

Guide Pratique

Nettoyer ses e-mails



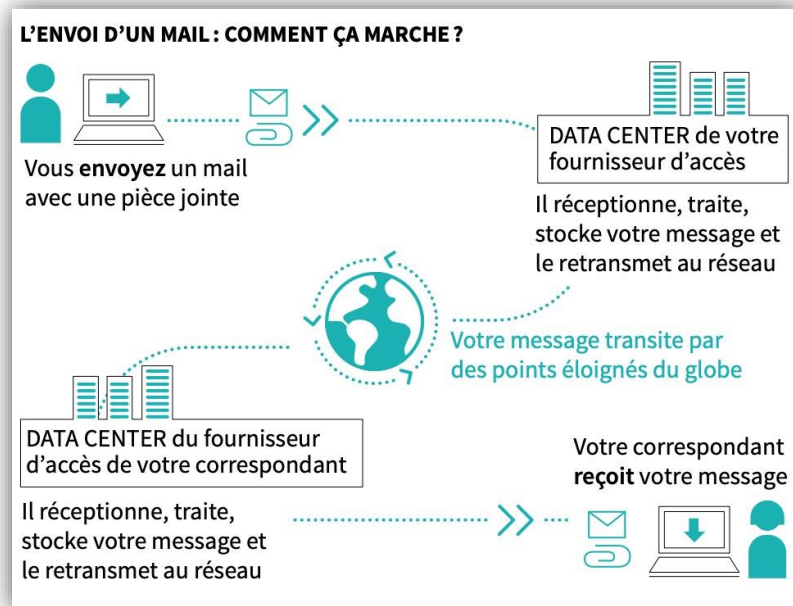
Ce document a été élaboré sur la base du guide fourni par le CyberWorldCleanUp Day et contextualisé par la Cellule archives, la DSI et la DRANE.

1. Comprendre	2
Comprendre l'impact des e-mails	2
Quels e-mails peut-on supprimer ?	3
2. Passer à l'action	4
Checklist des actions à faire aujourd'hui	4
Mesurer son impact	5
Nettoyer sa boîte de messagerie : étape par étape	7
3. Adopter de bonnes pratiques	9
Classer les mails engageants	9
Réduisez l'impact des mails envoyés	10
Adoptez la méthode Inbox Zero	11
Sources, crédits, remerciements et licence d'utilisation de ce guide	12

1. Comprendre

Comprendre l'impact des e-mails

Le saviez-vous ?



[Source](#)

A votre avis, quel est le pourcentage d'e-mails jamais ouverts ?

60% ! [Source](#)

- **319,6 milliards d'e-mails chaque jour** sont envoyés dans le monde, en 2021. [Source](#)
- **Un e-mail émet en moyenne 4 g de CO2**, c'est le même bilan carbone qu'une ampoule basse consommation allumée pendant 6 minutes. Un e-mail avec une pièce jointe volumineuse peut rejeter jusqu'à **35 g de CO2**. [Source](#)

A votre avis, quelle part représentent les SPAM dans le volume d'e-mails ?

Entre 85% et 95% ! [Source](#)

- Seulement **18%** des newsletters sont ouvertes. [Source](#)
- Un **spam reçu**, même si vous ne l'ouvrez pas, aura le même impact qu'un e-mail classique. Près de 62 **trillions** de spams sont envoyés chaque année, ce qui représente une empreinte carbone équivalente aux émissions annuelles de 300 000 voitures. [Source](#)

Trois éléments clés dans l'impact de l'envoi d'un e-mail

L'impact de l'envoi d'un mail dépend :

- du **poids du contenu et des pièces jointes**
- du **trajet parcouru entre votre fournisseur et le destinataire**
- du **nombre de destinataires**

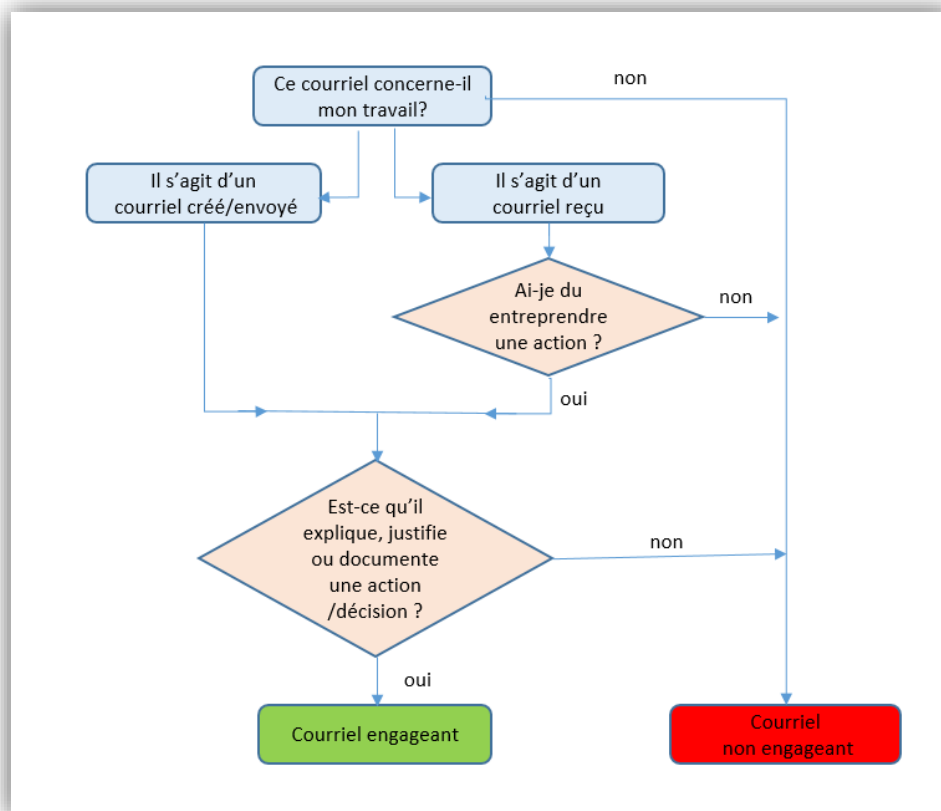
Quels e-mails peut-on supprimer ?

La Cellule archives du Rectorat vous propose la méthodologie suivante.

Certains **mails peuvent être éliminés dès réception ou dès qu'ils ont été lus/traités** :

- Spams, publicités, démarchage
- Listes de diffusions
- Mails dont on n'est pas le destinataire principal (mails reçus pour information)
- Mails sans réels contenus (exemple : « ok », « bien reçu », « merci » etc.)
- Mails automatiques (messages d'absence, accusés de réception/de lecture)
- Notifications d'applications (Incovar, GRR, Scan, assistance informatique, FileSender etc.)

Pour les autres mails, vous devez vous interroger sur le **caractère engageant avant de décider si vous devez le conserver ou le supprimer. Le schéma ci-dessous vous y aide** :



Si un mail n'est pas engageant, il peut être **détruit dès qu'il n'est plus utile**.

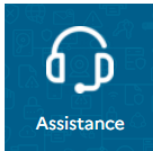
Si un mail est engageant, il faudra le conserver (voir le chapitre **adopter de bonnes pratiques**).

Maintenant vous êtes prêts à passer à l'action !

2. Passer à l'action

Checklist des actions à faire aujourd'hui

Voici la liste des actions à effectuer aujourd'hui. Chaque étape est détaillée dans la suite de ce guide pour vous accompagner.



Si vous rencontrez des difficultés, contactez **votre assistance bureautique à la DSI ou votre DSI de proximité, ils sont informés de cette opération et pourrons vous aider !**

- Mesurer son impact : noter le poids de votre messagerie avant nettoyage ([pages 5,6](#))
- Dans votre boîte de réception puis dans les mails envoyés, trier, filtrer et rechercher les mails non engageants à supprimer ([page 7](#))
- Supprimer les mails filtrés et nettoyer les conversations ([pages 7, 8](#))
- Vider la corbeille ([page 8](#))
- Mesurer son impact : noter le poids de votre messagerie après nettoyage ([page 8](#))

Regardez comment adopter de bonnes pratiques dans la gestion de votre messagerie :

- Classer les mails engageants ([page 9](#))
- Réduire l'impact des mails que vous envoyez ([page 10](#))
- Eviter les mauvaises pratiques d'échanges de mail ([page 10](#))
- Adoptez la méthode Inbox Zero ([page 11](#))

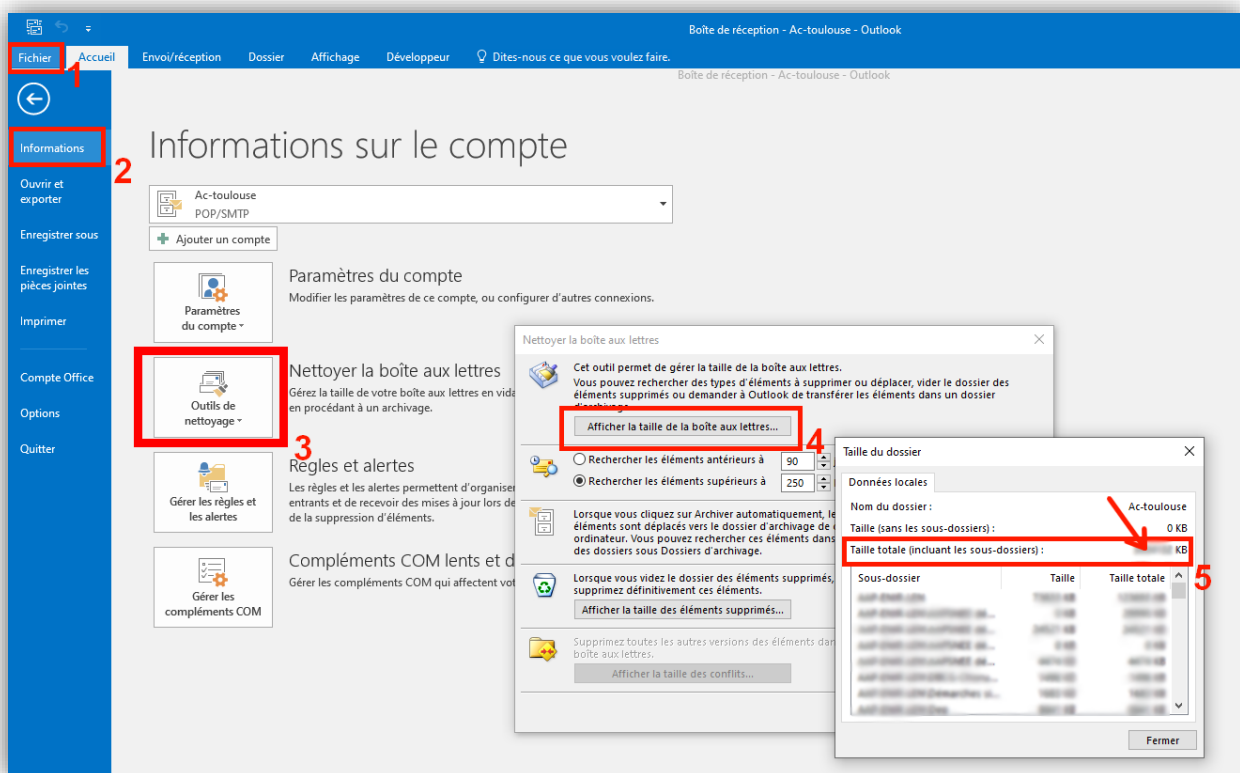
Mesurer son impact

Notez bien le poids de votre messagerie pour pouvoir mesurer l'impact de votre nettoyage et pouvoir partager votre effort plus tard.

Le chemin diffère selon les boîtes e-mails utilisées mais on trouve généralement cette donnée dans les paramètres. Quelques exemples :

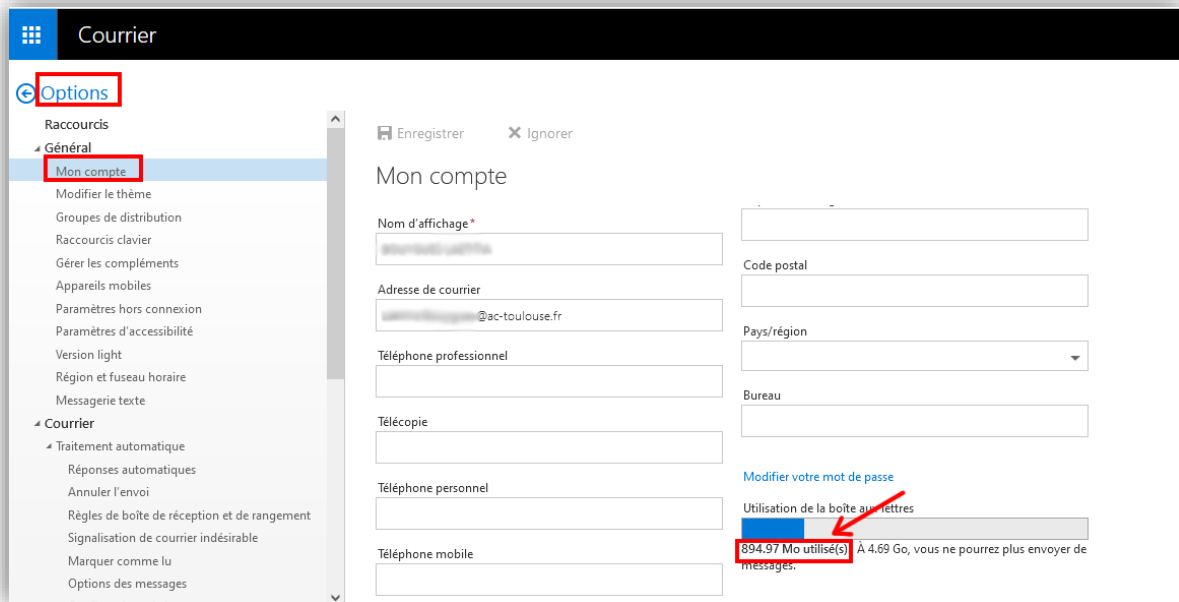
En local, sur un client de messagerie Outlook

- Cliquez sur "Fichier" > "Informations"
- Dans Outils de Nettoyage, cliquez sur "Afficher la taille de la boîte aux lettres"



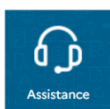
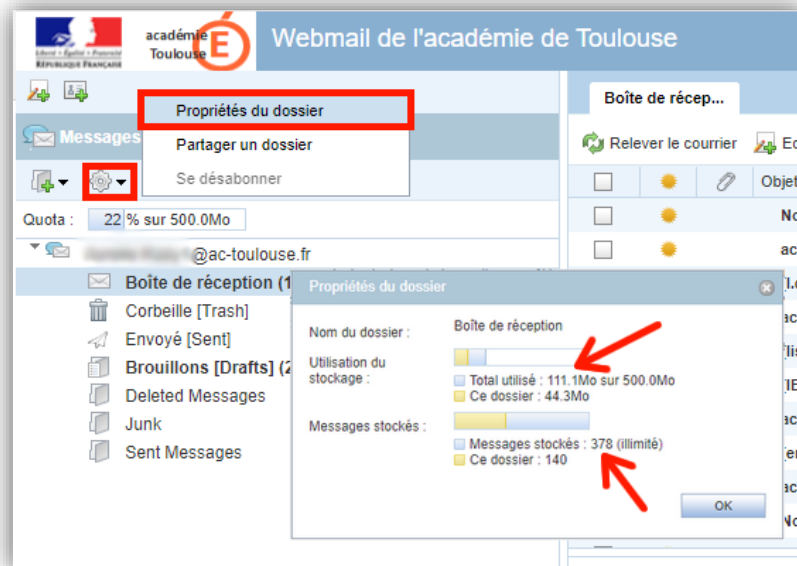
En ligne, sur muse.ac-toulouse.fr :

- Cliquez sur "Options"
- Dans Général > Mon compte, vous trouverez l'information "Utilisation de la boîte aux lettres"



En ligne, sur messagerie.ac-toulouse.fr

- Cliquez sur “la roue dentée” > “Propriétés du dossier”
- Vous trouverez l’information “Utilisation du stockage”



Si vous ne trouvez pas cette donnée, **contactez votre assistance bureautique à la DSI ou la DSI de proximité si vous êtes en DSDEN.**

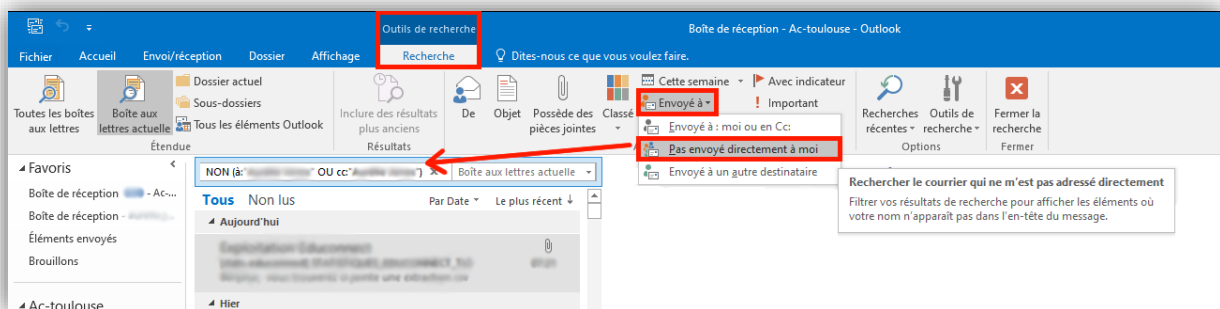
Nettoyer sa boîte de messagerie : étape par étape

#1 Trier les mails à supprimer

Utilisez la fonctionnalité de filtres ou de recherche, située généralement en haut de votre boîte mail.

Vous pouvez trier par :

- **Taille** : pour identifier les e-mails qui prennent le plus de place dans votre boîte et vous interroger sur leur caractère engageant afin de les supprimer ou de les conserver.
- **Expéditeur, Objet ou contenu** : En recherchant les mails contenant les mots-clés suivants, vous repérerez rapidement les mails à supprimer :
 - Pour les Spams, publicités, démarchage : **“SPAM”, “PUB”**
 - Pour les listes de diffusions : **“Se désabonner”, “newsletter”**
 - Mails sans réels contenus : **“OK”, “Merci” ou “Bien reçu”...**
 - Mails automatiques : **“noreply”, “nepasrepondre”, “réponse automatique”**
 - Notifications d’applications : **“incovar”, “grr”, “scan”, “echanges.assistance”, “filesender”, “sympa”...**
- **Mails dont vous n’êtes pas le destinataire principal** : Utiliser les fonctionnalités de recherche avancée. Exemple sur Outlook :



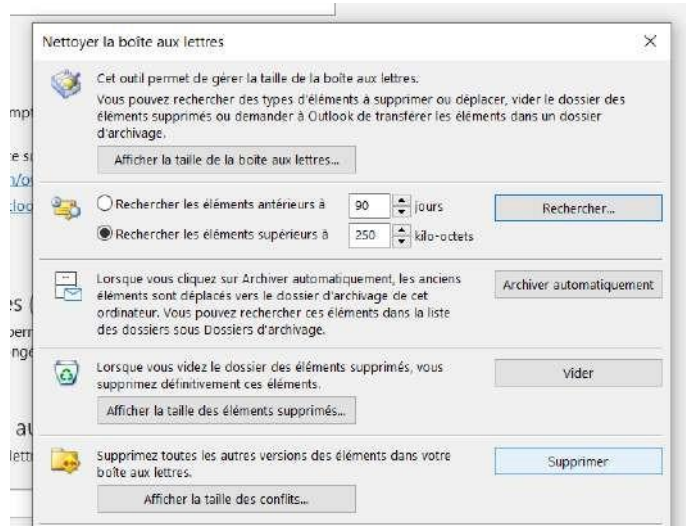
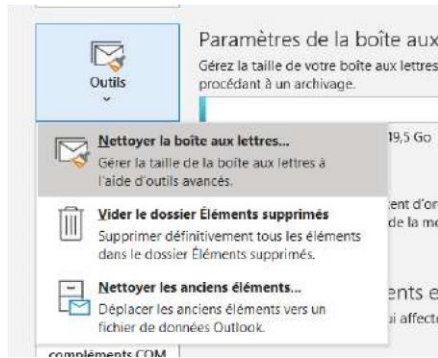
Les **mails envoyés** sont aussi à trier, ne les oubliez pas.

#2 Supprimer les e-mails filtrés et nettoyer les conversations

Une fois filtrés, sélectionnez les e-mails que vous souhaitez supprimer, et cliquez sur **“Supprimer”**, tout simplement.

Dans le cas de longues conversations, pour limiter le stockage de messages redondants, pensez à sélectionner le message le plus récent, et à supprimer les anciens.

Si vous utilisez votre messagerie en local, nettoyez les doublons liés à la synchronisation. Pour **Outlook en local**, allez dans **“Fichier” > “Outils” > “Nettoyer la boîte aux lettres” > “Supprimer”** dans la rubrique **“Supprimez toutes les autres versions des éléments dans votre boîte aux lettres”**



#3 Vider la corbeille

Vous venez de supprimer de nombreux e-mails ; ils ont alors été placés dans la *corbeille*. Il est possible de la vider manuellement, en faisant un clic droit sur l'onglet "Corbeille" > "Vider la corbeille"

Mesurer son impact

Maintenant que votre boîte mail est nettoyée, mesurer l'impact de votre nettoyage en allant vérifier la taille de votre messagerie. La différence avant-après vous donne la quantité de données supprimées.

Notez-bien cette mesure ! Ce bilan individuel ou groupé par service sera remonté, avant vendredi via le formulaire suivant :

<https://ppe.orion.education.fr/toulouse/itw/answer/s/f9fot5nvhi/k/AfRZQOp>

3. Adopter de bonnes pratiques

Maintenant que votre boîte mail est nettoyée, vous avez envie qu'elle soit propre toute l'année ? Voici quelques conseils pour vous aider à mieux gérer vos e-mails au quotidien.

Classer les mails engageants

1 Repérer les grandes catégories

Dans les mails engageants, repérer les typologies, thématiques, sujets, qui reviennent et correspondent à différentes activités.

2 Identifier la durée de conservation et le sort final

Si le mail a une valeur administrative, juridique, financière ou historique, il appartient probablement à un type de documents décrit dans les tableaux de gestion des archives.

Il devra alors être conservé pour cette durée et être ensuite soit éliminé soit transféré à la Cellule archives.

N'hésitez pas à faire appel à la Cellule archives pour vous aider dans ce travail.

3 Organiser sa boîte mail, classer les mails engageants

Typologie, durée de conservation et sort final identifiés

Extraire le mail et l'enregistrer sur le serveur (dans le dossier approprié)

Pour des mails récurrents (par exemple un document qui vous est envoyé par les établissements/les agents que vous gérez à chaque rentrée scolaire), vous pouvez créer un répertoire dédié dans votre arborescence.

Les mails importants dans le cadre d'un projet (comptes rendus de réunions, décisions, initiation du projet) sont à ranger dans le dossier du projet.

Conserver dans la boîte mail

Vous pouvez organiser votre boîte mail en créant des dossiers et sous-dossiers. Vous pouvez calquer cette organisation sur l'arborescence de votre serveur.

Imprimer le mail

Si le dossier est majoritairement papier, vous pouvez imprimer le mail pour l'y intégrer et le compléter. **Attention, les mails imprimés n'ont pas de valeur probante.**

Pas de typologie particulière, mails assimilables à du courrier

Les mails engageants restant sont assimilables à du courrier. Le courrier se conserve **5 ans**.

*Si la boîte mail est susceptible de contenir des **informations stratégiques** (boîtes fonctionnelles de services stratégiques ou nominatives au-delà d'un certain niveau hiérarchique) → **archiver l'intégralité de la boîte mail pour conservation.***

Sinon, classez l'ensemble des mails dans un dossier « chrono 20xx » (un dossier par année). Le dossier pourra être éliminé après 5 ans révolus.

4 Elimination de mails

Comme les autres documents, les mails engageant sont des archives. Ils doivent être portés sur un **bordereau d'élimination**.

Pour toute information à ce sujet, contactez votre correspondant archives.

Pensez à vider régulièrement la **corbeille** et le dossier « **courriers indésirables** ».

Réduisez l'impact des mails envoyés

Limitier le nombre et le poids des pièces jointes

Les pièces jointes sont souvent l'aspect le plus lourd dans un e-mail. Avant d'en envoyer, demandez-vous pour chaque fichier s'il est nécessaire.

Si vous partagez un espace de stockage commun avec le destinataire, privilégiez l'envoi du lien vers ce document. Ex : *Vous trouverez dans notre espace partagé le document convenu : S:_Inter-XXX-XXX\Document.pdf.*

Si ce n'est pas le cas, utilisez le service d'envoi de fichiers volumineux **FileSender**, accessible sur votre portail ARENA. Vous pouvez ensuite coller le lien de votre fichier dans votre e-mail.

Un des plus gros avantages de cette solution est que le fichier n'est envoyé qu'une seule fois et que vous pouvez le supprimer plus tard une fois que votre mail a été traité.

Limitier le nombre de destinataires.

Est-il nécessaire d'envoyer un message à l'ensemble de vos contacts ou de votre groupe professionnel ? Avant chaque envoi, assurez-vous de n'envoyer votre e-mail qu'aux personnes concernées et qui ont une grande chance de le lire et d'y répondre.

Le bouton "Répondre à tous" n'est donc pas toujours une bonne idée.

Le saviez-vous?

Si vous envoyez un mail avec une pièce jointe de **10 MO** à une liste de **20** personnes, elle sera dupliquée pour chaque destinataire, ce qui aboutit à **200 Mo** de stockage cumulé pour un seul e-mail ! **Faites donc attention à envoyer votre e-mail à un minimum de personnes !**

Eviter les mauvaises pratiques d'échanges de mail

Mails ping-pong

Ce sont les échanges de mails très brefs visant à se mettre d'accord (sur une date de réunion, le partage des tâches d'un projet etc.).

- Il est parfois plus efficace de se **téléphoner**
- On peut utiliser des outils comme **Rainbow** (messagerie instantanée) ou **Evento** (sondage en ligne)

Mails retour de flamme

Ce sont les mails rédigés sous le coup de la colère en réponse à un usager ou un collègue.

- **Ne pas répondre tout de suite** permet de relativiser et d'apaiser la situation plutôt que de l'envenimer avec une réponse qui sera perçue comme agressive
- On peut parfois **évacuer la colère** en rédigeant une réponse sans l'envoyer. En la relisant un peu plus tard, on la corrige en se concentrant sur l'essentiel.

Mails arrosoir

Ce sont les mails envoyés à « tout le monde ».

- Mieux sélectionner les destinataires permet une meilleure communication (on ne se demande pas qui est réellement concerné)
- Cela évite d'encombrer inutilement les boîtes mails de nos collègues.

Mails patate chaude

Ce sont les mails qu'on se transfère de collègue en collègue car on ne sait pas quoi répondre.

- Avant de transférer le mail, s'assurer de l'envoyer à la personne compétente pour y répondre (ne pas hésiter à téléphoner pour s'en assurer)

Mails valise

Ce sont les mails évoquant plusieurs sujets ou posant plusieurs questions sur des thématiques différentes.

- 1 mail = 1 objet/sujet
- Les mails valise sont plus difficiles à classer et on obtient souvent une réponse incomplète.

Adoptez la méthode Inbox Zero

- Supprimez les messages au fur et à mesure, ceux qui ne nécessitent aucune action de votre part et ne méritent pas d'être conservés,
- Transférez à vos collègues les messages qui ne relèvent pas de votre compétence,
- Répondez immédiatement aux messages qui ne demandent aucun travail de votre part et dont la réponse ne prend pas plus de 2 minutes,
- Faites ce que vous pouvez traiter sur le moment,
- Archivez ou reportez les messages qui demandent plus de temps, une information supplémentaire, ...

Sources

- Image de couverture : <https://fr.freepik.com>
- <https://www.futura-sciences.com/planete/questions-reponses/eco-consommation-empreinte-carbone-e-mail-10840/>
- <https://fr.statista.com/statistiques/583905/nombre-d-e-mails-par-jour-dans-le-monde--2019/>
- <https://librairie.ademe.fr/cadic/2351/guide-pratique-face-cachee-numerique.pdf>
- <https://ourworld.unu.edu/en/a-growing-digital-waste-cloud>
- <https://kevinguerin.fr/fr/mieux-gerer-vos-e-mails>
- <https://www.orange.be/fr/blog/reduire-empreinte-carbone-mail>

Remerciements aux contributrices et contributeurs

Document de base du CyberWorldCleanUpDay :

Yolaine Floréan - Florent Burcelot - Christelle Buisson - Kevin Guerin Alexandre Kalatzis - Nathalie Barre - Rémy Marrone

Adaptations :

Maud Colleter et Romane Blanc de la Cellule archives du Rectorat de Toulouse - Laetitia Bouygues de la DSI du rectorat de Toulouse - Hélène Casaux, Daphné Lasance et Aurélie Jones de la DRANE Occitanie

Licence d'utilisation de ce guide

[CC-by-nc-sa \(Attribution / Pas d'Utilisation Commerciale / Partage dans les mêmes conditions\)](#)



La licence CC-by-nc-sa 4.0 permet toute exploitation de l'œuvre (partager, copier, reproduire, distribuer, communiquer, réutiliser, adapter) par tous moyens, sous tous formats. Toutes les exploitations de l'œuvre ou des œuvres dérivées, sauf à des fins commerciales, sont possibles.

Vous avez une question ou une idée pour améliorer ce guide ? N'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : dan@ac-toulouse.fr



Attribution
Pas d'Utilisation Commerciale
Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International