



# Projet Tutoré : les signatures mail

# Collectivité territoriale décentralisée

---

8 000 agents

---

1 300 000 habitants

Présentation du  
Conseil  
départemental  
du Val-de-Marne

*Le non-respect de la signature mail chartée affaiblit l'identité du CD et engendre une mauvaise identification des interlocuteurs.*

## Description et objectifs de la mission

### Notre mission :

- |   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>Comparer</b> |  <b>Expliquer</b> |  <b>Convaincre</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Enquête interne</li><li>● Benchmark</li></ul>             | <ul style="list-style-type: none"><li>● Charte communicante</li><li>● Tutoriel</li></ul>           | <ul style="list-style-type: none"><li>● Argumentaire</li></ul>  |

# PLAN

## I. Analyse de la situation du conseil départemental

- État des lieux
- Enquête interne

## II. Benchmark

- Constat général de l'utilisation ou non d'une signature mail par d'autres collectivités
- Le cas des entreprises

## III. Élaboration d'une stratégie et d'une campagne de communication

- Les cibles
- Le slogan
- Les moyens d'action

**CONCLUSION**

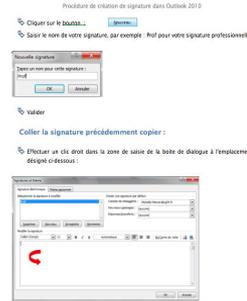
# I. Analyse de la situation du Conseil départemental

→ État des lieux

→ Enquête interne

## État des lieux

# Dispositifs d'accompagnement



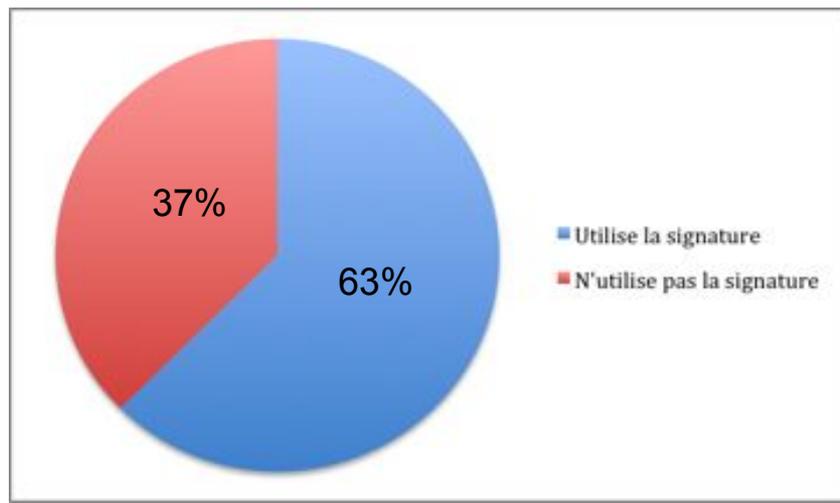
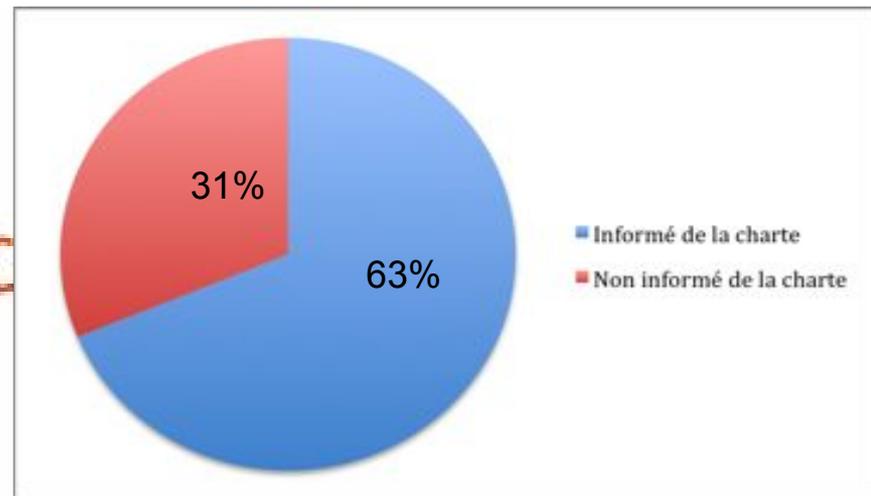
- PAD
- Mode d'emploi
- Charte graphique

# Indications du Conseil départemental

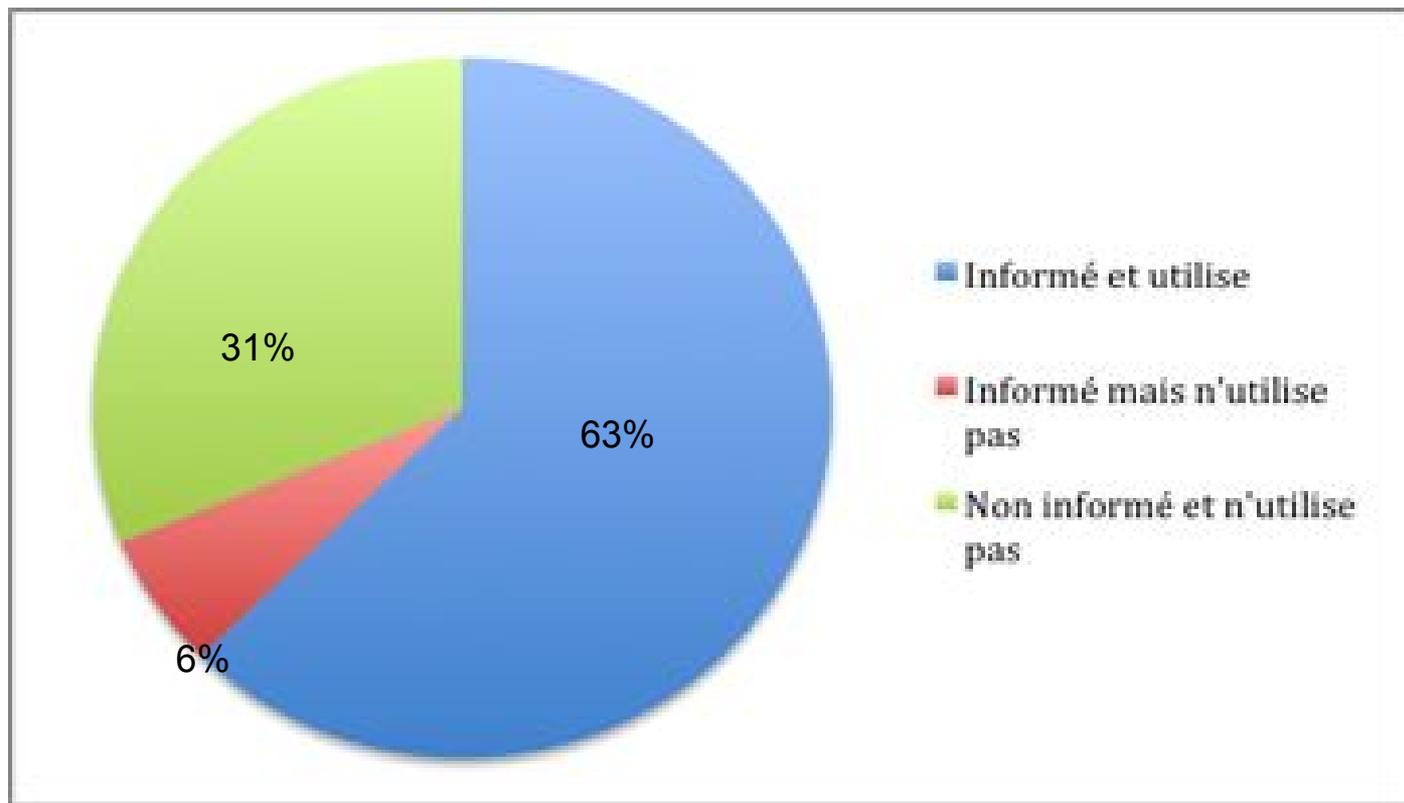
- Manque d'information
- Utilisation différente des mails en fonction des agents
- La personnalisation des signatures mail par les agents

## Enquête interne

innovant  
solidarité écoute  
service public  
service participatif  
dynamisme complet transparence  
engagement qualitatif  
proximité économie  
aide bienveillant



## Enquête interne



# II. Benchmark

→ Constat général dans d'autres collectivités

→ Le cas des entreprises

# 10

Collectivités

---

# 7

ont une signature mail chartée

---

# 3

n'ont pas de signature mail chartée

# Constat général

Des  
collectivités  
permissives : l'  
absence d'un  
signature mail  
chartée

- ★ Meurthe-et-Moselle : Une liberté laissée aux agents
- ★ Mairie de Paris : Une personnalisation des mails
- ★ Seine-Saint-Denis : Une volonté d'harmoniser des signatures

# Constat général

★ Lozère, Jura, Montchanin : des dispositifs efficaces

- absence de personnalisation
- outils pertinents

★ Des limites rencontrées

- Haute-Loire et Vendée : une volonté de personnalisation
- Des difficultés techniques : Région de Bruxelles

Des collectivités  
méthodiques : l'  
adoption d'une  
signature mail  
chartée

# Collectivités avec signature mail chartée



Buts de la création d'une charte graphique pour les signatures mail :

- Uniformiser les signatures
- Identifier émetteur + destinataire du courriel
- Donner une identité propre à la collectivité

## Le cas des entreprises

# Un milieu propice à la signature mail



Accueil > Supports / Bureautiques > Signature d'email > La signature d'email du Groupe

### LA SIGNATURE D'EMAIL DU GROUPE



La signature email est destinée à la communication interne et externe du Groupe.

La version avec le bloc-marque Total est utilisable :

- si l'entité d'appartenance de l'émetteur est Total S.A. ou la Direction Générale Marketing & Services.
- si la dénomination sociale de l'entité d'appartenance comporte le terme « Total ».

La version sans le logotype Total doit être utilisée dans tous les autres cas.

Afin de garantir la cohérence de l'identité visuelle de Total, les émetteurs sont tenus de respecter les normes établies pour cette signature : police et taille d'écriture, interlignage, emplacements spécifiques, taille du logotype, couleur.

#### ⚠ Règles d'utilisation :

► **Droit d'utilisation**  
Réservé aux collaborateurs de Total et de ses filiales.

► **Mentions juridiques**  
Sur les signataires d'email, doivent impérativement figurer :

- l'adresse postale de l'émetteur,
- la dénomination sociale et l'adresse du siège social de la société d'appartenance.

Si les deux adresses sont identiques, n'en mentionner qu'une seule et ne pas omettre d'indiquer la dénomination sociale de l'entité d'appartenance.

La dénomination sociale doit toujours être écrite en majuscules.

► **Collaborateurs R.C.** : merci de vous conformer aux recommandations publiées sur RC.net/Communication/Espace graphique.

#### LISTE DES FICHIERS

► total\_temp[ ]\_doc

#### ÉLÉMENTS ASSOCIÉS

Carte de visite des collaborateurs de Total

Le papier à en-tête du Groupe

Transmission de documents : la carte de correspondance du Groupe

Signature interne

**Frédéric PORTEJOIE**  
Direction des Ressources Humaines  
Tél : 01 41 38 64 42 – Mob : 06 72 08 92 24

Signature externe

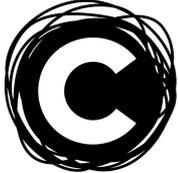
**Frédéric PORTEJOIE**  
Directeur RH  
Direction des Ressources Humaines  
3, rue Salomon de Rothschild -92150 Suresnes  
Tél : 01 41 38 64 42 – Mob : 06 72 08 92 24 (facultatif)  
www.ier.com



# Des entreprises néanmoins indifférentes

Le cas des entreprises



citadium 

The Citadium logo is a stylized black circle composed of multiple overlapping, hand-drawn lines, with a solid black circle in the center.

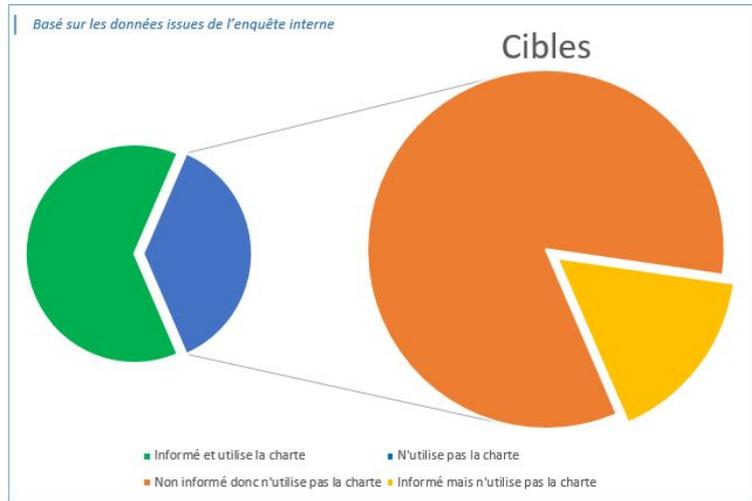
# III. Élaboration de la stratégie et de la campagne de communication

→ Les cibles

→ Le slogan

→ Les moyens d'action

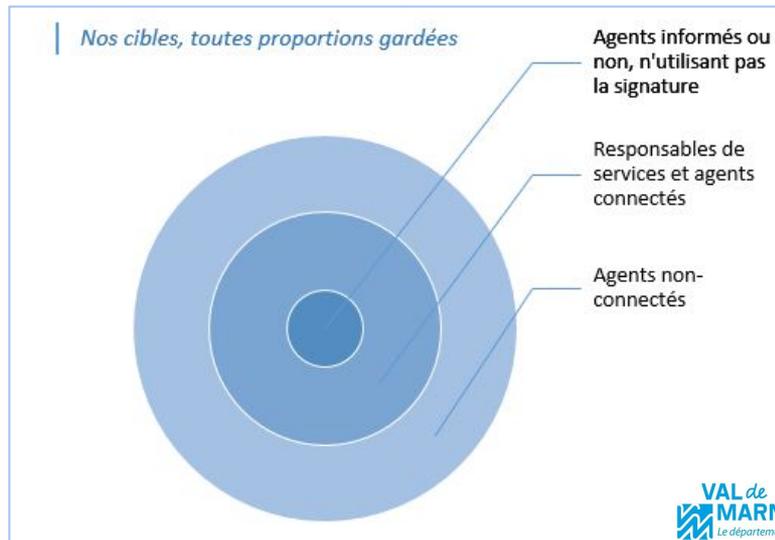
## Les cibles



**Des agents non informés**

**Une non-utilisation volontaire**

**Des catégories d'agents particulièrement visés**



# Ma signature, notre identité

La signature chartée est disponible dans la rubrique porte-documents de l'intranet

## Le slogan

### Présence sur tous les supports

- Pourquoi ?
- Comment ?

### Objectifs :

- Rendre la campagne cohérente et identifiable
- Inclure l'agent dans une communauté unie qu'est le Département

## Schéma du dispositif de campagne



# Un cadre professionnel : la rédaction d'un courriel-type par la direction générale

Les moyens  
d'action

## Objectifs :

- convaincre les agents du département du caractère professionnel des courriels
- nécessité de prôner le fait qu'il s'agit avant tout d'un support professionnel

# Contenu du mail

## Les moyens d'actions

Mail de la direction générale

Objet : « **Message de la direction** : Ma signature, notre identité »

« Chères et chers collègues,

Notre Département a décidé de renforcer encore plus son identité. En effet, la mise en place d'une signature mail au même format pour tous les agents est un acte fort. Cela va permettre aux usagers de mieux identifier nos fonctions et l'action du Département. Mais c'est aussi une mesure indispensable pour qu'en interne les interlocuteurs soient plus vite reconnaissables. A l'heure où les sollicitations par courriels augmentent sans cesse, cette volonté d'homogénéiser nos signatures devient primordiale.

Notre travail se retrouve dans la **qualité de l'accueil** - à la fois physique et téléphonique - que nous réservons aux usagers. Pour autant, nous pouvons encore améliorer l'accueil des Val-de-marnais sur un point : les échanges de courriels que nous entretenons avec eux. Nous sommes encore trop peu nombreux à utiliser la signature mail chartée mise en place depuis 2008. Il s'agit là d'un outil indispensable pour que nos usagers distinguent votre identité et votre fonction.

Dans cette perspective, il y a également un enjeu pour nos échanges en interne. Le flux de mail est de plus en plus important : une signature chartée est le moyen pour chacun d'entre nous de classer plus efficacement ses mails. Il s'agit également de savoir plus simplement à qui s'adresser en cas de besoin.

C'est pourquoi nous devons tous respecter les règles déclinées dans la charte du bon usage des courriels disponible à l'adresse suivante : \*\*\*  
Un guide pratique est également disponible à l'adresse \*\*\*, ainsi qu'un tutoriel vidéo à l'adresse \*\*\*

Assurée de votre compréhension

La Direction générale  
[signature mail] »

# Pédagogie et accompagnement

## Les moyens d'action

- ★ La rédaction d'une charte communicante simple et pédagogique
- ★ Un argumentaire simplifié à destination des agents
- ★ Un argumentaire détaillé à destination des chefs de service
- ★ La réalisation d'un tutoriel en renfort

# La charte communicante

## Les moyens d'actions

### Objectifs :

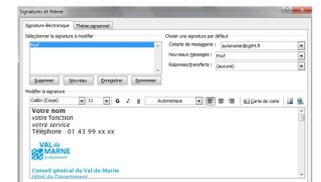
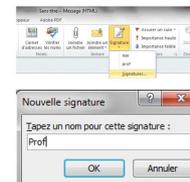
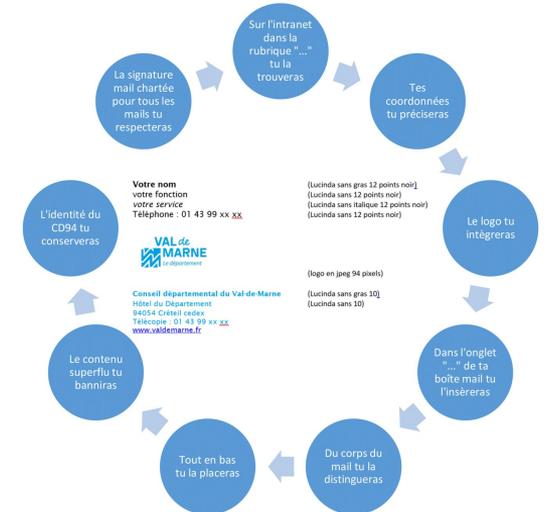
- Expliquer clairement comment utiliser la signature mail chartée
- Fournir aux agents une note de ce qu'il faut faire ou ne pas faire en ce qui concerne la signature des courriels

### Support :

Papier A4 à distribuer avec l'argumentaire

#### Charte communicante : les 9 commandements de la signature mail

Où trouver la signature mail à utiliser ? À quoi ressemble-t-elle ? Où la placer ? Comment l'utiliser ? Cette charte répond à vos questions !

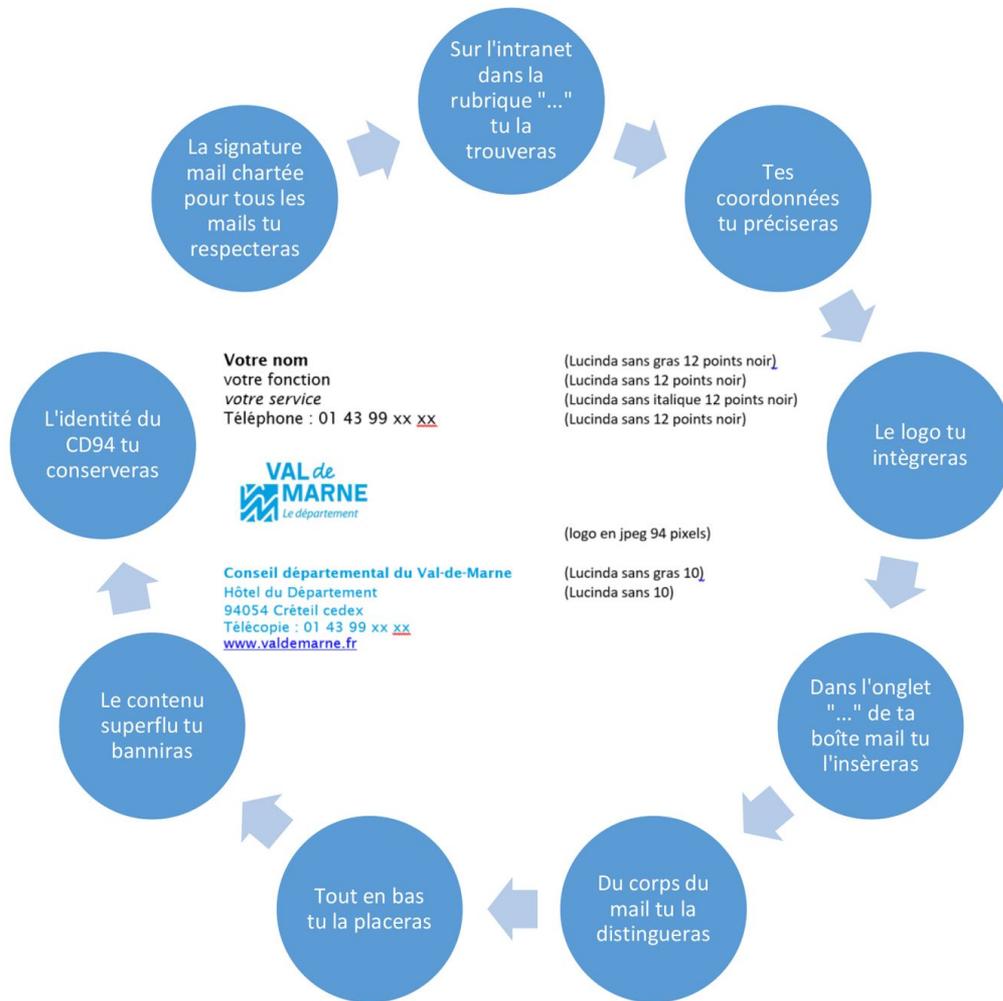


*Ma signature, notre identité*

La signature chartée est disponible dans la rubrique porte-documents de l'intranet



# Les moyens d'actions



# L'argumentaire destiné aux agents

## Les moyens d'action

### Objectifs :

- expliquer en quoi la bonne identification des émetteurs par courriel
- argumentation détaillée sur la nécessité d'adopter la signature mail chartée

Support : version papier A4, à lier à la charte

# L'argumentaire destiné aux chefs de service

## Objectifs :

- Rappeler l'importance de la coopération des chefs de services dans la mise en place de la signature mail
- donner des arguments et des éléments de langages aux chefs de service

## Support : courriel

Les moyens  
d'actions

# Le tutoriel vidéo

**Objectif** : expliquer aux agents avec simplicité mais en détails comment procéder à la mise à jour de sa signature

Les moyens  
d'action

**Contenu** :

- guide animé
- démonstration claire dans la manière dont on met en place la signature mail chartée
- ton technique, pratique et pédagogique

**Support** : vidéo disponible sur l'Intranet

> Cf. scénario : annexe 2, p.37

# Intégration des signatures mail dans une stratégie globale

## Les moyens d'actions

- ★ Une campagne d'affichage
- ★ Rédaction d'un article dans le journal interne

# Une campagne d'affichage

Les moyens  
d'actions

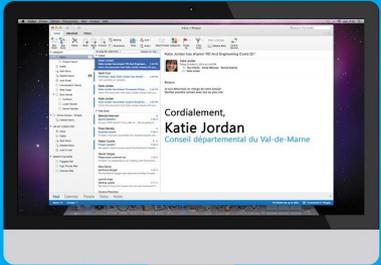
Objectif : interpeller visuellement les agents sur leur lieu de travail, intégrer le bloc signature dans une stratégie globale du Département.

Support : papier A3

# Une campagne d'affichage

Les moyens  
d'actions

MA SIGNATURE, NOTRE IDENTITÉ



Cordialement,  
**Katie Jordan**  
Conseil départemental du Val-de-Marne

Mais qui est cette  
Katie Jordan ?

*La signature mail, utilisons-La*  
La signature chartée est disponible dans la rubrique  
porte-documents de l'intranet

**VAL de MARNE**  
Le département

MA SIGNATURE, NOTRE IDENTITÉ



Accueil téléphonique      Accueil physique



Bien signer ses mails  
pour un accueil de qualité

*La signature mail, utilisons-La*  
La signature chartée est disponible dans la rubrique  
porte-documents de l'intranet

**VAL de MARNE**  
Le département

# Article dans le journal interne

## Les moyens d'action

**Objectifs** : situer la campagne dans la vie du Conseil

**Contenu** : article court informant les agents de l'ensemble de la campagne

**Date et support** : numéro d'octobre, article papier

> Cf. annexe 2, p.42

# Conclusion

## Conclusion

### Limites :

- Techniques
- Un contexte particulier
- Diversité des cibles

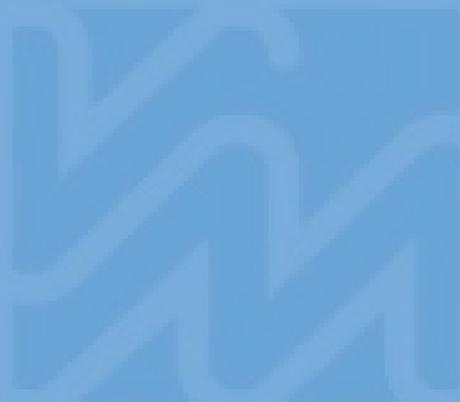
### Propositions additionnelles

- Permettre une personnalisation contrôlée :  
bannières et widgets

# MERCI

Des questions ?

VAL *de*



MARNE

*Le département*