ADRESSES MAIL PROFESSIONNELLES : UN USAGE À ENCADRER

Depuis plusieurs mois, des agents interrogent l'UNSA sur l'usage de leur adresse mail professionnelle dans les échanges avec les usagers. L'UNSA a interpellé l'administration pour obtenir un cadre fiable et opposable, notamment dans les MDS, les PSA et les services où les situations suivies peuvent être sensibles.

La position désormais exprimée par l'administration indique qu'il n'existerait pas d'interdiction de principe à l'utilisation de l'adresse mail professionnelle dans le cadre des **missions de service public**.

Cette indication est utile. Un agent qui **instruit un dossier**, **suit une situation** ou **répond à un usager** peut être amené à utiliser les moyens professionnels mis à sa disposition. Mais elle ne suffit pas à sécuriser les agents.

Un sujet renvoyé à expertise ne peut pas rester flou

Depuis plusieurs mois, l'administration renvoie ce sujet à une **expertise** interne. Cela montre au moins une chose : le cadre n'est pas aussi évident qu'il pourrait y paraître.

Pour l'UNSA, il ne peut donc pas y avoir d'un côté une pratique considérée comme normale dans les services, et de l'autre une absence de règle écrite clairement opposable à l'administration.
Les agents ne doivent pas se retrouver seuls à interpréter un cadre incertain, surtout si un problème survient ensuite avec un usager, un envoi de document, une relance insistante ou une situation conflictuelle.

Identifier l'agent ne doit pas l'exposer

Le Code des relations entre le public et l'administration prévoit que l'usager puisse identifier l'agent chargé du traitement de sa demande. C'est un principe de **transparence du service public**.
Mais cette transparence ne doit pas devenir une **exposition automatique**.

Une adresse professionnelle nominative permet d'**identifier directement l'agent**, de le **solliciter**, de le **relancer**, parfois de le placer en première ligne dans une relation devenue trop personnalisée.

Dans les services sociaux, où les échanges peuvent porter sur des **données personnelles**, des **difficultés familiales**, **financières** ou **administratives**, cette question ne peut pas être traitée comme un simple détail technique.

Adresse nominative ou adresse générique : il faut une règle simple

Dans certaines situations, l'adresse nominative facilite le **suivi du dossier**. Dans d'autres, l'**adresse générique du service** doit pouvoir être privilégiée pour garantir la **continuité du service**, sécuriser les échanges ou protéger un agent confronté à un usager **agressif**, **intrusif** ou **menaçant**.

Ce choix ne peut pas dépendre des **habitudes locales**, de consignes orales ou des seuls paramétrages d'un logiciel métier.

Les agents doivent savoir **ce qui est attendu d'eux**. Les encadrants doivent disposer d'une **règle commune**. Cette règle doit être **simple**, **accessible** et connue de tous.

Un usage possible doit être sécurisé

L'UNSA ne conteste pas que l'adresse professionnelle puisse être utilisée dans le cadre des missions.
Mais un usage possible ne doit pas devenir une **zone grise**.

Il faut un **cadrage écrit**, clair et diffusé aux services, notamment sur les **pièces jointes**, les **données sensibles**, les **absences**, les **changements d'affectation**, et les situations où l'agent doit pouvoir demander une bascule vers une **adresse fonctionnelle** ou vers l'**encadrement**.

Pour l'UNSA, le service public doit rester accessible et identifiable pour les usagers. Mais il doit aussi protéger les agents qui le font vivre au quotidien. Si l'usage de l'adresse mail professionnelle est possible, il doit être encadré par une règle simple, claire et protectrice. Le flou ne doit jamais devenir opposable à l'agent en cas de difficulté.

11-06-2026

UNSA-CASVP 94, rue de la Folie-Méricourt – 75011 PARIS Casvp-syndicat-unsa@paris.fr www.unsacasvp.fr