndical dont l'utilisation est demandée sous la forme de décharge d'activité de service, le dernier alinéa du VI de l'article 16 du décret du 28 mai 1982 modifié dispose que « dans la mesure où la désignation d'un agent se révèle incompatible avec la bonne marche de l'administration, le ministre ou le chef de service invite l'organisation syndicale à porter son choix sur un autre agent ». La commission administrative paritaire compétente, la commission consultative paritaire ou l'instance assimilée compétente doit être informée de cette décision et de ses motifs lors de sa réunion suivante. »

**En outre, le juge administratif précise que :**

- cet argument ne peut être utilisé qu'après avoir effectué un examen particulier et circonstancié des tâches exercées par la personne sollicitant l'ASA, la DAS ou le crédit d'heure (*Cour administrative d'appel de Paris, 8 Août 2001, N° 00PA01481*) ;
- les décisions de refus font l'objet d'un contrôle de l'erreur manifeste d'appréciation par le juge administratif (*CE, 4 février 1994, n°137644 et CE 5 mai 1995, n°121796*).

<b>SITUATION DES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX</b>
--

**Textes de référence :**

- *Article 13, 15 et 16 du décret 82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;*
- *Circulaire SE1-2014-2 du 3 juillet 2014 relative à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique de l'État ;*

**1) Situation des représentants eu égard à la protection sociale (accidents de services) :**

La personne qui dispose d'une ASA 13, 15 ou d'un crédit de temps est protégée contre les risques d'accidents survenus durant la durée de l'ASA. Pour les personnels qui ne sont pas en service à ce moment-là et qui n'ont pas besoin de demander une ASA, ils sont protégés également au titre de leur mandat (cf circulaire DGAFP de 1976 sur le sujet).

**2) Récupération des heures passées en réunions syndicales (ASA 13, 15 et crédit de temps syndical) :****La doctrine en la matière est la suivante :**

- si l'agent bénéficie d'une ASA (13, 15) ou d'un crédit de temps syndical pour participer à une réunion qui se tient durant ses heures de travail : l'agent doit récupérer les heures supplémentaires effectuées. Par exemple, un agent sur planning qui assisterait à une réunion débordant de son cycle de travail devra récupérer les heures passées en réunion auprès de son établissement public. Ces heures doivent donc être considérées comme des heures récupérables.
- si l'agent ne mobilise pas d'ASA (13 ou 15) ou de crédit syndical car la réunion se tient en dehors de ses heures de travail (cas, notamment, des agents de nuit ou des agents en journée de repos) : la doctrine consiste à considérer cette réunion comme du temps de travail effectif qui doit être récupéré. Dans ce cadre, le refus d'une demande de récupération doit donner lieu à une décision écrite et circonstanciée du chef de service.

**3) Absence de service des agents partiellement déchargés**

Les agents déchargés partiellement de service sont gérés comme des agents en activité. Cependant, le jour de décharge d'activité doit être déterminé, de manière fixe, en concertation avec le service d'affectation, afin que la décharge puisse être articulée avec les obligations de service de l'agent. Cette concertation est indispensable dans la mesure où le service doit adapter les missions de l'agent à la décharge qui lui est accordée : il semble donc de saine gestion que le ou les jours fixés pour la décharge fassent l'objet d'un accord entre l'agent et son service.

La circulaire DGAFP précise en ce sens que *«fin de concilier la gestion des décharges et l'organisation et le fonctionnement des services, les temps de travail et les temps syndicaux d'une DAS partielle doivent être définis de manière prévisionnelle, en début d'exercice, sans tenir compte des aléas du calendrier (dates de réunions, jours fériés...).* A titre exceptionnel, l'agent pourra déplacer sa décharge, en accord avec son chef de service et sous réserve des nécessités du service." »

Il découle de la détermination d'un jour fixe de décharge plusieurs éléments :

- le jour de décharge n'est pas mobile, sauf accord du chef de service de manière exceptionnelle. Ainsi, "si une réunion doit se dérouler pendant une journée de décharge, que ce soit à l'initiative du syndicat ou sur convocation de l'administration, l'agent n'a pas besoin de solliciter une autorisation d'absence" précise la DGAFP.

- le droit à congé : le droit à congé d'un agent déchargé partiellement n'est pas proratisé, c'est-à-dire que l'administration gère l'entièreté des congés de ces agents. En revanche, en vertu des éléments ci-dessus, une partie de l'absence au titre des congés devrait porter naturellement également sur des journées de décharge (si les congés sont demandés sur une semaine ou plus). En effet, pour les jours déchargés, l'administration n'a pas compétence pour autoriser l'absence de l'agent. Une déclaration de l'agent à son syndicat pour indiquer qu'il sera en congé le jour de sa décharge permettrait de le couvrir en cas d'accident.

A noter : pour les agents travaillant en horaires et plannings atypiques, la notion de jours fixes, déterminés en début d'année avec l'employeur, peut être assouplie. Cela signifie que les jours de décharges d'activité de service, fixés avec l'employeur, peuvent être modifiés en cours d'année afin de concilier les jours de décharges, les horaires et planning atypiques de ces agents et les aléas éventuels du calendrier.

#### **4) Résidence administrative/charte d'emploi des déchargés permanents**

Les déchargés permanents relevant du titre 2 restent rattachés à leur dernier service d'affectation et donc budgétairement au plafond d'emplois de celui-ci. Les services d'affectation peuvent néanmoins procéder au recrutement d'un agent pour remplacer le déchargé permanent.

S'agissant du remboursement des frais de déplacement que l'agent déchargé permanent est en droit de demander, c'est à son service d'affectation de les prendre en charge, au titre de l'article 15 du décret du 28 mai 1982 modifié, dès lors que ce service convoque l'agent à une instance à laquelle il siège.

Les déchargés permanents conservent le droit d'accéder aux locaux de leur dernier service d'affectation.

**DÉCISION du 26 avril 2017**  
**relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les**  
**organisations syndicales**

Le Secrétaire général,

Vu le décret n°82-447 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique ;

Vu le décret n° 2014-1319 du 4 novembre 2014 relatif aux conditions d'accès aux technologies de l'information et de la communication et à l'utilisation de certaines données par les organisations syndicales dans la fonction publique de l'État ;

Vu l'arrêté du 4 novembre 2014 relatif aux conditions d'accès aux technologies de l'information et de la communication et à l'utilisation de certaines données par les organisations syndicales dans la fonction publique de l'État ;

Vu l'avis du comité technique ministériel en date du 18 avril 2017,

Décide :

**Article 1**

Champ d'application.

La présente décision a pour objet de fixer les principes de mise à disposition des technologies de l'information et de la communication (TIC) aux organisations syndicales nationales constituées au niveau ministériel au sein du ministère de la culture et de la communication, ainsi que leurs modalités d'utilisation.

Pour chaque service ou établissement public du ministère, la mise à disposition des accès aux TIC aux organisations syndicales présentes dans les services concernés ainsi que leurs modalités d'utilisation sont fixées par décision de l'autorité concernée, après avis du comité technique compétent et sous réserve des possibilités techniques et matérielles.

La diffusion d'informations d'origine syndicale par la messagerie électronique du ministère et la publication d'informations d'origine syndicale sur une page dédiée du site intranet du ministère ne se substituent pas aux autres moyens de communication prévus par le décret n°82-447 susvisé.

Chaque organisation syndicale, définie au 1<sup>er</sup> alinéa du présent article, qui sollicite l'utilisation de la messagerie électronique ou du site intranet du ministère désigne au moins un référent informatique. Ce ou ces référents assurent l'interface avec l'administration pour toutes les questions relatives à l'utilisation des TIC.

Conformément à l'article 3-2 du décret n° 82-447 susvisé, ce référent ou ces référents veillent à la confidentialité des informations nominatives dont ils ont communication.

## **Article 2**

Adresses de messagerie syndicales.

### **Article 2.1**

Attribution d'adresses de messagerie syndicales fonctionnelles.

Chaque organisation syndicale peut demander à l'administration la création d'une ou plusieurs adresses de messagerie syndicales fonctionnelles. La demande doit être émise par le responsable de l'organisation syndicale.

L'adresse de messagerie est créée sous la forme suivante : sigle de l'organisation syndicale@culture.gouv.fr ou fonction.sigle de l'organisation syndicale@culture.gouv.fr suivant le nombre de messageries fonctionnelles utilisées. Si la fonction n'est pas indiquée, cela signifie que c'est une adresse de contact, équivalente à la fonction « contact ».

La gestion des utilisateurs des adresses de messagerie syndicales fonctionnelles est assurée par le ou les référents désignés à l'article 1.

### **Article 2.2**

Modalités d'utilisation.

Les adresses de messagerie syndicales fonctionnelles sont utilisées pour l'émission de messages d'information d'origine syndicale. Elles ne se substituent pas aux adresses professionnelles nominatives des responsables syndicaux.

L'adresse de messagerie syndicale fonctionnelle est utilisée notamment pour l'envoi de documents et de convocations aux réunions, autres que celles où les membres siègent à titre personnel.

Le nombre de destinataires autorisé par envoi et la taille des messages électroniques (corps du message et pièces jointes) sont fixés en annexe 1.

Sous réserve des dispositions de la présente décision, les dispositions figurant dans les chartes d'utilisation des moyens informatiques (annexe 2) et des courriels (annexe 3) s'appliquent aux organisations syndicales.

### **Article 2.3**

Nature des messages électroniques à portée générale.

L'origine syndicale doit apparaître clairement dans l'objet de chaque message, avant l'ouverture de celui-ci.

L'usage des accusés de réception et accusés de lecture est interdit.

L'émetteur du message doit veiller à la protection de l'anonymat des différents destinataires. Lorsque l'envoi du message n'est pas réalisé par le biais d'une liste de diffusion, l'émetteur du message doit

positionner les destinataires dans le champ « copie cachée à » ou « copie carbone invisible (CCi) ».

#### **Article 2.4**

Liste de diffusion.

##### **Article 2.4.1**

Création d'une liste de diffusion.

Le ou les référents désignés à l'article 1 peuvent demander la création d'une liste de diffusion destinée à l'envoi d'information vers les adresses professionnelles nominatives des agents affectés dans les services pour lesquels l'adresse de messagerie syndicale fonctionnelle a été créée. Pour les envois en nombre, le recours à ces listes est à privilégier.

La liste de diffusion est créée sous la forme suivante : Liste.information.sigle de l'organisation syndicale@culture.gouv.fr

A partir de la liste des adresses professionnelles nominatives des agents du domaine « culture.gouv.fr » communiquée par l'administration, l'organisation syndicale, définie à l'alinéa 1 de l'article 1 de la présente décision, constitue sa liste de diffusion. Afin de permettre sa mise à jour, la liste des adresses professionnelles nominatives des agents du domaine « culture.gouv.fr » avec indication du service d'affectation est fournie par l'administration deux fois par an, respectivement le dernier jour ouvré des mois de mars et septembre. La liste communiquée par l'administration est établie à partir des données renseignées sur l'annuaire le jour de l'extraction.

Dix jours ouvrés avant la communication des adresses professionnelles nominatives des agents du domaine « culture.gouv.fr » aux organisations syndicales, l'administration publie sur son site intranet une information relative à la mise à disposition des organisations syndicales des listes de diffusion. Cette information rappelle que la liberté d'accepter ou de refuser un message électronique syndical doit pouvoir s'exercer à tout moment.

Les établissements publics à caractère administratif dont les adresses professionnelles ne relèvent pas du domaine « culture.gouv.fr » communiquent au(x) référent(s) informatique(s) désigné(s) à l'article 1, sur leur demande, la liste des adresses professionnelles nominatives de leurs agents. L'information relative à la mise à disposition des organisations syndicales de cette liste de diffusion relève des établissements. La décision de l'autorité concernée prévoit les conditions de mise à jour de la liste de diffusion, qui doit être régulière. En cas de difficulté pour obtenir les listes, les organisations syndicales peuvent adresser une demande au Secrétariat général.

Les messages de chaque organisation syndicale sur sa liste propre de diffusion sont sous son entière responsabilité et ne sont pas soumis à modération par l'administration.

##### **Article 2.4.2**

Gestion de la liste de diffusion.

La liste de diffusion est gérée par le ou les référents désignés à l'article 1.

Les agents peuvent se désabonner d'une liste de diffusion auprès d'une organisation syndicale. La liberté d'accepter ou de refuser un message électronique syndical est rappelée de manière claire et lisible dans chaque message par l'organisation syndicale émettrice. Il doit également être rappelé qu'il est interdit de répondre à la liste de diffusion.

Les listes de diffusion des adresses professionnelles nominatives des agents ne peuvent être utilisées pour d'autres raisons que la mise à disposition d'informations d'origine syndicale.

## **Article 2.5**

Adresses de messagerie nominatives.

Les adhérents ou représentants de l'organisation syndicale peuvent utiliser leur adresse professionnelle nominative dans le cadre de leurs activités syndicales.

Les envois en nombre se font prioritairement à partir des adresses fonctionnelles.

Sur demande du ou des référents désignés à l'article 1, les agents bénéficiant d'une décharge d'activité de service pourront se voir attribuer une adresse de messagerie nominative appartenant au domaine « culture.gouv.fr ».

## **Article 3**

Hébergement des pages syndicales sur l'intranet ministériel

### **Article 3.1**

Modalités d'utilisation.

Dans la mesure de ses capacités techniques, l'administration s'engage à mettre à disposition de l'organisation syndicale définie au 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 1 un espace de publication dédié sur son site intranet ainsi que les moyens de publier et de gérer son espace dédié.

L'ouverture de cet espace dédié s'effectue sur demande explicite du responsable de l'organisation syndicale. Lors de sa demande, le responsable de l'organisation syndicale désigne un ou plusieurs agents qui en seront les administrateurs.

La demande se fait auprès de la mission de la communication interne du secrétariat général, *via* le service des ressources humaines.

Les pages syndicales sur le site intranet ministériel permettent la mise à disposition à l'ensemble du personnel d'informations syndicales sous la responsabilité de l'organisation syndicale.

Des liens hypertextes sont autorisés vers des sites Internet syndicaux.

Les représentants syndicaux appelés à participer à l'élaboration des pages syndicales sur le site intranet ministériel doivent préalablement suivre une formation. Celle-ci est organisée à la charge de l'administration dans le cadre de la formation professionnelle continue. Les demandes d'inscription à la

formation doivent être adressées au pôle formation du service des ressources humaines.

### **Article 3.2**

Contenu de la communication syndicale.

La communication syndicale sur le réseau informatique du ministère ou de ses organismes doit être en relation avec l'objet du syndicat et ne pas manifestement contrevenir aux dispositions législatives relatives notamment à la diffamation et aux injures publiques. Chaque organisation syndicale est responsable de l'élaboration et de la mise à jour de sa page syndicale.

Le contenu de la page intranet syndicale de l'organisation syndicale ne saurait engager la responsabilité civile ou pénale du ministère de la culture et de la communication.

### **Article 4**

Accès des organisations syndicales à l'internet.

Les organisations syndicales ont accès au réseau internet depuis leurs locaux syndicaux situés dans les bâtiments du ministère. Cet accès doit respecter les dispositions définies dans la charte d'utilisation des moyens informatiques du ministère de la culture et de la communication (voir annexe 2).

### **Article 5**

Le contexte électoral.

Les conditions d'accès aux TIC lors des campagnes électorales font l'objet d'instructions spécifiques.

### **Article 6**

Mise à disposition de matériels et assistance technique.

#### **Article 6.1**

Mise à disposition de matériels.

L'équipement des locaux syndicaux en matériels et en logiciels informatiques s'effectue à la charge du ministère. La maintenance des postes et des fournitures est assurée exclusivement par l'administration ou par les prestataires de service mandatés par elle seule.

Les postes informatiques mis à la disposition des représentants syndicaux dans les locaux qui sont attribués aux organisations syndicales représentatives au niveau ministériel doivent permettre à celles-ci l'accès à toutes les pages d'information publiées sur le site intranet ministériel ainsi qu'à tous les services de base proposés : messageries, annuaires....

Dans la limite des possibilités techniques offertes, les organisations syndicales non représentatives

bénéficient des mêmes accès à partir des moyens informatiques mis à disposition par l'organisme où elles sont localisées.

Le matériel mis à disposition doit être du même type et aussi performant que celui dévolu aux agents du ministère. La liste des équipements concernés est fixée par une note de service relative aux moyens des organisations syndicales.

Les demandes de matériels supplémentaires s'effectuent *via* l'assistance informatique et téléphonique du ministère.

## **Article 6.2**

Assistance technique.

L'administration fournit aux organisations syndicales une assistance technique, dans les mêmes conditions et dans les mêmes délais que pour tout utilisateur des TIC au sein des services du ministère de la culture et de la communication. La demande se fait auprès de l'assistance informatique et téléphonique du ministère par le ou les référents désignés à l'article 1.

L'administration n'est pas responsable des problèmes techniques de réception qui pourraient être constatés lors de l'envoi de messages électroniques syndicaux.

## **Article 7**

Visioconférence.

Quand ils existent et selon les procédures de réservation en vigueur sur le site, les équipements de visioconférence peuvent être mis à disposition des organisations syndicales qui le souhaitent.

L'administration n'est pas tenue de s'équiper d'un système de visioconférence ni de l'adapter aux besoins spécifiques des organisations syndicales.

## **Article 8**

Espaces collaboratifs de travail.

Des espaces collaboratifs de travail sécurisés sur l'intranet Sémaphore sont, dans la mesure du possible, instaurés par l'administration en vue de la mise à disposition d'informations à l'intention des membres des instances de concertation (commissions administratives paritaires, commissions consultatives paritaires, comités techniques et comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) ou des agents désignés par les organisations syndicales pour participer à des réunions convoquées par l'administration. Si l'administration utilise ces espaces collaboratifs pour y déposer des documents afférents aux instances de concertation, les règles de procédure formelle, en ce qui concerne notamment les délais de convocation et de mise à disposition des documents, doivent être respectées.

L'accès aux espaces collaboratifs est réservé aux membres dûment identifiés à cet effet (y compris de personnes extérieures au ministère), qui disposent d'un compte utilisateur et d'un mot de passe personnel. Les espaces collaboratifs sont également accessibles de l'extérieur du ministère.

Des espaces collaboratifs propres aux organisations syndicales peuvent être créés sur demande du ou des référents désignés à l'article 1 de la présente décision. La demande de création doit être effectuée auprès de la mission de la communication interne *via* l'adresse : « [support.semaphore@culture.gouv.fr](mailto:support.semaphore@culture.gouv.fr) ». Les modalités de création d'un espace, modes d'emplois et supports de présentation sont disponibles sur l'intranet Sémaphore.

## Article 9

Engagements des organisations syndicales.

Les organisations syndicales, dans le cadre du bon usage des systèmes d'information et de communication du ministère de la culture et de la communication, s'engagent à :

- respecter la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État et les réglementations en vigueur ;
- ne pas connecter de matériels non fournis par la sous-direction des systèmes d'information du ministère au réseau informatique du ministère de la culture et de la communication ;
- assurer la confidentialité du ou des mots de passe qui leur sont communiqués ;
- veiller à la confidentialité des données personnelles dont ils ont connaissance et gérer les listes de diffusion conformément aux dispositions législatives en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- respecter les règles d'utilisation ainsi que les principes éditoriaux et graphiques de l'intranet présentés en formation et dans les modes d'emploi rédigés par le service administrateur de l'intranet.

## Article 10

Engagements de l'administration.

L'administration s'engage à :

- respecter la confidentialité des échanges électroniques entre les agents et les organisations syndicales qui sont confidentiels et protégés par les dispositions applicables au secret des correspondances émises par la voie des télécommunications.

Dans le respect des règles générales de sécurité, les courriels en provenance des organisations syndicales parviennent à leurs destinataires sans blocage ni lecture, dans la limite des dispositifs de sécurité mis en œuvre au sein du ministère ;

- ne pas exercer de contrôle avant diffusion sur le contenu des messages envoyés aux listes de diffusion par les adresses syndicales fonctionnelles ;
- ne pas rechercher l'identification des agents qui accèdent aux pages syndicales. L'administration ne collecte pas de données à des fins de mesure d'audience sur les pages syndicales sur l'intranet

ministériel.

- ne mettre en place une surveillance des connexions relatives aux pages sur l'intranet ministériel et aux messageries électroniques syndicales que dans le but de s'assurer et de garantir la sécurité et le fonctionnement normal du système d'information ou de veiller à ce qu'aucune utilisation répréhensible du système d'information ne soit commise.

#### **Article 11**

Mesure conservatoire.

En cas de non-respect des règles fixées par la présente décision ou de la législation en vigueur, et après avertissement, le secrétaire général du ministère peut procéder au blocage ou à la fermeture de l'adresse de messagerie, de l'accès au réseau Internet ou intranet et au retrait des données illicites de l'organisation syndicale en cause, pour une durée qu'il lui appartient de déterminer.

#### **Article 12**

Entrée en vigueur.

La présente décision a fait l'objet d'une concertation avec les organisations syndicales représentatives. Elle a été soumise pour information au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ministériel du 2 mars 2017 et pour avis au comité technique ministériel du 18 avril 2017. Elle annule et remplace la convention cadre nationale relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les organisations syndicales du 20 novembre 2006.

Le secrétaire général est chargé de l'application de la présente décision qui sera publiée au Bulletin Officiel du ministère de la culture et de la communication.

## ANNEXES :

### **Annexe 1**

1 – Hors liste de diffusion, le nombre de destinataires par message est limité à 100 personnes.

2 – La taille des messages (*corps du message et pièces jointes*) envoyés *via* une liste de diffusion est limitée à 400 Ko.

### **Annexe 2**

Charte d'utilisation des moyens informatiques du ministère de la culture et de la communication du 19 avril 2017.

### **Annexe 3**

Charte d'utilisation des courriels en vigueur au ministère de la culture et de la communication.

Fait le 26 avril 2017

Le secrétaire général



Christopher MILES



---

# Charte d'utilisation des moyens informatiques du ministère de la Culture et de la Communication

## Table des matières

1. Objet de la charte.....	2
2. Domaines d'application.....	2
3. Règles générales d'utilisation.....	2
3.1. Droits d'accès aux comptes utilisateurs.....	2
3.2. Sensibilité des informations manipulées.....	3
3.3. Conditions de confidentialité.....	3
3.3.1 Cas où l'agent absent a donné son mot de passe à un « tiers de confiance ».....	3
3.3.2 Cas où l'agent absent n'a pas donné son mot de passe à un « tiers de confiance » ou que le « tiers de confiance » n'est pas joignable.....	3
3.4. Traitements automatisés de données à caractère personnel.....	4
3.5. Préservation de l'intégrité des informations.....	4
3.6. Préservation de l'intégrité des systèmes.....	4
3.7. Respect du droit de la propriété intellectuelle.....	4
3.7.1 Protection des logiciels.....	4
3.7.2 Protection des œuvres autres que les logiciels.....	5
3.7.3 Protection des bases de données.....	5
3.8. Droit à la déconnexion.....	5
4. Règles d'utilisation de la messagerie et publication sur des sites internet, intranet, médias sociaux.....	6
4.1. Messagerie.....	6
4.1.1 Usage.....	6
4.1.2 Gestion d'une boîte aux lettres fonctionnelle.....	6
4.1.3 Diffusion des messages via des listes de diffusion.....	7
4.1.4 Pièces jointes et format d'échange des documents bureautiques.....	7
4.1.5 Taille des messages.....	7
4.1.6 Intégrité des messages.....	8
4.2. Responsabilité.....	8
4.3. Publication sur des sites internet, intranet, médias sociaux.....	8
5. Sécurité.....	8
5.1. Mot de passe et accès au poste de travail.....	8
5.2. Messagerie.....	8
6. Mise en œuvre, communication aux utilisateurs et suivi de la charte.....	9
ANNEXE 1 : Principaux textes applicables.....	10
ANNEXE 2 : Mesures techniques spécifiques s'appliquant aux utilisateurs dont les adresses de messagerie professionnelles relèvent du domaine « culture.gouv.fr ».....	11
1. Messagerie.....	11
2. Réseaux.....	11
3. Règles de sécurité.....	11
3.1. Mot de passe.....	11
3.2. Messagerie.....	12
3.3. Sécurité des équipements mis à disposition.....	12

## 1. Objet de la charte

Les équipements informatiques et les moyens de communication électronique du ministère de la culture et de la communication sont une ressource commune dont la sécurité et la disponibilité dépendent de leur bon usage par chaque utilisateur.

L'objet de la présente charte est de fixer des règles d'utilisation afin d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité du système d'information dans le cadre de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État<sup>1</sup> et le respect des réglementations en vigueur rappelées en annexe 1. L'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les organisations syndicales est quant à elle définie par la décision ministérielle du 26 avril 2017.

## 2. Domaines d'application

Ces règles de bon usage s'appliquent à toute personne, quel que soit son statut (titulaire, non titulaire, salarié de droit privé, prestataire, intervenant externe, stagiaire, apprenti,...), ci-après dénommée « utilisateur », utilisant les moyens informatiques mis à sa disposition par le ministère dans ses différentes composantes (administration centrale, services déconcentrés, services à compétence nationale, établissements publics administratifs et associations sous tutelle du ministère de la culture et de la communication).

Pour chaque service et établissement public du ministère, les modalités d'application de la charte pourront être précisées par décision de l'autorité concernée après avis du comité technique compétent. En particulier, les étudiants poursuivant des études dans les écoles du ministère ne relevant pas du droit du travail, il convient d'adapter la présente charte autant que de besoin.

Dans ce qui suit, on désigne :

- le ministère dans ses différentes composantes définies ci-avant sous le terme « ministère » ;
- collectivement les moyens informatiques sous le terme de système d'information (SI).

L'annexe 2 définit les mesures techniques spécifiques s'appliquant aux utilisateurs dont les adresses de messagerie professionnelles relèvent du domaine « culture.gouv.fr ».

## 3. Règles générales d'utilisation

### 3.1. Droits d'accès aux comptes utilisateurs

L'autorisation d'accès est accordée par l'autorité hiérarchique compétente puis mise en place par la sous-direction des systèmes d'information (SDSI) du ministère ou le service informatique compétent<sup>2</sup>. L'autorisation d'accès se traduit notamment par :

- une dotation en équipements informatiques pour les utilisateurs disposant d'une station de travail personnelle appartenant à l'administration et restant sous sa responsabilité ;
- l'attribution à l'utilisateur de moyens d'identification et d'authentification (exemple : identifiant, mot de passe et carte à puce) et de droits d'accès ;

---

1 La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'État (PSSIE) est consultable [sur le site de l'ANSSI](#).

2 Tout service qui a des responsabilités sur une partie du système d'information d'une entité du ministère.

- une formation adaptée et/ou une documentation lui permettant d'utiliser correctement le SI.

Le droit d'accès au SI est personnel. Cet accès est limité aux activités autorisées par le ministère. Une utilisation à titre personnel est tolérée dans les limites raisonnables et dans la mesure où elle est compatible avec l'activité du service. Il est interdit à tout utilisateur de se servir des ressources du ministère pour des activités contraires à la loi.

Dans ce cadre, dans le respect de la réglementation relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les services informatiques compétents enregistrent et peuvent analyser les traces de connexions au SI. Ces traces sont conservées pendant douze mois courant à compter de leur enregistrement avant d'être détruites, conformément à la réglementation en vigueur.

Les tentatives répétées de connexion à des sites internet interdits sont identifiées et signalées à l'utilisateur par les services informatiques compétents. Après cet avertissement, et dans le cas où l'utilisateur réitère ses tentatives de connexion interdites, l'administration peut décider la fermeture de l'accès à internet de l'utilisateur, pour une durée qu'il lui appartient de déterminer.

### **3.2. Sensibilité des informations manipulées**

L'utilisateur est avisé que les documents et informations qu'il produit ou consulte sous forme numérique peuvent être sensibles. Ce caractère est lié soit à la confidentialité des informations (données personnelles par exemple), mais aussi au fait qu'elles peuvent nécessiter des précautions pour ne pas être perdues ou simplement altérées (archives à valeur probantes par exemple).

### **3.3. Conditions de confidentialité**

Il est interdit de prendre connaissance d'informations détenues par d'autres utilisateurs sans leur accord, quand bien même ceux-ci ne les auraient pas explicitement protégées par une mention « personnel » ou « privé ». Les administrateurs systèmes et réseaux, qui, par la nature de leurs missions, sont susceptibles d'avoir accès à des informations d'autres utilisateurs, sont soumis au secret professionnel, dans le respect des textes en vigueur, notamment des articles du code pénal visés en annexe 1.

Afin que la continuité du service public puisse être assurée, en références à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à l'arrêt de la cour de cassation n°843 F-D, Union mutuelle solidarité c/ Clain, du 18 mars 2003, l'accès au poste informatique d'un agent absent est autorisé dans les conditions suivantes :

#### **3.3.1 Cas où l'agent absent a donné son mot de passe à un « tiers de confiance »**

L'agent désigne lui-même, s'il le souhaite, un tiers de confiance et en informe sa hiérarchie par écrit. Dans ce cas, seul le tiers de confiance pourra avoir accès au poste informatique de l'agent absent.

#### **3.3.2 Cas où l'agent absent n'a pas donné son mot de passe à un « tiers de confiance » ou que le « tiers de confiance » n'est pas joignable.**

Les informations détenues par l'agent ne peuvent être obtenues que par l'accès physique au poste informatique. Si l'agent absent n'est pas joignable, un agent du support informatique peut alors accéder au poste informatique de l'agent absent, en présence et sur ordre écrit d'une personne du service ayant autorité sur l'agent absent.

Dans tous les cas, il est rappelé que les informations enregistrées sur le poste informatique d'un agent sont supposées être des données de nature professionnelle, sauf si celles-ci portent clairement la mention « personnel » ou « privé ». Dans ce dernier cas, les informations ne sauraient être portées à la connaissance

du ministère en l'absence de l'intéressé.

Il est rappelé que les agents en charge du support informatique ont l'interdiction de communiquer les identifiants et mots de passe des autres agents.

### **3.4. Traitements automatisés de données à caractère personnel**

Si, dans l'accomplissement de ses missions, l'utilisateur est amené à constituer un traitement automatisé de données à caractère personnel au sens de l'article 2 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il doit au préalable déterminer, en fonction de la nature des données, à quel régime d'autorisation auprès de la CNIL ce traitement est soumis. Pour ce faire, il peut solliciter un avis juridique auprès de la sous-direction des affaires juridiques du ministère ou du service juridique dont il relève.

### **3.5. Préservation de l'intégrité des informations**

L'utilisateur ne doit pas :

- modifier ou détruire d'autres informations que celles dont il est gestionnaire. En particulier, il lui est interdit de modifier le ou les fichiers contenant des informations comptables ou d'identification ;
- faire disparaître ni altérer les informations dont il est gestionnaire et dont la suppression ou la modification pourrait avoir des conséquences dommageables pour le ministère.

L'utilisateur doit :

- veiller à la sécurité des supports amovibles (clés USB, disques externes fournis par l'administration, ...), notamment en les conservant en lieu sûr ;
- sauvegarder régulièrement les informations dont il est gestionnaire ;
- privilégier le stockage de ses documents sur des espaces réseau (« ressources partagées », « espaces collaboratifs »,...), qui font l'objet de sauvegardes périodiques ;
- immédiatement déclarer la perte ou le vol de matériel informatique auprès de sa hiérarchie et du service informatique responsable du matériel.

### **3.6. Préservation de l'intégrité des systèmes**

L'utilisateur a l'interdiction de modifier le comportement et les paramètres des matériels et logiciels qui sont mis à sa disposition, notamment au sein du ministère où la connexion d'un équipement non fourni par l'administration n'est pas autorisée.

Le ministère filtre les messages transitant par son système de messagerie et peut bloquer ou rejeter un message sur différents critères comme l'émetteur, la machine émettrice, la non-conformité du message aux normes de messagerie, l'impossibilité de vérifier l'innocuité du message et la présence de virus.

Chaque poste de travail est équipé d'un antivirus.

### **3.7. Respect du droit de la propriété intellectuelle**

#### **3.7.1 Protection des logiciels**

Le code de la propriété intellectuelle protège en tant qu'« œuvres de l'esprit » les créations de forme originales, parmi lesquelles figurent les logiciels. L'utilisateur s'engage à respecter les licences d'utilisation de tout logiciel mis à sa disposition. À ce titre, il a l'interdiction d'effectuer des copies de logiciels commerciaux pour quelque usage que ce soit, hormis une copie de sauvegarde dans les conditions prévues au

II. de l'article L. 122-6-1 du code de la propriété intellectuelle.

### 3.7.2 Protection des œuvres autres que les logiciels

Le code de la propriété intellectuelle protège également les autres œuvres que sont notamment les textes, les images, les vidéos, ou les musiques<sup>3</sup>.

L'exploitation d'œuvres protégées, par reproduction ou communication au public, est soumise à l'autorisation du titulaire du droit d'auteur, sauf mention explicite contraire ou lorsqu'une exception trouve à s'appliquer<sup>4</sup>. Ce principe est constant, que la mention de la protection soit explicite (notamment par l'apposition d'une mention telle que « Toute reproduction ou représentation totale ou partielle sans autorisation est interdite », « Copyright » ou « © ») ou non.

### 3.7.3 Protection des bases de données

Indépendamment des œuvres qu'elles peuvent contenir, les bases de données bénéficient d'un régime juridique qui leur est propre. Le code de la propriété intellectuelle prévoit notamment que l'extraction de la totalité ou d'une partie substantielle du contenu d'une base de données, ainsi que sa réutilisation par mise à disposition du public, sont soumises à l'autorisation de son producteur<sup>5</sup>. De même qu'en matière de droit d'auteur, l'accomplissement de tels actes sans autorisation est sanctionné.

## 3.8. Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion a été introduit par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 au 7° de l'article L. 2242-8 du code du travail, lequel prévoit que la négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte notamment sur « les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie professionnelle et familiale. À défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques. »

Ce droit à la déconnexion est applicable aux employeurs de droit privé ainsi qu'à leurs salariés, aux établissements publics à caractère industriel et commercial et aux établissements publics à caractère administratifs lorsqu'ils emploient du personnel dans les conditions du droit privé (article L. 2211-1 du code du travail).

Au sein du ministère de la culture et de la communication, les agents publics doivent pouvoir bénéficier de conditions de travail leur garantissant une qualité de vie satisfaisante dans le cadre de l'utilisation des équipements informatiques et des moyens de communication électronique fournis par le ministère. Le ministère de la culture et de la communication travaillera sur les conditions d'exercice de cette garantie pour ses agents dans le courant de l'année 2017.

À cet effet, la Charte sur les usages de la messagerie a été diffusée en janvier 2014 par le ministère à l'ensemble des agents et est disponible sur l'intranet Sémaphore. Cette Charte préconise des conseils et recommandations permettant de préserver la qualité des conditions de travail des agents.

---

3 Article L. 112-2.

4 Articles L. 122-1 à L. 122-5.

5 Article L. 342-1.

## **4. Règles d'utilisation de la messagerie et publication sur des sites internet, intranet, médias sociaux**

L'utilisation des outils informatiques est notamment encadrée par les droits et obligations des agents publics issus du statut de la fonction publique. Ainsi tout agent du ministère, qu'il soit titulaire ou non, est tenu au secret professionnel. Il doit faire preuve de mesure et de discrétion lorsqu'il s'exprime par l'intermédiaire des outils de communication.

Les stagiaires, les apprentis, les prestataires et autres intervenants externes au ministère ont la même obligation de discrétion, comme précisé dans les contrats et conventions qui les lient avec celui-ci. Ils sont – ainsi que les salariés de droit privé – également soumis à une obligation de loyauté et de secret professionnel<sup>6</sup>.

De plus, l'utilisateur doit s'abstenir de publier des messages contraires à l'ordre public, diffamatoires, racistes, xénophobes, portant atteinte à la décence ou constituant une diffusion de fausses informations. Il doit prendre toutes dispositions pour consulter, reproduire ou transmettre de manière licite les données ou œuvres protégées par des droits d'auteur, sous quelque forme que ce soit (cf. 3.7).

L'utilisateur doit éviter tout usage de nature à perturber l'activité normale des services.

L'utilisateur peut se référer au guide des réseaux sociaux diffusé par le ministère à l'ensemble des agents et disponible sur l'intranet Sémaphore. Il doit aussi se conformer à la charte d'utilisation des courriels du ministère également disponible sur l'intranet Sémaphore<sup>7</sup>.

### **4.1. Messagerie**

#### **4.1.1 Usage**

La messagerie est destinée principalement à un usage professionnel. Toutefois, la confidentialité des messages personnels est respectée sous réserve du droit de l'administrateur du SI de filtrer les messages et les fichiers, et de prendre les mesures nécessaires si cela est justifié par des besoins de sécurité. Il est conseillé à l'utilisateur de créer un répertoire « personnel » ou « privé » dans sa messagerie afin d'y regrouper ses messages non professionnels.

Le nombre de destinataires d'un message est limité et la diffusion large de messages non professionnels interdite. Afin de garantir le bon fonctionnement de la messagerie, l'utilisateur peut dans ce cas faire appel à différents services :

- utilisation de listes de diffusion, si cette fonctionnalité est proposée par le service informatique local, à des fins professionnelles dès lors qu'un message s'adresse à un nombre important de destinataires (cf. 4.1.3) ;
- demande adressée aux services de communication interne ou externe, dès lors qu'une information de nature à intéresser les utilisateurs du ministère ou le public est à diffuser largement. Les services concernés décident alors du mode de diffusion approprié en concertation avec le demandeur.

#### **4.1.2 Gestion d'une boîte aux lettres fonctionnelle**

Une boîte aux lettres fonctionnelle est une boîte aux lettres générique, correspondant à un besoin temporaire, à une fonction, un service, une unité ou à une ressource du ministère. Les messages envoyés à cette adresse sont accessibles par une ou plusieurs personnes.

L'utilisation partagée d'une boîte aux lettres fonctionnelle par plusieurs agents est la bonne pratique à observer pour assurer la continuité de service. La méthode de travail doit dans ce cas être adaptée pour savoir

---

6 Article L. 1222-1 du code du travail

7 Sémaphore > Vie pratique > Mes dossiers au quotidien > Gérer ma messagerie

qui consulte en priorité et comment notamment tous les utilisateurs sont informés qu'une réponse a été envoyée.

#### 4.1.3 Diffusion des messages via des listes de diffusion

L'envoi des messages est limité aux destinataires réellement intéressés ou concernés. Au-delà du nombre maximum d'adresses de destination possible d'un message indiqué dans les mesures techniques spécifiques, des listes de diffusion constituées pour un groupe de personnes partageant un même objectif professionnel peuvent être utilisées par un membre de ce groupe et doivent être privilégiées<sup>8</sup>. Les non-membres doivent passer par l'intermédiaire des gestionnaires de ces listes.

La création de ces listes est soumise à un accord hiérarchique. Chaque liste est sous la responsabilité de la personne qui en a demandée la création (dite propriétaire). Elle peut être gérée par un ou plusieurs utilisateurs. Elle peut être modérée : le(s) utilisateur(s) modérateur(s) est (sont) alors chargé(s) de valider les messages avant diffusion. L'usage de ces listes est, selon les cas, libre ou réservé aux membres de la liste.

Ces listes offrent aux utilisateurs de la messagerie la possibilité de s'abonner et de se désabonner à l'exception des listes générales, à caractère structurel ou géographique. Toute personne déclarée dans l'annuaire ministériel, accessible depuis Sémaphore, y est en effet abonnée d'office et ne peut s'en désabonner.

L'usage des listes générales de diffusion est réservé à l'administration. Seuls les agents habilités par leur hiérarchie peuvent utiliser ces listes en raison de l'urgence ou d'absence de publication adaptée sur un portail intranet ou plus généralement sur un site web.

#### 4.1.4 Pièces jointes et format d'échange des documents bureautiques

L'adjonction en pièce jointe d'un fichier exécutable<sup>9</sup> (dont l'extension peut notamment être .com, .bat, .lnk, .dll, .exe, .vbs, .js) est interdite. Il est également déconseillé d'ouvrir les pièces jointes dont le format est inconnu ou dont l'extension est multiple (exemple : .truc.jpg.vbs).

Pour l'envoi et la réception, les documents bureautiques de type traitement de texte, tableur ou présentation, destinés à être modifiés doivent par principe être établis au format OpenDocument (.ods, .odt et .odp). Les documents n'ayant pas vocation à être modifiés, quel que soit le destinataire, doivent être convertis et transmis au format .pdf.

Par exception, les documents bureautiques destinés à être modifiés par plusieurs utilisateurs dont l'un ne dispose que de la seule suite bureautique Microsoft Office doivent être établis au format par défaut de Microsoft Office (.docx, .xlsx et .pptx). Conformément aux règles interministérielles en vigueur, notamment l'arrêté du 20 avril 2016 portant approbation du référentiel général d'interopérabilité<sup>10</sup>, les anciens formats propriétaires de Microsoft, .doc, .xls et .ppt, ne doivent plus, par principe, être utilisés. En vue de l'archivage potentiel du document, une copie du document final devra alors être établi au format OpenDocument (.ods, .odt et .odp), ce format garantissant dans le temps son accès.

Si l'ensemble des destinataires disposent des suites bureautiques LibreOffice et Microsoft Office, le format retenu par l'initiateur du document ne doit pas être modifié, tant que le document est en construction, pour éviter les problèmes de conversion des outils actuels.

#### 4.1.5 Taille des messages

Lorsque la taille d'un message (en-tête, corps et pièces jointes) est supérieure à la limite autorisée (voir annexe 2 pour le domaine culture.gouv.fr), celui-ci n'est pas émis. L'émetteur est informé du rejet du

8 Sous réserve que cette fonctionnalité soit proposée par le service informatique.

9 Exécutable : fichier informatique contenant un programme et identifié par le système d'exploitation en tant que tel.

10 JORF n°0095 du 22 avril 2016.

message. La transmission des documents doit dans ce cas s'opérer *via* le service de transfert de fichiers Zephyrin<sup>11</sup> (transfert ponctuel) ou un espace collaboratif mis à disposition par l'administration.

#### 4.1.6 Intégrité des messages

Il est interdit de retransmettre un message après l'avoir modifié, lui ou une de ses pièces jointes, sans mentionner explicitement qu'il y a eu des modifications.

### 4.2. Responsabilité

En matière commerciale comme en matière administrative, le principe est celui de la liberté de la preuve qui peut être apportée par tous moyens. Un message électronique identifié par une adresse en *@culture.gouv.fr* ou l'adresse d'un établissement sous tutelle du ministère peut donc constituer une preuve susceptible d'engager la responsabilité de l'administration et de son auteur.

### 4.3. Publication sur des sites internet, intranet, médias sociaux

Tout utilisateur doit, sur les médias sociaux auxquels il a accès au sein du ministère ou en dehors :

- doit se conformer à ses obligations professionnelles lorsqu'il contribue à des forums ou des médias sociaux publics ou lorsqu'il relaie des contenus publiés sur les sites ou comptes officiels du ministère ;
- faire preuve de courtoisie à l'égard de ses interlocuteurs sur les réseaux sociaux et les forums de discussion.

De plus, seules les personnes officiellement désignées par leur hiérarchie possèdent l'autorisation de s'exprimer au nom du ministère sur les sites internet, le portail intranet et les comptes officiels ouverts en tant que moyens de communication sur les médias sociaux<sup>12</sup>.

Les agents pourront utilement se reporter au guide d'utilisation des réseaux sociaux publié par le ministère.

## 5. Sécurité

### 5.1. Mot de passe et accès au poste de travail

L'utilisateur doit veiller à la confidentialité de ses mots de passe. Il ne doit pas stocker de mots de passe en clair sur son poste. Il doit choisir des mots de passe non évidents et les renouveler avec une fréquence raisonnable.

L'utilisateur ne doit pas quitter son poste de travail en laissant accessible une session en cours et doit toujours se déconnecter ou utiliser un écran de veille protégé par mot de passe.

### 5.2. Messagerie

Certains courriels malveillants peuvent véhiculer des liens ou pièces jointes piégés. Les utilisateurs ne doivent pas ouvrir des messages électroniques de provenance inconnue, d'apparence inhabituelle ou frauduleuse.

---

11 ou un service équivalent.

12 Les médias sociaux comprennent, de façon non exhaustive, les services Facebook, Twitter, Dailymotion, les blogs, les forums de discussions, les réseaux sociaux professionnels et les plate-formes de partage d'image ou de vidéos.

## **6. Mise en œuvre, communication aux utilisateurs et suivi de la charte**

La présente charte a fait l'objet d'une concertation avec les organisations syndicales représentatives. Elle a été soumise pour avis au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ministériel du 2 mars 2017 et au comité technique ministériel du 18 avril 2017. Elle rentre en application le lendemain de sa publication au Bulletin Officiel du ministère de la culture et de la communication et est accessible sur le portail intranet du ministère. Elle est communiquée à l'ensemble des utilisateurs et leur est opposable. En fonction des évolutions techniques, législatives ou réglementaires, elle pourra être révisée.

## **ANNEXE 1 : Principaux textes applicables**

- Code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L.34-1 et R.10-13 (protection de la vie privée des utilisateurs de réseaux et services de communications électroniques)
- Code civil, art. 9 (respect dû à la vie privée)
- Code pénal, notamment art. 226-13 à 226-14 (atteinte au secret professionnel), 226-15 (atteinte au secret des correspondances), 226-16 à 226-24 (atteinte aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques), 323-1 à 323-7 (atteinte aux systèmes de traitement automatisés de données), 432-9 (atteinte au secret des correspondances par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public)
- Code de la propriété intellectuelle, notamment l'article L.122-6-1, alinéa II (copie de sauvegarde)
- Code du travail, notamment l'article L1222-1
- Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment art. 6 (liberté d'opinion), 8 (droit syndical), 26 et 27 (obligations de discrétion et de secret professionnels, auxquelles sont rattachées les obligations de réserve et de neutralité)
- Loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant obligations statutaires relatives à la fonction publique de l'État
- Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 modifiée relative à la confiance dans l'économie numérique, notamment son article 6 (identification des personnes utilisant un moyen de communication électronique mis à leur disposition)
- Loi n°2016-483 du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires
- Décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 modifié pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

## ANNEXE 2 : Mesures techniques spécifiques s'appliquant aux utilisateurs dont les adresses de messagerie professionnelles relèvent du domaine « culture.gouv.fr »

La charte d'utilisation des courriels du ministère est disponible sur l'intranet Sémaphore (Vie pratique > Mes dossiers au quotidien > Gérer ma messagerie) et est annexée à la présente charte.

Les recommandations en matière de sécurité du système d'information sont publiées sur l'intranet Sémaphore (Vie pratique > Mon informatique > Conseils et sécurité).

### 1. Messagerie

- nombre maximal d'adresses de destination d'un message (hors liste de diffusion) : 100 ;
- taille maximale des messages (en-tête, corps et pièces jointes) : 8 Mo ;
- les listes de diffusion, listes Sympa créées au sein du ministère, sont consultables sur <https://sympa.culture.fr/sympa>. Au-delà de 30 destinataires, ce mode de diffusion doit être privilégié ;
- le service de transfert de fichiers : <http://zephyrin.culture.fr/> en interne ou <http://zephyrin.ext.culture.fr> en externe, ou encore <https://zephyrin2.culture.fr/> tant en interne qu'en externe permet aux utilisateurs de déposer et recevoir des fichiers volumineux pour être envoyés par messagerie électronique.

### 2. Réseaux

- L'accès à certains services internet (messagerie instantanée ou IRC<sup>1</sup>) est interdit.
- Le réseau du ministère étant connecté au réseau interministériel de l'État (RIE), toute compromission du réseau du ministère peut faciliter l'attaque de réseaux sensibles. Seul le haut fonctionnaire de défense et de sécurité peut, s'il le juge utile, prendre l'attache du secrétaire général de la défense nationale pour demander des dérogations éventuelles aux règles liées à la connexion au RIE.
- Les matériels fournis aux agents sont conçus et paramétrés pour être utilisés au sein du ministère, en particulier le poste de travail standard qui ne peut être connecté qu'au réseau du ministère de manière filaire. L'utilisateur ne doit en aucun cas utiliser un autre type de connexion.  
Pour les matériels sécurisés ayant vocation à être utilisés en dehors du ministère, les conditions d'utilisation sont soumises à des règles spécifiques devant être respectées par l'utilisateur. Seuls, ces matériels sont en effet paramétrés soit pour se connecter au réseau du ministère, soit aux réseaux externes, soit les deux. Tous les types de connexion sont concernés : ADSL, câble réseau, Wi-Fi ou tout autre moyen. Tout autre besoin doit faire l'objet d'une demande de dérogation écrite.
- Les catégories de sites autorisés ou interdits sur les postes de travail de l'administration centrale sont consultables sur <http://pandore.culture.fr/terms.php>.

### 3. Règles de sécurité

#### 3.1. Mot de passe

Il est demandé de :

- 
- 1 L'IRC (Internet Relay Chat, ou, en français, discussion relayée par internet) est un protocole de communication textuelle sur internet. Il sert à la communication instantanée principalement sous la forme de discussions en groupe par l'intermédiaire de canaux de discussion, mais peut aussi être utilisé pour de la communication de un à un. Il peut par ailleurs être utilisé pour faire du transfert de fichier.

- choisir un mot de passe non évident<sup>2</sup> ; de 10 caractères au minimum, composé d'au moins une majuscule, un chiffre et un caractère spécial (\* ! ou # par exemple) ;
- renouveler ses mots de passe avec une fréquence raisonnable. Tous les 90 jours est un bon compromis pour les systèmes contenant des données sensibles. Le nouveau mot de passe doit être différent des derniers utilisés ;
- ne jamais communiquer son identifiant/mot de passe, que ce soit par téléphone ou *via* tout autre moyen ;
- ne pas stocker ses mots de passe dans un fichier ou dans son navigateur internet, ni dans son courriel (ex : Thunderbird) ou sur un papier facilement accessible ;
- ne pas réutiliser un mot de passe professionnel dans la sphère privée.

### 3.2. Messagerie

- Ne pas répondre aux messages en masse ou en chaîne des messageries ;
- ne jamais cliquer sur un lien contenu dans un message lorsqu'on a un doute sur son origine ;
- supprimer tout message douteux, même de la corbeille.

### 3.3. Sécurité des équipements mis à disposition

- Ne jamais quitter son poste de travail en laissant accessible une session en cours et toujours se déconnecter ou utiliser un écran de veille protégé par mot de passe. Une mise en veille protégée par mot de passe au bout de 10 minutes d'inactivité est recommandée ;
- ne pas désactiver les mises à jour automatiques (système anti-virus et logiciels) ;
- ne pas faire de sauvegarde sur des serveurs externes au ministère ;
- veiller à protéger contre le vol les équipements mis à disposition ;
- en cas de vol d'un équipement informatique, l'utilisateur doit immédiatement le déclarer auprès de sa hiérarchie et du service responsable du matériel. La personne compétente pour représenter le ministère, accompagnée de l'utilisateur, se rendra ensuite au commissariat afin de déposer plainte pour vol. Une copie du dépôt de plainte sera adressée au service informatique ;
- en cas de perte, l'utilisateur doit signer une déclaration sur l'honneur. Sous couvert de sa hiérarchie, cette déclaration sera adressée au service informatique ;
- en cas d'incident :
  1. noter les éventuels messages d'erreur, les manipulations effectuées et les symptômes constatés ;
  2. informer sans délai le support SI de proximité habituel afin que celui-ci prenne les mesures ad-hoc pour résoudre l'incident. Une saisine tardive rend par ailleurs difficile l'obtention des informations techniques susceptibles d'aider à la résolution ;
  3. prévenir sa hiérarchie.

---

2 Cf. les [recommandations de l'ANSSI sur la sécurité des mots de passe](#)

# La Charte sur les usages de la messagerie



**La présente charte d'utilisation des courriels a pour objectif de permettre à chacun, quel que soit son niveau hiérarchique, de mieux utiliser un outil susceptible de renforcer les pratiques coopératives en préservant la santé des personnels.**

Ainsi, la messagerie électronique est un outil de travail moderne devenu incontournable.

D'usage aisé et fiable, intégrant une capacité de stockage, elle présente, par rapport aux courriers postaux qu'elle n'a pas pour autant remplacé, l'intérêt d'une transmission quasi instantanée d'informations professionnelles à un ou plusieurs destinataires. Accessible à tout agent disposant sur son poste de travail d'un ordinateur, elle peut même être, selon les sites, consultée à distance.

Ses qualités n'en sont pas moins porteuses de risques qu'un usage non maîtrisé peut accentuer. Ses effets contraignants peuvent être appuyés par un certain nombre de constats chiffrés par des chercheurs au cours de leurs travaux<sup>1</sup>:

- 56 % des utilisateurs consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur boîte de réception;
- 65 % des utilisateurs déclarent vérifier leur messagerie toutes les heures mais le font en réalité bien plus souvent: toutes les cinq minutes;
- 64 secondes, c'est le temps que l'on met en moyenne pour reprendre le fil de sa pensée lorsqu'on est interrompu par l'arrivée d'un message;
- 38 % des utilisateurs reçoivent plus de 100 messages par jour;
- 70 % des managers déclarent souffrir de surcharge informationnelle.

Sur l'année 2011, plus de 24 millions de courriels ont ainsi été réceptionnés par les agents du ministère qui en ont eux-mêmes adressé 18 millions<sup>2</sup>.

Une analyse de son usage, autant à travers ses atouts que de son utilisation parfois inadéquate, permet d'émettre certains conseils et recommandations propres à préserver la qualité des conditions de travail de chacun.

Cette charte doit faire l'objet d'un avis du CHSCT compétent.

<sup>1</sup> Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, octobre 2011

<sup>2</sup> MOC SDSI soit 6261 personnes physiques (effectifs MOC hors opérateurs)



# Les recommandations

Les possibles dérives, nuisent à l'efficacité du travail et mettent en jeu, la santé des personnes, qui se construit aussi dans le travail. Afin d'éviter les travers d'un usage inadapté et d'échapper aux écueils présentés ci-après **quelques recommandations méritent d'être mises en œuvre pour garantir le bon usage d'un outil dont chacun s'accorde à reconnaître l'utilité.**

## 1 Les moyens de communication directs et synchrones sont souvent plus efficaces et doivent être privilégiés.

- En proximité, la visite dans le bureau de l'interlocuteur concerné, un appel téléphonique, une réunion pour un sujet concernant un collectif, priment sur l'usage du courriel.
- L'organisation d'une réunion implique qu'elle soit initiée sur un ordre du jour connu des participants, dont la liste est communiquée, sur un créneau horaire précis et respecté. L'attention des participants exclut l'usage simultané d'outils électroniques (*type smartphone*) et téléphone, et un compte rendu ou relevé de décision doit en synthétiser le résultat.
- Dans les cas de commandes et d'échanges entre interlocuteurs éloignés les conférences téléphoniques et visioconférences constituent une alternative souvent plus efficace.

## 2 Pour la gestion de projets professionnels particuliers ou pour échanger sur une problématique spécifique, il est préférable d'utiliser des espaces collaboratifs créés sur l'intranet Sémaphore.

Ces espaces sont mis à la disposition des services pour partager des documents, diffuser de l'information et faciliter les échanges professionnels entre collègues ou avec des partenaires extérieurs. Ils évitent d'encombrer les messageries et favorisent la collaboration en centralisant dans un même espace les différentes conversations et documents associés.

## 3 Afin d'optimiser l'usage de l'outil et d'en favoriser la maîtrise, l'accès à un poste informatique, pour ceux qui n'en disposent pas, mais également à la formation pour le système de messagerie utilisé, doivent être favorisés.

- Cette formation porte notamment sur l'organisation des dossiers, la gestion des listes de contacts, l'activation des fonctions de message d'absence, la désactivation de la fonction de signalement de nouveaux messages.
- La charte doit être intégrée au livret d'accueil des nouveaux arrivants et sa communication commentée faire partie de toutes les formations relatives à l'utilisation de la messagerie.
- Les modalités d'archivage et de conservation doivent être définies et concertées en liaison avec les services d'archives compétents.

## 4 Le courriel adressé doit être précis et orienté vers l'action.

- Il est donc utilisé avec parcimonie et doit répondre à un objectif clairement identifié.
- Le contenu des courriels doit comporter, en dehors d'un sujet ou thème abordé unique, un objet clairement identifiable («pour avis, pour décision, pour action, pour suite à donner, pour information, pour mémoire»).

À ton avis,  
Quel est le courriel  
le plus urgent ?  
TUTU ou TTU\* ?



\*TUTU : (très urgent) x2 \*TTU : très très urgent



# Les recommandations

- Un courriel de commande doit préciser une échéance (exemple: « pour action avant le 15 février »).
- Les demandes très très urgentes (TTU) sont déconseillées. Dans tous les cas elles doivent être expliquées en direct.
- Il est conseillé de se laisser le temps de la réflexion pour répondre même si le destinataire demande une réponse urgente.
- Le destinataire et/ou la liste de diffusion d'un message doit être déterminée avec discernement. Les copies de courriels adressés pour information doivent être limitées. Les modalités de transmission en copie du message au responsable hiérarchique de l'agent directement saisi doivent être concertées et explicitées.

## 5 Le cas échéant, le circuit de validation par courriel des notes, fiches ou courriers, doit être défini et organisé avec la hiérarchie.

## 6 En dehors des horaires de travail du destinataire, les courriels ne sont pas présumés être lus.

Chaque organisation dispose de cycle de travail défini. Le travail en dehors de ce cadre est un dysfonctionnement.

## 7 L'envoi d'un message ne constitue pas en soi un transfert de charge.

- Le courriel n'est pas opposable à celui qui le reçoit mais reste un sujet pour celui qui l'envoie. La forme et le contenu de tout courriel engageant la responsabilité de son auteur.
- Une demande, une commande doit être concise et précise. Pour s'assurer de sa bonne compréhension elle nécessite souvent de pouvoir être expliquée voire parlée. Pour autant, hormis un courriel adressé « pour information » ou « pour mémoire », la réception d'un message d'interrogation implique de la part du destinataire une réponse, fut-elle d'attente.
- Un destinataire en copie du message initial ne doit pas répondre à la place du destinataire principal.

## 8 En cas d'absence programmée et durable, l'usage du répondeur ou du message d'absence précisant le contact à joindre en cas d'urgence est conseillé.

## 9 Un courriel est un message adressé à une personne. Il implique donc une rigueur formelle dans sa rédaction.

La correction, la modération des propos, une tonalité adaptée à l'interlocuteur s'imposent :

- Il convient ainsi d'identifier son destinataire : Madame, Monsieur, prénom, cher collègue, à défaut un mot introductif : « bonjour » ;
- Éviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou trop affective (*de manière positive ou négative*) ;
- Se laisser le temps de la réflexion pour répondre même si le destinataire demande une réponse urgente ;
- S'interroger sur la manière dont réagirait un tiers à la lecture du message dans l'hypothèse où on le lui aurait transféré ou mis en copie ;
- S'identifier et laisser ses coordonnées à la fin du message ; cela est utile si le destinataire cherche à vous joindre rapidement ou s'il n'a pas compris la teneur du message ;
- Les destinataires de courriels ne respectant manifestement pas l'un des principes exposés ci-dessus sont expressément invités à en faire la remarque factuelle en répondant au seul émetteur du message concerné.





# L'analyse de situation

## Atouts de l'outil et écueils d'un usage non maîtrisé

→ Effets ambivalents des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les entreprises<sup>3</sup>

	Effets facilitateurs	Effets contraignants
<b>SUR LA GESTION DU TEMPS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliore les temps de réponse</li> <li>Raccourcit les délais de prise de décision</li> <li>Accélère l'exécution des tâches...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut impliquer le sentiment de perte de temps</li> <li>Génère le sentiment d'urgence</li> <li>Augmente les interruptions</li> <li>Diminue la rapidité dans la négociation</li> <li>Accélère les rythmes de travail...</li> </ul>
<b>SUR LA GESTION DE L'INFORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilite le stockage de l'information</li> <li>Augmente la circulation des documents</li> <li>Permet le partage d'information et de documents de natures et de sources différentes</li> <li>Unifie les dispositifs et procédures de diffusion d'information...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provoque la surcharge et l'accumulation d'information</li> <li>Entraîne des difficultés à traiter l'information</li> <li>Génère de l'incompréhension, des difficultés d'interprétation...</li> </ul>
<b>SUR L'EXÉCUTION DES TÂCHES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliore la productivité</li> <li>Facilite la répartition des tâches</li> <li>Permet de mieux organiser son travail...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminue la performance</li> <li>Génère de la surcharge d'activité</li> <li>Peut laisser croire à un transfert de charge</li> <li>Favorise le sentiment d'isolement</li> <li>Diminue l'efficacité dans la résolution d'un problème ou dans la prise de décision</li> <li>Déclenche du stress, de la pression...</li> </ul>
<b>SUR LA COMMUNICATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmente l'accès à l'individu</li> <li>Renforce les normes de communication</li> <li>S'affranchit (en partie) des barrières spatiales et temporelles</li> <li>Améliore la fréquence de communication</li> <li>Facilite la communication directe sans intermédiaire...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détérioré les relations entre les individus</li> <li>Déclenche des conflits ou favorise l'escalade du conflit</li> <li>Autorise les comportements abusifs</li> <li>Exacerbe les émotions</li> <li>Génère de l'agressivité</li> <li>Supporte une communication moins riche...</li> </ul>
<b>SUR LE TRAVAIL EN ÉQUIPE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliore la constitution des équipes</li> <li>Favorise le travail collaboratif</li> <li>Permet de structurer le travail en équipe</li> <li>Permet une meilleure coordination horizontale...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduit la cohésion du groupe</li> <li>Réduit la performance du groupe</li> <li>Diminue la présence sociale dans le groupe</li> <li>Génère des problèmes de coordination...</li> </ul>
<b>SUR LES RELATIONS VERTICALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduit les barrières hiérarchiques</li> <li>Facilite la communication verticale</li> <li>Permet une meilleure implication des collaborateurs</li> <li>Permet une meilleure responsabilisation des collaborateurs</li> <li>Peut être utilisé comme levier dans les dispositifs de motivation...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implique un renforcement de la hiérarchie</li> <li>Est utilisée comme moyen de contrôle et surveillance de la part des supérieurs</li> <li>Est utilisée comme moyen de contrôle de la performance</li> <li>Renforce la hiérarchie</li> <li>Provoque le court-circuit de la hiérarchie...</li> </ul>

<sup>3</sup> Source : document inspiré par l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, octobre 2011