

PROCÉDURE DE GESTION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

Adoptée au comité de régie interne le 15 avril 2014

Cette procédure se rattache au règlement R-604 *Règlement relatif à l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications* et à la politique P-202 *Politique relative à l'utilisation de l'informatique dans l'enseignement et l'apprentissage*

1. OBJECTIF

Le Cégep de Trois-Rivières reconnaît la nécessité pour ses employés d'avoir accès à un système de courrier électronique afin de faciliter les communications internes et externes ainsi que l'échange d'information. Afin de répondre à ces besoins, le cégep se doit d'offrir un système de courriel efficient et évolutif et instaurer une procédure encadrant la gestion des courriels.

2. PORTÉE

Cette procédure s'adresse à tous les étudiants et aux employés fréquentant le collège. Elle s'adresse également aux diplômés et aux retraités qui ont décidé de conserver une adresse de courriel du collège de Trois-Rivières.

3. CONCEPTS GÉNÉRAUX POUR LES EMPLOYÉS

Tous les employés actifs du collège se verront offrir un compte dans Exchange pour leur utilisation du courrier électronique. Son utilisation permettra le partage des calendriers, le partage des dossiers, la visualisation des disponibilités, l'intégration avec d'autres outils corporatifs et la centralisation assurera au collège que les messages sont toujours disponibles. Les enseignants permanents, les enseignants contractuels et les chargés de cours qui le préfèrent pourront utiliser une redirection vers un compte de courriel externe s'ils souhaitent consolider leur gestion de courriels électroniques à un seul endroit. Ils perdront alors les avantages associés à l'utilisation du système offert par le cégep. Pour tous les autres employés, il ne sera pas possible d'utiliser une adresse de redirection.

Les enseignants affectés à des responsabilités de coordination de programme ou de département conserveront leur compte de courriel ou leur adresse de redirection à titre d'enseignants. Un compte de département ou de programme de type « nom_du_programme@cegeptr.qc.ca » ou « nom_du_département@cegeptr.qc.ca » sera créé pour la gestion des communications que le coordonnateur de département ou de programme effectue dans le cadre de ses fonctions.

Tous les employés se verront offrir un espace (quota) de départ de 2 giga-octets. Il sera possible de faire une demande à la DSI pour augmenter cet espace au besoin. Ceux qui ont déjà un quota supérieur à 2 giga-octets dans Groupwise verront automatiquement leur quota augmenter lors de la migration. L'ajout d'espace se fera par bloc de 1 giga-octet à la demande de l'utilisateur.

Procédure d'envoi des courriels à tous en vigueur

1. Le Service des communications et des affaires corporatives est responsable de l'application de la procédure d'envoi des courriels à tous (tous@cegeptr.qc.ca).
2. L'envoi de courriels à tous ne se fait que par les membres du personnel du Cégep de Trois-Rivières.
3. a) Les courriels doivent respecter les règles de la langue française conformément à la *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française* en vigueur au collège.

b) Le Service des communications et des affaires corporatives est autorisé à évaluer la qualité du français des courriels à tous, à les corriger ou à les retourner à l'expéditeur.
4. Les courriels doivent être identifiés et signés.
5. Les courriels doivent être en lien direct avec les activités du collège (pédagogiques, administratives, sociales, etc.), la pertinence de ceux-ci est évaluée par le Service des communications et des affaires corporatives qui pourrait, par exemple, déterminer un moyen de communication plus approprié.
6. Les courriels faisant la promotion d'organismes, d'activités ou d'évènements externes au cégep seront refusés, sauf dans le cas où l'activité ou l'évènement est en lien direct avec la discipline enseignée ou le programme d'études.
7. Les courriels sont approuvés par le Service des communications et des affaires corporatives dans un délai de 24 heures. Pour toute urgence, l'expéditeur doit contacter le Service des communications et des affaires corporatives au poste 2701.
8. Les courriels avec pièce(s) jointe(s) ne sont pas acceptés. Pour créer un lien vers un document, l'expéditeur doit contacter le webmestre au poste 2716.

Directive concernant l'utilisation des réseaux de communication électronique, dont les listes de distribution en vigueur

« Une liste de diffusion ou liste de distribution (mailing-list en anglais) est une utilisation spécifique du courrier électronique qui permet le publipostage d'informations aux utilisateurs qui y sont inscrits. Celle-ci est gérée par un logiciel adéquat installé sur un serveur. » [Wikipedia]

Il y a quelques années, la Direction des services informatiques a mis en place plusieurs listes de distribution, afin de faciliter les communications internes par courriel. Cette liste est présentée dans l'annexe 1 du présent document.

La liste « Tous » est modérée et le mandat de modération a été confié au service des communications. Pour les autres listes (Cadres, Professi, Profs, Soutien, Associationpers, Chercheurs et Retraites), c'est le Directeur des services informatiques qui a le mandat de modération.

Le cégep est responsable légalement de l'utilisation des outils informatiques qu'il met à la disposition de son personnel et de ses étudiants. Pour assumer ses responsabilités, il a édicté un certain nombre de règles. En particulier, le Règlement relatif à l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications indique :

« 5.1.4 Messages ou documents à caractère obscène, pornographique, diffamatoire, haineux ou proférant des menaces

Il est strictement interdit de capter volontairement, de stocker, de reproduire ou de transmettre au moyen des équipements informatiques un document ou un message à caractère obscène, pornographique, diffamatoire, haineux ou proférant des menaces. »

« 5.4 Utilisation de la messagerie électronique

L'utilisation du courrier électronique doit être reliée prioritairement au travail ou aux études de l'utilisateur. Il est interdit d'envoyer des messages non sollicités, des messages en chaîne ou tout autre type d'usage qui peut provoquer un engorgement du réseau.

Pour tous les courriels diffusés sur le réseau, l'utilisateur doit s'identifier à titre de signataire du message et préciser, s'il y a lieu, à quel titre il s'exprime. Il est interdit d'utiliser un ou des subterfuges ou d'autres moyens pour transmettre du courrier électronique de façon anonyme ou au nom d'une autre personne. L'utilisateur doit rédiger ses messages électroniques diffusés sur le réseau dans un langage courtois. Il est interdit d'utiliser un vocabulaire injurieux, malveillant, haineux ou discriminatoire, ainsi que toute forme de harcèlement, de menace ou de diffamation. »

Ces balises sont très importantes, mais limitées. En fait, elles ne comprennent pas toutes les lignes directrices de gestion des listes de distribution généralement reconnues et appliquées sur Internet. Notamment, elles n'indiquent pas aux utilisateurs leurs droits et leurs responsabilités, la raison d'être de ces moyens de communication et certaines limites à respecter. De fait, le cégep de Trois-Rivières rend disponibles divers outils de communication en lien avec sa mission, ses valeurs et ses objectifs stratégiques. Ces outils facilitent la communication, y compris les informations de nature syndicale ou associative, administratives, sociales, etc.

Tous les courriels, les listes de distribution, les sites web et les autres moyens de communication électronique devront respecter les règles suivantes :

1. L'utilisation des moyens de communication électronique mis à la disposition des membres du personnel et des étudiants sont au service exclusif de sa mission, de l'enseignement, des services et de l'apprentissage. Dans toutes les communications, les valeurs du cégep, définies dans le Plan stratégique serviront de guide: le respect, l'engagement, la responsabilité, l'innovation et la concertation.
2. Ces moyens sont mis en œuvre afin de permettre l'échange d'information, la coordination des activités et l'annonce d'événements en lien avec la mission, les objectifs, les politiques et les règlements du cégep.
3. Les règles de la nétiquette s'appliquent en tout temps : politesse, courtoisie, pertinence, sobriété, respect des différences et des droits de chacun.
4. En particulier, la publicité, les flambées, les messages à caractère personnel ou privé, le pourriel, les messages chaînés ne sont pas autorisés.
5. Les messages ne doivent être acheminés qu'aux personnes directement concernées et garder leur caractère de confidentialité.
6. Toutes les listes de distribution de courriel seront modérées. Sauf pour la liste « Tous » qui est déjà régie par une clause particulière, les principales listes de distribution seront modérées par la Direction des services informatiques, qui bloquera tout message contrevenant aux présentes.
7. Une liste est censée être un lieu d'échanges constructifs pour la communauté. Si vous avez un désaccord avec quelqu'un, l'utilisation d'autres moyens de communication et d'échange est recommandée.

8. Afin d'éviter la surcharge des systèmes, les listes de distribution n'autoriseront pas les pièces jointes ou les liens vers du contenu multimédia.
9. Toute personne contrevenante pourra se voir refuser l'accès aux réseaux du cégep et sera sujette aux sanctions prévues au Règlement relatif à l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications, au Règlement relatif aux conditions de vie au Collège et aux conventions de travail.

3a. DÉLAI DE RÉTENTION DES COURRIELS DES EMPLOYÉS (À L'EXCEPTION DES ENSEIGNANTS)

Cette section est applicable aux employés de soutien, professionnels, cadres et hors cadres. Le cycle de vie du compte de courriel sera synchronisé avec le cycle de vie du compte réseau Active Directory. Après la fin d'un contrat, le compte sera désactivé au bout de 120 jours et supprimé après 485 jours. Un courriel automatisé sera envoyé 30 jours avant la désactivation pour informer les employés concernés de la désactivation/suppression de leur compte courriel.

3b. DÉLAI DE RÉTENTION DES COURRIELS ENSEIGNANTS

Cette section s'applique seulement aux enseignants. Après la fin d'un contrat, le compte courriel sera désactivé au bout de 1095 jours (3 ans) et supprimé après 1155 jours. Un courriel automatisé sera envoyé 30 jours avant la désactivation pour les informer de la désactivation / suppression de leur compte courriel. À noter que l'accès aux ordinateurs du collège sera retiré après 120 jours. Les données sur leur répertoire personnel (H) seront toujours accessibles via Sésame.

4. CONCEPTS GÉNÉRAUX POUR LES EX-EMPLOYÉS

Le collège ne fournira pas de service de courriels aux employés ayant quitté le collège.

4a. DÉPART VOLONTAIRE

Le compte sera désactivé à la date de fin de contrat par défaut. La DRH aura la possibilité de désactiver le compte avant ou après cette date. Le compte sera supprimé 485 jours après le dernier jour de travail.

4b. CONGÉDIEMENT:

Le compte sera désactivé immédiatement par la DRH avec la possibilité de choisir une date différente. Il sera supprimé 485 jours après la date de congédiement.

4c. ABSENCES PROLONGÉES

Dans le cas d'une absence prolongée, la directrice des ressources humaines peut autoriser l'accès à la boîte de courriel d'un employé afin d'obtenir des informations ou documents nécessaires pour la poursuite des activités habituelles du collège.

4d. RETRAITÉS

Les retraités auront les choix suivants :

- Arrêt du service courriel et désactivation de l'adresse @cegeptr.qc.ca. (destruction complète de leur courriel);
- Fournir une adresse de réacheminement afin de garder leur adresse courriel @cegeptr.qc.ca;
- Création d'un compte dans le système de courrier électronique web en « logiciel libre » (même système que celui utilisé par les étudiants).

Dans le cas où un retraité choisit l'option du logiciel libre, un compte avec un quota de 500 méga-octets lui sera créé.

Dans le cas où la personne retraitée choisit de conserver une adresse de courriel du collège, un mécanisme de confirmation annuel sera mis en place afin de valider les comptes actifs du service de courriel. 2 avis successifs seront envoyés à intervalle de 1 mois laissant 60 jours aux retraités pour confirmer s'ils désirent conserver leur adresse de courriel.

Il sera possible de demander à nouveau une adresse courriel même si cette dernière a déjà été supprimée. Dans le cas où son ancienne adresse de courriel aurait déjà été attribuée à un nouvel employé, le retraité ne pourra l'obtenir et se fera offrir une adresse de courriel différente.

5. CONCEPTS GÉNÉRAUX POUR LES ÉTUDIANTS ACTIFS

Tous les étudiants fréquentant le collège auront une identité du cégep de Trois-Rivières (compte de courriel @cegeptr.qc.ca), c'est-à-dire une redirection ou un compte dans la plateforme libre.

Si l'étudiant a fourni une adresse de courriel personnelle lors de sa demande d'admission au SRAM, tous les messages destinés à son courriel cegeptr.qc.ca seront automatiquement redirigés vers son adresse de courriel personnelle.

Si l'étudiant n'a pas fourni une adresse de courriel personnelle lors de sa demande d'admission au SRAM, un compte de courriel lui sera automatiquement créé dans le système de courriel libre.

Dans les 2 cas, une lettre lui sera envoyée lui indiquant son adresse de redirection ou ses informations d'authentification pour son compte dans la plateforme libre. Un lien vers le portail des étudiants lui sera également fourni afin de lui permettre de changer son adresse de redirection ou d'obtenir un compte dans le système de courriel.

Un mécanisme de vérification sera mis en place afin de confirmer que l'adresse de redirection est valide ou que l'étudiant utilise son compte local. L'étudiant recevra un courriel à chaque début de session lui demandant de cliquer sur un lien pour confirmer

que l'adresse est valide et qu'il lit ses courriels. Ce même mécanisme entrera en fonction lors d'un changement effectué sur le portail des étudiants.

Le quota sera de 500 méga-octets.

5a. DÉLAI DE RÉTENTION DES COURRIELS (EX-ÉTUDIANTS)

À la fin de ses études, l'étudiant aura la possibilité de conserver son adresse de courriel du collège. Dans le cas où il choisit de la conserver, un mécanisme de confirmation annuel sera mis en place afin de valider les comptes actifs du service de courriel. 2 avis seront envoyés à intervalle de 1 mois laissant 60 jours aux ex-étudiants pour confirmer s'ils désirent conserver leur adresse de courriel. L'ex-étudiant recevra un courriel lui demandant de cliquer sur un lien pour spécifier qu'il désire conserver son adresse courriel.

Dans tous les cas, l'ex-étudiant devra préalablement donner son autorisation pour permettre à la Fondation de le solliciter lors de campagnes majeures de financement ou pour obtenir son aide d'une autre façon. L'ex-étudiant pourra également retirer en tout temps son autorisation à être contacté par la Fondation du collège ou le service du placement.

6. DÉSACTIVATION ET FERMETURE DES COMPTES DE COURRIELS EN CAS DE LITIGES

La Direction des services informatiques fournira à la Direction des ressources humaines une interface permettant de désactiver un compte de courriel pour un employé en cas de litiges.

La Direction des services informatiques fournira à la Direction des études une interface permettant de désactiver un compte de courriel pour un étudiant en cas de litiges.

La Direction de la Formation continue qui désire faire désactiver une boîte de courriel d'un formateur n'ayant pas réellement rempli ses obligations contractuelles devra s'adresser à la Direction des ressources humaines.

7. CONFIDENTIALITÉ DES BOÎTES DE COURRIEL DES EMPLOYÉS ET DES ÉTUDIANTS

Seule la Directrice des ressources humaines peut demander l'accès à une boîte de courriel d'un employé pour un motif justifié.

Seuls le Directeur des études ou le Directeur des services aux étudiants peuvent demander l'accès à une boîte de courriel d'un étudiant pour un motif justifié.

8. MESURES TRANSITOIRES AVANT LA MIGRATION DE GROUPWISE À EXCHANGE

Les ex-employés ayant une date de fin de contrat dépassant le délai de 485 jours et possédant toujours un compte de messagerie seront contactés par courriel afin de les informer de la décision du collège de ne plus fournir de compte à ses ex-employés. Les comptes seront alors supprimés après un délai de 30 jours.

Avant la migration des comptes de Groupwise à Exchange, les ex-employés ayant une date de fin de contrat dépassant le délai de 485 jours et possédant toujours un compte de courriel seront contactés par courriel afin de les informer de la décision du collège de ne plus fournir de compte à ses ex-employés. Les comptes seront alors supprimés après un délai de 30 jours.

Un courriel sera envoyé à tous les retraités leur demandant de confirmer que leur compte est encore utilisé (actif). Le cas échéant, les retraités seront contactés à nouveau afin de migrer leur boîte de courriel Groupwise vers le système de courriel en logiciel libre offert par le collège.

Si nécessaire, lors du changement de plateforme de courriel, la DSI accompagnera les retraités. Un mécanisme d'accompagnement sera mis en place par la DRH. La DSI vérifiera s'il est possible d'importer des fichiers pst et/ou des données provenant de Groupwise vers le nouveau système de courriel en logiciel libre.

9. RESPONSABILITÉS

La direction des services informatiques est responsable de la mise en œuvre et de son application. La présente procédure sera révisée au besoin par la régie interne du collège sur recommandation de la DSI.

Annexe 1

Voici un inventaire des principales listes de distribution utilisées au Cégep de Trois-Rivières.

- Cadres le personnel d'encadrement
- Profess tous les professionnels
- Profs tous les enseignants
- Soutien tous les employés de soutien
- Associationpers tous les membres de l'association du personnel
- Chercheurs tous les chercheurs
- Retraites tous les retraites du collège
- Tous tout le personnel