

Semaine 4. Conserver / détruire

Sommaire

De plus en plus de messages électroniques	S4A
Détruire ou archiver les mails: une priorité	S4B
Au fait, archiver un mail, c'est....	S4C
Durées et modalités de conservation des courriels	S4D
Les outils de messagerie électronique: l'utilisateur oublié?	S4E
Pas de norme d'archivage des messageries	S4F
Dématérialisation du courrier et archivage des mails	S4G
Faut-il conserver les mails dans un système à part ?	S4H
Archiver un compte de messagerie ou une sélection de mails?	S4I
Gérer les mails: témoignages d'entreprises	S4J
Pratiques de lecture et de classement des courriels	S4K
Pratiques de tri automatisé des messages électroniques	S4L
Quelle place pour les mails dans les archives historiques ?	S4M

Intervenants

Pascal AGOSTI, Avocat associé, Docteur en droit, Cabinet Caprioli & Associés

Franck ASTOLFI, Responsable du projet d'archivage ReMIND chez Bouygues Construction

Christophe BINOT, Responsable de la Gouvernance de l'Information du Groupe Total

Anne BURNEL, Directrice des Archives du Groupe La Poste

Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA

Marie-Anne CHABIN, Expert, membre fondateur du CR2PA

Aurélien CONRAUX, Vice-président du CR2PA, Records Manager chez L'Oréal

Bruno DANVIN, Vice-président du CR2PA

François DELION, Coordinateur de projet conservation des données Bouygues Telecom

Dr. Fernando LAGRAÑA, Directeur, Programme DBA, Webster Genève

Marie LAPERDRIX, Chef du service des archives du ministère de l'Economie et des Finances

James LAPPIN, Postgraduate researcher, Loughborough University, School of Business and Economics

Corentin MACIAS, Étudiant Enseiht

Louise MERZEAU, Professeure en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris-Nanterre

Nathalie MORAND-KHALIFA, Directeur du département Information Management de la Recherche et Innovation de L'Oréal

Jean-Loup QUEINEC, Directeur de la communication de l'Agence de services et de paiement

Florent VINCENT, Responsable Partage de l'information Thales Systèmes Aéroportés

Textes des vidéos

S4A	De plus en plus de messages électroniques
<p><i>Fernando LAGRAÑA,</i> Directeur, Programme DBA, Webster Genève</p>	<p>Un des problèmes des mails, c'est la quantité. Et il existe effectivement des solutions pour éviter d'avoir des boîtes envahies par le courrier électronique. Le filtrage est une des meilleures façons. Le filtrage soit en stoppant l'arrivée des courriers électroniques vers sa boîte, en contribuant au filtrage des mails au niveau de l'entreprise, en faisant l'effort par exemple, chaque fois qu'un mail est considéré comme un spam, de le signaler comme spam plutôt que simplement le supprimer, de telle sorte que les filtres d'entreprise apprennent.</p> <p>Le filtrage se fait aussi par l'utilisation de boîtes ou répertoires annexes dans lesquels on va envoyer les mails en fonction de leur importance, en fonction tout simplement du fait qu'on est en destinataire principal ou en destinataire en copie, car bien souvent cela suffit pour supprimer de la boîte d'entrée la moitié des mails que l'on reçoit dans une journée.</p> <p>Donc les outils fonctionnent : la technologie crée le spam mais la technologie est porteuse des solutions pour le filtrer, mais pour cela, il faut que les gens fassent l'effort de se protéger eux-mêmes en apprenant cette technique.</p>
<p><i>Louise MERZEAU,</i> Professeure en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris- Nanterre</p>	<p>Une question qui se pose à tout le monde aujourd'hui, c'est la croissance exponentielle, sur le plan quantitatif, du courrier électronique. On peut se demander si on n'a pas atteint une limite, une limite au-delà de laquelle la gestion de cette masse devient impossible. Pour ma part, je pense que, de fait, un cap a été franchi assez récemment.</p> <p>Cela dépend bien sûr du contexte dans lequel on se situe mais dès lors qu'on a une activité connectée et relationnelle assez intense – peut-être plus d'ailleurs pour une génération ou dans des contextes professionnels que pour absolument tout le monde – mais il est clair qu'un cap a été franchi et que la masse des courriers électroniques reçus est devenue pour beaucoup d'entre nous totalement ingérable.</p> <p>Les conséquences sont qu'un grand nombre de mails ne sont plus traités ; cela introduit une très forte entropie dans la gestion d'une part des communications et <i>a fortiori</i> de l'archivage, du stockage et de l'archivage, puis de l'exploitation possible de ces mails. Cela peut produire des conséquences un peu étranges ou inattendues, par exemple – j'ai parlé d'entropie – ça peut être des formes de hasard, de quasi loteries : sur le nombre de mails que je reçois chaque jour, je ne</p>

vais en capter, et surtout en traiter, que quelques-uns, jusqu'à un certain degré je vais pouvoir faire ce tri de manière rationnelle, c'est-à-dire ne pas lire tous mes mails mais regarder quand même les objets, les destinataires, etc., pour faire **un tri éclairé**, et au-delà encore d'un certain niveau, ce sera, je le disais, la pure loterie, un petit peu, pour donner une comparaison sur un autre réseau, comme un fil twitter : quand on est tout nouveau sur le réseau, on va prendre soin de lire tout son fil chaque jour, et puis très vite on s'aperçoit que c'est un flux continu et qu'il est impossible de tout lire et que ce type de communication n'est pas fait pour être traité dans son exhaustivité mais plutôt de manière séquentielle.

Justement, c'est un problème quantitatif mais **ce problème quantitatif se traduit en grande partie par un problème temporel**, cette sensation, qui n'est pas du tout illusoire je crois, que c'est un flux continu, qu'il est quasiment impossible de séquencer, il n'y a pas d'arrêt, il n'y a plus de séquences identifiables qui permettraient justement d'introduire un certain rythme et de gérer son propre rythme.

C'est typiquement une situation de **surcharge informationnelle** qui peut désespérer beaucoup d'utilisateurs du courrier (électronique).

*Fernando LAGRAÑA,
Directeur, Programme
DBA, Webster Genève*

Le courrier électronique n'est pas un objet éphémère, c'est un objet pérenne qui parfois nous sert à retrouver des informations que nous avons consultées, échangées dans le passé. Donc se pose systématiquement **la question de l'archivage** du courrier.

Il y a deux éléments. Certains individus considèrent que le courrier électronique doit être dans la boîte d'entrée parce qu'ils ne maîtrisent pas bien les éléments d'archivage, de classement, d'identification, de labellisation ; ils sont souvent bien dépourvus quand ils essaient d'utiliser leur courrier électronique sur un smartphone nouvellement acquis puisque les 6500 courriers électroniques qu'ils ont dans leur boîte d'entrée doivent être synchronisés avec leur nouvel équipement et **leur boîte est bloquée**. Donc je préconise d'utiliser systématiquement l'archivage.

Aujourd'hui, les systèmes de courrier électronique sont tels qu'on n'a même pas besoin de placer des tags sur ces courriers pour les retrouver ; on fait une simple **recherche en langage naturel** et on peut, à la fois dans les archives, à la fois dans tous les répertoires qu'on aura pu créés, voire dans la boîte d'entrée mais aussi dans tous les courriers envoyés, retrouver les informations que l'on cherche. Cela libère de l'espace mémoire sur les équipements ; cela évite la sauvegarde systématique des courriers journaliers à partir des boîtes d'entrée, donc cela permet d'économiser du temps de traitement, de la mémoire, de l'argent et de la performance.

S4B

Détruire ou archiver les mails: une priorité

Pascal AGOSTI, Avocat associé, Docteur en droit, Cabinet Caprioli & Associés

Comme on le comprend, que l'on soit dans le cadre d'une **procédure anglo-saxonne de type e-discovery** ou dans le cadre d'une procédure plus classique de droit continental, l'archivage des mails constitue un prérequis important, qu'il s'agisse de classer, c'est-à-dire de déterminer que tel courrier électronique est à conserver ou pas, que ce soit sur les personnes qui puissent y accéder et pendant quel délai, **tous ces éléments sont à prendre en compte dans le cadre d'une politique de gestion des courriers électroniques**. Cette politique, arcane de l'archivage managérial, doit permettre, en cas de litige potentiel ou avéré, à une entreprise de pouvoir sortir les pièces, les courriers électroniques qui seront en sa faveur. C'est là l'un des points importants de cet **archivage managérial**. Et à ce titre, c'est en se fondant sur cette problématique exigeante que le CR2PA a mis en place ce MOOC et travaille dessus de manière régulière.

Marie LAPERDRIX, Chef du service des archives du ministère de l'Economie et des Finances

Effectivement, **l'archivage des mails est un enjeu qui est fondamental aujourd'hui** puisque ce sont des vecteurs de **prise de décision**, et donc les mails véhiculent des informations essentielles pour les organisations. Aujourd'hui, cet archivage des mails garantit la **traçabilité**, l'intégrité d'une prise de décision. Pour autant, le volume des mails produits chaque jour ne conduit pas forcément à l'archivage de l'ensemble des mails qui transitent via votre messagerie. On estime globalement que **90% des mails qui sont produits dans le cadre d'une activité ne sont pas à conserver** ; on peut notamment citer les spams, des lettres de diffusion qui n'ont pas vocation à être conservées, et donc à être archivées.

En ce qui concerne l'archivage des courriers, qu'ils soient papier ou numériques, il est nécessaire d'avoir **une politique cohérente** ; de fait, on peut mener aujourd'hui une politique de collecte hybride, à la fois papier et numérique : on va par exemple archiver le chrono courrier du secrétaire général de l'entité concernée et, en parallèle, archiver sa messagerie, et sa messagerie sera classée de manière chronologique au sein de la plateforme d'archivage électronique.

Florent VINCENT, Responsable Partage de l'information Thales Systèmes Aéroportés

Concrètement, si on veut diminuer la taille et la **volumétrie** des mails, il y a plusieurs approches ; une approche plus administrative entre guillemets, dans les bons usages, concrètement ne pas envoyer des mails à des personnes qui ne sont pas destinataires, qui n'ont pas d'intérêt à recevoir ce mail même si on pense que c'est utile, on s'aperçoit que ce n'est pas utile ; d'autre part, on peut se rendre compte que **certains usages de la messagerie peuvent être remplacés**. Je pense notamment à la **messagerie instantanée** ; concrètement, pour des besoins simples, je pose une question simple qui nécessite une réponse simple, la messagerie n'est pas adaptée ; la messagerie instantanée a tout son sens. Après, troisième axe qu'on retrouve régulièrement, c'est

remplacer vraiment des fonctions que la messagerie supporte par des **outils vraiment dédiés** ; je pense par exemple à des outils de gestion de fait technique, des outils de compte rendu, etc. L'idée est d'avoir plutôt des **applications qui ont leur propre portail**, leur propre *dashboard* (tableau de bord). L'information n'est plus dans mes mails mais directement dans l'application. Ainsi, je n'ai plus besoin d'avoir à gérer ces mails ; j'ai juste besoin d'accéder à mes applications, au travers de portails.

Nous sommes obligés en fait d'aller vers des règles à mettre en place pour éviter que le mail devienne un « bazar », et ne plus pouvoir servir à ce à quoi sert un mail, c'est-à-dire **un outil de notification**, et fournir l'information au bon moment à la bonne personne.

*François DELION,
Coordinateur de projet
conservation des
données Bouygues
Telecom*

L'archivage des mails est un acte responsable, oui : qui mieux que moi au cœur du sujet que je traite peut décider de ce qu'il faut conserver dans ce que je reçois et dans ce que j'envoie ? Certainement pas un outil ! C'est pourquoi, chez Bouygues Telecom, nous avons pris le parti de laisser **l'initiative de l'archivage aux collaborateurs**. Mais attention, responsabilité ne doit pas rimer avec contrainte.

*Bruno DANVIN, Vice-
président du CR2PA*

Quand je change d'emploi, se pose le problème des archives : a-t-on anticipé **la transmission** ou faut-il rattraper le temps perdu ?

*François DELION,
Coordinateur de projet
conservation des
données Bouygues
Telecom*

Le transfert de responsabilité de l'historique des mails est une véritable question d'entreprise. Aujourd'hui mon employeur m'a donné une adresse mail qui m'est dédiée personnellement mais qui est aussi dédiée à ma fonction. Si je quitte mon entreprise, je dois pouvoir transférer l'historique de mes dossiers mails comme je vais transférer l'historique de mes dossiers numériques ou papier. Ce qui n'est pas une chose facile aujourd'hui puisque l'adresse mail m'est proprement rattachée dans l'annuaire. Une solution, qui me plaît bien, est celle que j'ai lue dans l'ouvrage qui s'appellent *Les écrits s'envolent* . Dans cet ouvrage, les deux auteurs proposent de créer des **adresses de fonction** rattachées à des personnes dans l'annuaire, adresse de fonction du type, dans mon cas : coordinateur-du-projet-conservation-des-donnees@bouyguetelecom.fr. L'objectif de cette adresse mail est de pouvoir la rattacher à une personne de l'annuaire et ainsi, au moment de mon départ, pouvoir casser ce rattachement et la rattacher à mon successeur qui pourra bénéficier de l'historique de mes dossiers mails.

*Anne BURNEL, Directrice
des Archives du Groupe
La Poste*

La transmission des messages d'un collaborateur qui quitte son poste ou quitte l'entreprise peut se faire en demandant au service informatique de **donner accès pendant un temps limité à la messagerie du collaborateur parti**, ce qui vous permettra de rechercher et consulter le messages dont vous pourriez avoir besoin.

S4C

Au fait, archiver un mail, c'est....

*François DELION,
 Coordinateur de projet
 conservation des
 données Bouygues
 Telecom*

Que signifie « archiver un mail » ? À mon sens, archiver un mail signifie exactement la même chose qu'archiver toute information, c'est-à-dire **conserver de manière pérenne le mail dans un système qui me permettra de garantir son intégrité et son imputabilité jusqu'à son sort final.**

Mais pas seulement. Je vais aussi avoir besoin de **retrouver** ce mail au fil de temps, au fil des ans et pouvoir en comprendre le **contexte.**

*Marie LAPERDRIX, Chef
 du service des archives
 du ministère de
 l'Economie et des
 Finances*

Archiver un mail, cela veut dire conserver à la fois le **lien** qui existe entre l'émetteur, les métadonnées de l'en-tête, son objet, le corps du message et les pièces jointes associées, tout en assurant l'intégrité de ce mail ainsi que sa pérennisation. **L'objectif est qu'il puisse être de nouveau accessible dans dix, quinze ou vingt ans**, surtout si ce mail est vecteur d'une prise de décision majeure.

*Anne BURNEL, Directrice
 des Archives du Groupe
 La Poste*

Archiver un mail, finalement, c'est d'abord **identifier**, déterminer sa valeur, ensuite de l'indexer, de le **classer**, de manière à pouvoir le retrouver de façon rapide et efficace. Archiver un mail, c'est aussi lui attribuer une **durée de conservation**, un sort final, donc gérer son cycle de vie. Archiver, bien entendu, c'est aussi garantir une **conservation intègre et pérenne** du mail. Et enfin, c'est assurer la **traçabilité** de toutes les opérations qui auront été réalisées sur ce document.

L'idéal, **en amont** de ce processus d'archivage, c'est d'avoir déterminé la nature et le contenu des messages qu'on souhaite *a minima* envoyer et si possible recevoir en interne à l'entreprise ; cela permet de **constituer un corpus documentaire homogène, utile, exploitable, et d'éviter de générer finalement des messages peu utiles pour l'organisme.**

*Florent VINCENT,
 Responsable Partage de
 l'information Thales
 Systèmes Aéroportés*

Il faut faire attention quand, dans un client de messagerie on utilise la **fonction « Archive »**. En effet, ce n'est pas une archive au sens propre du terme. On est plutôt sur : « je stocke sur un support le contenu de mes mails ». La plupart du temps, c'est pour faire de la place ou améliorer les performances. **On n'est pas du tout dans une approche archivistique** qui est d'identifier un contenu qui m'engage. On est vraiment sur une approche complètement différente.

*Christophe BINOT,
 Responsable de la
 Gouvernance de
 l'Information du Groupe
 Total*

Le problème des pièces jointes est un problème intéressant parce que beaucoup d'utilisateurs considèrent ou en arrivent à gérer leur boîte mail comme un système de GED, c'est-à-dire qu'ils y mettent des dossiers avec les mails où ils ont conservé les pièces jointes ; il y a là un **dévoisement de la messagerie** pour en faire un système de gestion électronique de documents. Cela conduit à des boîtes mail totalement engorgées, qui font plusieurs Gigaoctets et dans lesquelles les utilisateurs ont du mal à retrouver les différents éléments. **La politique que l'on préconise est que les pièces jointes soient détachées des mails**

et stockées dans des systèmes ad hoc, que ce soit des *filers*, systèmes de fichiers partagés Windows, avec des dossiers et des répertoires en fonction des usages des utilisateurs ou des partages, ou dans des *SharePoints* ou dans des systèmes de GED selon les besoins. Mais il faut faire attention que le mail et sa pièce jointe sont juridiquement **une seule entité** mais que la pièce jointe peut être stockée dans un espace distinct (GED ou système partagé).

Bruno DANVIN, Vice-président du CR2PA

Un e-mail conservé tout seul a rarement de la valeur.

Marie LAPERDRIX, Chef de service des archives du ministère de l'Economie et des Finances

Les moteurs de recherche des mails et des messageries sont parfaitement pertinents pour pouvoir au quotidien s'assurer que l'on retrouve un mail. Pour autant, **ces moteurs de recherche ne permettent pas de contextualiser ce mail** ; or, il est essentiel de pouvoir retrouver le mail initial et ensuite l'ensemble de la conversation.

Avoir une arborescence claire est donc tout à fait pertinent au sein d'un service, ne serait-ce que pour permettre à vos collaborateurs de pouvoir suivre un dossier en votre absence, si vous êtes parti en vacances ou si vous êtes en mission.

Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA

On oublie tout simplement que derrière l'outil, c'est **l'homme, son intelligence** encore une fois, et sa capacité d'analyse et de réflexion qui seule pourra permettre de tirer le meilleur parti des outils qu'on met à sa disposition.

Bruno DANVIN, Vice-président du CR2PA

Conserver les mails ayant de la valeur, automatiser la disparition des autres.

S4D

Durées et modalités de conservation des courriels

François DELION, Coordinateur de projet conservation des données Bouygues Telecom

Existe-t-il des durées de conservation spécifiques pour les mails ? Cela revient à considérer le mail comme un objet différent des autres objets numériques. **Pour moi, le mail est un objet numérique comme les autres.**

Il se rattache à un **dossier d'affaires** et, à ce titre, doit respecter les règles de ce dossier, par conséquent, les règles de la durée de conservation.

Anne BURNEL, Directrice des Archives du Groupe La Poste

Je ne pense pas qu'on puisse dire qu'il serait possible d'appliquer une seule durée de conservation, spécifique, à tous les mails. En fait, un mail est finalement un document d'archives et donc sa durée de conservation est éminemment variable en fonction de son contenu et de sa valeur. Il est donc important de se poser la question de savoir si **d'abord** il y a lieu ou non d'archiver un mail et **ensuite**, en fonction de l'affaire à laquelle

se rattache ce message, en fonction de la nature du message, de son contenu, on va être amené à lui appliquer une durée de conservation adaptée, fonction du processus métier concerné ou du contenu du message. Plus largement, je dirais qu' **un courriel n'a pas en soi une forte valeur ; c'est son lien avec les autres documents relatifs à l'affaire qu'il traite qui vont permettre de définir son intérêt, sa valeur et donc l'intérêt de le conserver et la durée de conservation qu'on va lui appliquer**. Comme tout document d'archives, un mail n'a pas d'intérêt en soi et l'important est de pouvoir le rattacher à une affaire et de définir son intérêt et sa durée de conservation en fonction. Et donc finalement, un message, un mail, n'est qu' **une pièce d'un dossier**, et c'est la mise en relation de toutes les pièces du dossier qui permettra de créer un dossier d'affaire efficace, utile et donc à archiver.

*Marie LAPERDRIX, Chef
 du service des archives
 du ministère de
 l'Economie et des
 Finances*

Il n'y a pas de durée spécifique de conservation des mails.

La durée de conservation des mails se définit en fonction de la **sensibilité des informations** qui transitent via les outils de courriel et en fonction du contexte de production. Un mail produit dans un cadre d'équipe – par exemple un échange sur une date de réunion – n'a bien évidemment pas la même durée de conservation qu'un mail envoyé par un décideur à ses équipes au sujet du suivi d'un dossier fondamental ou sur une négociation fondamentale d'un accord économique.

*François DELION,
 Coordinateur de projet
 Bouygues Telecom*

Les règles de conservation ne doivent pas être inventées intuitivement, pensées par le collaborateur. Elles viennent forcément d' **un référentiel** fourni par l'entreprise.

*Christophe BINOT,
 Responsable de la
 Gouvernance de
 l'Information du Groupe
 Total*

Dans l'entreprise, il y a des durées spécifiques de conservation des e-mails. La plupart des entreprises ont une conservation des e-mails à **trois mois en standard**, si on ne fait rien sur les mails qui arrivent. Ensuite, il faut que l'utilisateur place lui-même ses mails dans des **systèmes d'archivage à moyen ou à long terme**, qui peuvent être de trois ans ou plus, en fonction des durées de conservation de certains e-mails engageants. Mais il est important d'avoir quelque chose qui soit limité dans le temps, d'abord parce que beaucoup d'utilisateurs ne gèrent pas bien leur boîte mail et oublient que des mails peuvent être détruits au bout d'un certain temps parce qu'ils n'ont plus aucune importance, donc c'est bien que le système fasse cela de manière automatique ; ensuite **il faut obliger les utilisateurs à faire les gestes manuels pour dire : voilà les mails qui sont importants à conserver au niveau de l'entreprise**, au niveau d'un projet ou au niveau d'un contrat en cours de négociation.

*Florent VINCENT,
 Responsable Partage de
 l'information Thales
 Systèmes Aéroportés*

Au niveau du référentiel de conservation, j'identifie, souvent par rapport à des **processus**, les différents documents qui peuvent entrer ou sortir au niveau de mon entreprise. Plus je vais dans un niveau fin, plus je vais identifier au niveau fin, au niveau des dossiers (qui peuvent contenir des documents de tous types donc éventuellement des mails) ; c'est donc **une approche matricielle** entre d'une part des processus et des métiers

qui vont conduire à identifier formellement **l'information que je dois archiver, qui peut être éventuellement dans des messages ou pas** ; tout dépend de la politique au niveau de l'entreprise et des différents outils offerts pour gérer cette information.

On peut prendre un exemple. Si je veux travailler avec un fournisseur, trois niveaux de maturité peuvent exister. Premier niveau : il n'existe **aucun outil** ; le mail dans ce cas-là a du sens et, s'il contient une information engageante, je suis en devoir d'archiver ce mail. Deuxième niveau ; j'ai un **outil interne** à l'entreprise et c'est directement cet outil qui gère les échanges ; dans ce cas-là, je n'ai plus à me préoccuper d'archiver au niveau de la boîte mail de la personne qui envoie ou au niveau du serveur ; c'est directement à la sortie de mon application que je vais pouvoir archiver les données qui en sortent donc j'ai une maîtrise totale de ce qui sort et je sais exactement ce que je dois archiver et où je dois classer l'information. Troisième niveau, plus élevé : je suis directement en relation avec mon fournisseur, au travers d'**une application que je partage** ; de même, dans ce cas-là, je n'envoie même plus de mail engageant à mon fournisseur ; c'est moi de mon côté et le fournisseur de son côté qui gèrent les informations engageantes directement dans l'application ; donc, **on revient à l'archivage d'une application et de son contenu pour savoir ce qui est engageant et donc ce que je dois archiver. Je n'ai plus du tout la problématique de gestion de mails à archiver ou pas.**

Évidemment, pour atteindre ce dernier niveau (on est dans une **relation contractuelle** la plupart du temps). Ça devient intéressant lorsque c'est un gros fournisseur par exemple ou lorsque je travaille avec un client lié à un processus d'entreprise qui manipulent beaucoup d'informations engageantes, ça devient très intéressant d'avoir **outillé ce processus** et d'outiller toute l'information que je gère ou que j'échange avec les personnes extérieures, et de faciliter derrière l'archivage de ce contenu.

S4E

Les outils de messagerie électronique : l'utilisateur oublié?

Louise MERZEAU,
Professeure en sciences
de l'information et de la
communication à
l'Université Paris-
Nanterre

La question de la pérennisation, de la conservation, de l'archivage des mails, pose bien évidemment la question des outils qui permettent d'organiser cet archivage. Il y a bien sûr des systèmes de gestion de documents électroniques destinés en particulier aux entreprises ou des institutions.

Au plan plus individuel, pour les pratiques de l'utilisateur lui-même, il y a un **très grand retard** et on est même au-delà du retard, **on a tout simplement pas mis au point des outils susceptibles d'être banalisés, facilement accessibles qui permettent d'archiver mais surtout de migrer** : on sait que le milieu numérique se définit par son obsolescence et chacun est amené régulièrement à changer de machine, de logiciel,

de plateforme, etc., ou tout simplement à jouer avec plusieurs dispositifs, et le mail, il me semble, est l'un des contenus, l'un des formats, qui se prête le moins à cette **mobilité** que je qualifierais de **transmédiatique**. On arrive assez facilement aujourd'hui à faire passer d'un support à l'autre, d'un dispositif à l'autre, d'une plateforme à l'autre un certain nombre de contenus, mais les mails résistent quelque part ; dès qu'on change de plateforme ou même de logiciel de messagerie, on se heurte à de grandes difficultés pour migrer les contenus. Je ne dis pas que c'est impossible mais **cela fait appel en général à des manipulations, à une connaissance technique qui est très loin d'être partagée**.

*Marie LAPERDRIX, Chef
du service des archives
du ministère de
l'Economie et des
Finances*

Je ne suis absolument pas satisfaite des fonctionnalités des outils de messagerie en ce qui concerne l'archivage à proprement parler, puisqu'il y a **une question de vocabulaire** qui est assez problématique pour nous autres archivistes, dans la mesure où les entreprises utilisent le mot « archives » alors qu'elles devraient utiliser le mot « **stockage** » et, de ce fait, **l'ensemble des collaborateurs de l'entité ont l'impression d'archiver leurs mails alors qu'ils ne font que les stocker sur le disque dur de leur ordinateur**.

*Florent VINCENT,
Responsable Partage de
l'information Thales
Systèmes Aéroportés*

La plupart du temps, ces fameux fichiers de base d'archive sont stockés et gérés manuellement par l'utilisateur. **La plupart du temps, la personne s'en va, ou elle oublie**, ou elle n'a plus de place et fait le ménage, et on peut perdre comme ça de l'information très importante.

*Nathalie MORAND-
KHALIFA, Directeur du
département
Information
Management de la
Recherche et Innovation
de L'Oréal*

C'est pourquoi certaines entreprises mettent à disposition de leurs collaborateurs **des outils associés à la messagerie** qui vont leur permettre de classer et d'archiver les mails, et de pouvoir les ranger automatiquement ou de façon semi-automatique dans les bons dossiers électroniques.

Ces interfaces de gestion sont bien évidemment le reflet, le **miroir du référentiel de conservation**, dans lequel on va notamment trouver les bonnes durées de conservation, les règles de confidentialité, les règles de responsabilité d'archivage.

De la même façon, l'utilisateur va pouvoir associer à son mail des **métadonnées**, ainsi que l'outil lui-même qui va en proposer, en fonction du référentiel de conservation ; cela va ainsi permettre de **contextualiser** de façon sûre le mail reçu, le mail classé, et de lui donner une valeur d'information, de partage et d'authenticité, et **garantir aux utilisateurs qui vont avoir accès à ce fonds documentaire et d'archivage une qualité et une fiabilité de l'information**.

*Marie-Anne CHABIN,
Expert, membre
fondateur du CR2PA*

Sur le plan des outils, des logiciels, je suis modérément enthousiaste. Bien sûr, la messagerie électronique en soi est un outil universel formidable et les moteurs de recherche associés sont cent fois plus efficaces que la recherche manuelle. Mais les différents logiciels du marché ne correspondent pas à ce que je souhaiterais avoir bien que

j'arrive à m'en accommoder. Ce que je leur reproche, c'est surtout d'évoluer vers **plus de sophistication et moins de malléabilité**, moins de possibilités de paramétrage de la part de l'utilisateur. Tout est pré-mâché et tant pis pour vous si le menu n'est pas celui dont vous pourriez rêver. C'est une contrainte désagréable. Ou encore, **certaines fonctionnalités qui seraient pour moi basiques ne sont toujours pas proposées**, comme d'imprimer d'un seul clic et dans le même fichier PDF un ou plusieurs messages avec leurs pièces jointes, ou une aide au renommage des pièces jointes aux intitulés cabalistiques tout en conservant le nommage initial pour des raisons de traçabilité.

S4F

Pas de norme d'archivage des messageries

*Marie LAPERDRIX, Chef
 du service des archives
 du ministère de
 l'Economie et des
 Finances*

Il n'existe pas de norme d'archivage des courriels.

Un mail n'est pas un objet numérique comme un autre puisqu'un mail est un objet composite. Nous avons d'abord les métadonnées de l'en-tête qui sont absolument essentielles pour caractériser ce mail. On a des métadonnées d'horodatage que l'on ne retrouve nulle par ailleurs ; ou encore le développement des adresses mails des destinataires. Ce mail est donc composé de l'**en-tête**, de ses **métadonnées**, d'un **objet**, d'un **corps de message** et éventuellement de **pièces jointes** qui peuvent être très variables : on peut avoir des documents bureautiques, ce peut-être aussi des pièces jointes de mails : donc on est sur un objet numérique composite.

La norme RFC 2822 permet de décrire la façon dont les mails sont formatés, à la fois l'en-tête, l'objet, le corps du message et les pièces jointes. Pour autant ça n'est absolument **pas une norme d'archivage** mais il est essentiel pour l'archiviste de la connaître, afin de mettre en place une politique d'archivage des mails tout à fait cohérente avec l'outil technique que représente le mail.

*Florent VINCENT,
 Responsable Partage de
 l'information Thales
 Systèmes Aéroportés*

Lorsqu'on parle de détail d'un message, il faut qu'on rentre dans la structure. On a une **partie dite semi-structurée** : l'émetteur, le corps du message, les destinataires, différentes informations qui sont dans ce qu'on appelle des champs. Ensuite, on a le corps du **message proprement dit**, qui est composé de texte, qui peut être éventuellement mis en forme, contenir des réponses à des réponses, donc qui peut être conséquent, et puis surtout, attachées à ce message, on peut avoir des pièces jointes, en général élaborées dans des outils documentaires : des documents bureautiques qui peuvent alourdir notablement le document d'une manière générale. Ensuite, on se rend compte qu' **il est nécessaire, au niveau du message, de pouvoir le traiter de manière globale**, notamment, si je reviens sur le sujet du message qui est une réponse à un message, ou un *forward* (lorsque le relance le message à une autre personne), on s'aperçoit que, au bout d'un moment, **le message grossit**, grossit et il devient très difficile de le gérer comme un

tout, comme un document, ce qui pose des problèmes après, pour un éventuel archivage.

On se rend compte que, malheureusement, **il n'existe pas de format normalisé ouvert d'archivage pour un mail**. Il y a plusieurs approches : on peut, pour la partie purement messagerie, le mettre sur un format plus ouvert, concrètement du **PDF** ou **PDF/A**, ou de **l'XML**. on est vraiment sur une approche complètement différente. En revanche, les pièces jointes doivent être dans un format toujours ouvert, de nouveau du PDF ou PDF/A.

Un message, ou la base de données complète, contient le message, tous les messages, et dans chacun des messages, il y a la **complétude**, c'est-à-dire le contenu du mail et éventuellement les pièces jointes associées.

*Marie LAPERDRIX, Chef
du service des archives
du ministère de
l'Economie et des
Finances*

Aujourd'hui l'archivage des mails relève essentiellement de bonnes pratiques qui sont diffusées via les chartes informatiques des organismes ; on donne des préconisations pour la saisie de l'objet, pour bien utiliser le champ destinataire, l'utilisation des copies, voire l'utilisation des copies cachées mais, par ailleurs, l'archivage des mails est extrêmement complexe puisque le mail est un objet composite, avec ses métadonnées d'en-tête, son objet, son corps du message, ainsi que ses pièces jointes. Donc, par conséquent, aujourd'hui, on en est plus à des POC (*proof of concept*), des **preuves de concepts**, relatives aux formats utilisés pour la pérennisation à long terme de ces mails mais, pour autant, nous ne sommes qu'au niveau des concepts aujourd'hui.

La seule chose que l'on peut dire, c'est qu'en termes de pratiques, il est préconisé – en tous cas le ministère de l'Economie et des finances le fait aujourd'hui, appliquent une théorie qui est plus une pratique anglo-saxonne – et qui est de la **collecte ciblée de messagerie** ; on ne collecte pas la totalité des messageries d'un organisme mais plutôt celles des décideurs ou des secrétariats par lesquels transitent les décisions importantes de l'organisme.

L'impression des mails devrait être bannie mais, malgré tout, il peut être utile, dans le cadre des usages courants dans nos activités, d'**imprimer des mails** pour assurer le suivi des dossiers. Par contre, cela ne constitue en aucun cas une preuve que l'on peut faire valoir face à un juge ; c'est juste à titre d'information pour le suivi d'un dossier.

*Christophe BINOT,
Responsable de la
Gouvernance de
l'Information du Groupe
Total*

Je ne pense pas qu'il faille interdire l'impression des mails.

Je pense que maintenant il y a encore des managers qui impriment leurs mails et qui les donnent à leur assistante, ou plutôt les assistantes impriment les mails et les donnent à leur manager ; **il y a des gens qui impriment les mails pour les mettre dans des dossiers papier pour les conserver, mais tout cela est en perte de vitesse en termes d'usage** si on met à disposition des systèmes d'archivage électronique qui vont bien.

Corentin MACIAS,
Étudiant Enseih

Aujourd'hui, les lettres d'il y a cent ans, on peut les conserver et dans cent ans on pourra peut-être encore les lire mais ce n'est pas forcément le cas des e-mails. C'est l'approche qu'on en fait aujourd'hui parce qu'on est dans une période qu'on peut qualifier de **digitalisation du monde** ; on est encore au point où on peut encore penser pouvoir perdre les données digitales mais peut-être que d'ici vingt ans, dix ans, cent ans, ce sera complètement inimaginable de perdre des données digitales.

S4G

Dématérialisation du courrier et archivage des mails

Marie-Anne CHABIN,
Expert, membre
fondateur du CR2PA

À observer les projets de gestion du courrier dans les entreprises, on a un peu l'impression que, pour ces entreprises, courrier papier et courrier électronique ne sont pas de même nature. En effet, courrier papier et courrier électronique se présentent souvent dans une entreprise comme deux entités distinctes qui ne se croisent pas, comme deux droites parallèles, avec des acteurs différents, des règles différentes, des outils différents. Ceci est faux. L'image adéquate serait plutôt celle de deux rivières convergeant dans le même fleuve, **la rivière courrier papier et la rivière courrier électronique convergeant dans le fleuve courrier de l'entreprise, rejoints d'ailleurs par d'autres canaux de communication parfois engageants** (SMS, ou interventions sur les réseaux sociaux d'entreprise).

À cet égard, il est intéressant de constater – c'est du moins mon expérience depuis quinze ans – la **dissociation entre les projets de dématérialisation du courrier papier entrant et les projets « d'archivage des mails »** dans les entreprises. Il s'agit 9 fois sur 10 de projets distincts qui s'ignorent superbement, comme s'ils ne traitaient pas au fond de la **même matière**. D'un côté, on fait numériser le courrier postal par un prestataire avec le partage des copies numériques dans une GED, en ignorant le phénomène de vases communicants que constituent le tarissement du courrier papier au profit de l'usage des messageries électroniques qui est pourtant une caractéristique fondamentale de l'évolution des entreprises depuis dix ans. De l'autre, on se préoccupe de la sauvegarde des mails, dans des projets informatiques, sans prendre en compte véritablement la valeur des contenus de ces messages pour l'entreprise.

Une autre illustration des tâtonnements en matière de transition numérique concernant le courrier, c'est l'enregistrement des documents importants. Les logiciels de gestion de courrier (papier) et les projets de dématérialisation du courrier entrant ont par ailleurs définitivement périmé les vieux **registres d'enregistrement du courrier** dans les secrétariat qui ont d'ailleurs en grande partie disparu eux aussi.

Ces registres séculaires, conçus jadis pour créer une **liste chronologique des actes et écrits engageants, reçus ou expédiés** par une administration ou une entreprise, très précieuse pour tracer l'activité, étaient déjà en déclin dans les années 1980 : on était venu à y enregistrer tout et n'importe quoi (comme si l'enregistrement était une fin en soi) ; ils étaient délaissés par la hiérarchie à qui les outils informatiques faisait des yeux de plus en plus doux, et concurrencés par le fax et bientôt le mail.

Par quoi ces registres, et surtout le service qu'ils pouvaient rendre, ont-ils été remplacés ? Par rien le plus souvent. Les logiciels ont embarqué cette fonction de **traçabilité** dans des systèmes souvent plus vastes et plus analytiques, tandis que les derniers registres étaient versés aux archives papier.

C'est là une perte de vue de la valeur de l'**enregistrement**, cette démarche de tracer de manière fiable et efficace les documents importants (c'est exactement le sens originel du mot « **record** » : ce qui est suffisamment important pour être enregistré).

Ces constats mettent en évidence deux erreurs encore très répandues :

- 1) la suprématie du support** et de l'apparence matérielle, alors que c'est le contenu et la forme juridique du message qui priment ;
- 2/ le manque de formation**, d'acculturation au numérique, des collaborateurs chargés du classement, de la gestion et de la conservation des documents de l'entreprise.

S4H	Faut-il conserver les mails dans un système à part ?
<p><i>James LAPPIN, Postgraduate researcher, Loughborough University, School of Business and Economics</i></p> <p>(traduction CR2PA)</p>	<p>Les professionnels des archives sont divisés depuis deux décennies sur le fait d'utiliser ou non l'environnement natif des mails comme un environnement de pérennisation. Certaines Archives nationales ont décidé que les e-mails ne seraient pas conservés dans leur environnement natif et, pour les conserver, décident de les transférer hors des messageries vers un système d'archivage distinct.</p> <p>À l'inverse, les Archives nationales des USA, pour ne pas les nommer, ont récemment décidé de traiter la messagerie comme un système d'archivage, et ont encouragé les agences fédérales à préserver les messageries d'un certain nombre de dirigeants fédéraux.</p> <p>Il existe aussi des Archives effectuant de la « collecte », à savoir des services qui collectent les écrits de personnalités et qui, pour avoir la correspondance de poètes, de stars de cinéma, d'écrivains, de politiciens, les ont sollicités pour recueillir leurs messageries personnelles.</p>

À mon avis, les deux approches sont complexes, aucune n'est simple, et il existe des écueils à éviter dans chacune.

En gérant les emails dans l'environnement mail, on peut être sûr de collecter toute la correspondance significative d'une personne. On risque moins d'avoir des manques, et un enquêteur, un auditeur ou un historien effectuant des recherches pourra voir cette correspondance dans le contexte même de sa réception. Il pourra voir les pratiques habituelles de cette personne : le volume de mails envoyés, le style d'écriture, etc., tout ceci permettant de comprendre ses réactions.

Les **inconvenients** de la gestion des mails dans leur environnement natif viennent de la nature même de la communication par mail. **L'email est une forme de communication sans intermédiation.** Quand j'envoie un mail à une autre personne, je ne pense pas que quelqu'un d'autre pourra voir et toucher ce message avant mon destinataire. Donc si j'ai une relation détendue avec cette personne, j'enverrai probablement un mail peu formel et je ne serai pas très réservé dans mon expression (comme mon interlocuteur envers moi), à la différence d'une forme de communication plus formelle ou à travers un outil intermédiaire.

Quand on gère une messagerie entière, on rencontre des emails triviaux et des mails personnels sensibles. Il peut aussi y avoir des commentaires relâchés dans ces mails. C'est un problème lorsqu'on souhaite ouvrir l'accès d'autres personnes à cette correspondance. Cela crée de l'ambivalence envers ces mails dans l'organisation, une certaine nervosité, car l'organisation n'est pas assurée de ce qui a été dit dans une messagerie, et peut craindre que ces commentaires soient demandés et rendus publics selon les réglementations en vigueur pour le « libre accès à l'information ».

L'avantage de demander aux utilisateurs d'extraire de la messagerie les mails engageants, est qu'on est presque sûr que personne n'exportera de messages privés sensibles, ou avec des commentaires relâchés ou embarrassants, en tout cas aucun qui le mettrait personnellement dans l'embarras.

Il y a donc un **filtre très fort** pour trier et ne pas garder les emails toxiques. C'est un moyen d'« assainir » la correspondance. Mais cet assainissement a un prix, qui est qu'on ne collectera très probablement qu'une fraction de la correspondance pouvant être nécessaire pour une vue d'ensemble du travail d'une personne.

Il y a **la question du volume**. J'ai interviewé des cadres intermédiaires dans des sociétés qui, quotidiennement, reçoivent tant d'emails qu'ils ne peuvent pas les lire tous, encore moins y répondre. Notamment un cadre qui m'a dit qu'il traitait ses mails « comme Twitter », en survolant la liste et en ne faisant attention qu'aux plus importants. Donc le volume est toujours un problème, et je ne pense pas qu'on observe une diminution même si d'autres méthodes de communication sont mises à disposition.

S4I

Archiver un compte de messagerie ou une sélection de mails?

Marie LAPERDRIX, Chef
du service des archives
du ministère de
l'Economie et des
Finances

Pour la collecte des messageries, il faut peut-être **privilegier la collecte de messageries ciblée**.

C'est exactement ce que le NARA (*National Archives and Records Administration*) des États-Unis d'Amérique a décidé de mettre en place via le **projet Capstone**. Initialement, ils avaient fait une tentative de collecte globale de l'ensemble des messageries du gouvernement américain mais ils se sont très vite rendu compte de l'impossibilité de la tâche. Résultat : ils sont revenus vers la politique d'une collecte ciblée via leurs organismes et les correspondants-archives au sein du gouvernement et ont ciblé, évidemment, les secrétaires d'État et la messagerie du président des États-Unis.

Par ailleurs, pour assurer l'archivage des messageries, aujourd'hui **il est préférable pour garantir l'intégrité de ces messageries, de les faire transiter via des systèmes qu'on appelle des ERMS** (*Electronic Records Management Systems*) qui permettent de tracer l'ensemble des actions sur les données et les composantes de ces messages, notamment les métadonnées, les objets, les corps de messages et les pièces jointes associées.

James LAPPIN,
Postgraduate
researcher,
Loughborough
University, School of
Business and Economics

À mon avis, quand on exige que ce soit les collaborateurs qui exportent les mails vers un système d'archivage séparé, c'est la collecte qui devient le problème : on ne va pas récolter suffisamment de correspondance pour avoir une vue complète.

Si on décide à l'inverse d'archiver un compte mail dans un environnement de messagerie, il n'y a pas de problème de collecte, mais il y a un problème d'accès : on ne peut pas permettre à toutes les personnes qui veulent un document l'accès à l'archive, c'est-à-dire à la base de messagerie, parce qu'il y aura à coup sûr des correspondances de nature privée.

Un des avantages *a priori* de demander aux collaborateurs de déplacer leurs mails de leur messagerie vers un système d'archivage distinct est que le système d'archivage, avec son environnement, est capable de collecter d'autres informations qui ne passent pas par la messagerie, l'idéal étant d'avoir **toute la correspondance d'une personne** en un seul endroit, voire toute la correspondance relative à un dossier qui peut être rassemblée en un seul endroit, indépendamment des formats.

Cependant, il y a un coût à cela car cela signifie que les mails sont sortis d'un environnement conçu spécifiquement pour la messagerie.

Tous les clients mails sont faits pour optimiser les **métadonnées** associées aux mails et la capacité des personnes à naviguer et interroger leur base de mails.

(traduction CR2PA)

Quand une personne déplace un mail dans un système d'archivage électronique, cet outil est fait pour stocker et mettre à disposition une **grande diversité de supports d'information**, qui ont différents jeux de métadonnées. Cependant, les mails ressortiront moins et seront moins compréhensibles dans le système d'archivage que dans leur contexte original.

Capstone est le nom d'une politique lancée par les Archives nationales des États-Unis (NARA). Le projet a démarré en 2013 et l'outil a été déployé en 2014. C'est donc assez récent.

La motivation à l'origine de cette nouvelle politique est que NARA estimait que la collecte de la correspondance des dirigeants fédéraux par les agences fédérales manquait de fiabilité et de cohérence ; la politique a donc été modifiée. Au lieu de demander aux agences fédérales de déplacer des mails depuis les messageries vers un système d'archivage, **on a demandé aux dirigeants fédéraux de déterminer si la messagerie individuelle de tel ou tel dirigeant était d'importance « Capstone » ou non**. Si oui, le dirigeant devrait appliquer un référentiel de conservation pour l'ensemble du compte, et en pratique la messagerie devrait être préservée de manière pérenne aux Archives nationales.

Capstone ne résout pas les problèmes relatifs aux mails. Par exemple, l'une des questions principales reste : **un dirigeant fédéral peut-il être autorisé à détruire des mails triviaux ou personnels de sa messagerie ?** Au premier abord, on se dit : bien sûr, je devrais être capable de détruire des mails triviaux. Pourquoi garder des mails sans importance ?

Le problème, c'est que si on donne aux dirigeants la possibilité de détruire des messages qu'ils estiment **triviaux**, on leur donne également la possibilité de détruire des mails qui pourraient se révéler **embarrassants** et pourtant importants à préserver.

C'est un équilibre à trouver : il est pragmatique et efficace d'utiliser les agents fédéraux pour détruire des mails compliqués à gérer ou sans importance, mais il y a un prix à payer, qui est que la messagerie répond moins bien aux critères d'intégrité. Le collaborateur est moins comptable de son activité que si on garde la totalité de la messagerie de ce dirigeant.

NARA a défini un **référentiel de conservation**, au niveau fédéral, définissant les postes dans les agences fédérales qui, *a priori*, doivent être considérés comme des « messageries Capstone ». Autrement dit, ils incitent très fortement les agences à les déclarer : tel niveau de management, les rôles les plus importants, les plus stratégiques, liés aux politiques ou au public. Ce type de rôle est important, dit NARA, et on attend que les comptes de messagerie associés soient définis comme des « messageries Capstone » et donc **préservés pour la Nation**.

S4J

Gérer les mails: témoignages d'entreprises

*Franck ASTOLFI,
 Responsable du projet
 d'archivage ReMIND
 chez Bouygues
 Construction*

L'archivage des mails engageants est important et même vital pour Bouygues Construction dans la mesure où il permet de **défendre nos intérêts**. Quand un contentieux survient, les chargés d'affaire du Service Après Vente ressortent les boîtes d'archives mais aujourd'hui **on ne trouve que 20 à 30% de la correspondance recherchée, le reste passe par le mail et les pièces jointes**.

Les mails ne sont pas toujours classés, ou mis sur des .PST (c'est fréquent) ou laissés dans les boîtes de messagerie pendant des semaines, des mois, voire des années. Forts de ce constat, nous avons décidé de mettre en place des parades.

Pour la gestion de chantiers, nous avons une **GED** (gestion électronique de documents), EDOC, développée en interne qui permet les échanges entre acteurs ; et on a créé une **macro EDOC dans Outlook** qui permet aux assistantes de classer les mails. Ce n'est que du stockage, pas encore de l'archivage. Les messages restent dans la GED toute la durée du chantier ; à la fin, après le procès-verbal de réception, toutes les données présentes dans la GED sont intégrées dans la **plateforme d'archivage** (REMIND, plateforme d'archivage mixte, physique et électronique). On a non seulement les mails mais tous types de documents, plans, rapport d'expertise, archivés pour une longue durée, jusqu'à 30 ans.

*Jean-Loup QUEINEC,
 Directeur de la
 communication de
 l'Agence de services et
 de paiement*

Pour tout ce qui est personnel et privé, normalement, **dans la charte d'usage, il est spécifié que la messagerie n'est pas une messagerie personnelle**. Si un agent est en CDD ou en mobilité et quitte l'établissement, il ne sera pas conservé ces messages-là, et si jamais ils utilisaient leur propre messagerie de travail pour envoyer un message privé, il faut qu'il spécifie que c'est un message privé. Quand ils font des envois de **documents confidentiels** à l'établissement, il est demandé de les **crypter** (si c'est un envoi extérieur) et s'ils les conservent, il faudra qu'ils les enregistrent sur l'espace bureautique sous un format adapté et qu'ils les versent à une **base de données de documents engageant l'établissement**.

Alors bien évidemment on a des smartphones d'entreprise qui sont complètement synchronisés avec la messagerie de l'Agence et tous les travaux, rédactions sur les **smartphones**, ont une influence sur la destruction, le classement, etc. de la messagerie d'entreprise.

*Nathalie MORAND-
 KHALIFA, Directeur du
 département
 Information
 Management de la
 Recherche et Innovation
 de L'Oréal*

En général, lorsque les **top managers** font appel à l'archiviste pour régler leur problème de messagerie, force est de constater qu'il y a une **volumétrie** et un **arriéré de mails** très important.

La plupart du temps, les top managers vont vous opposer qu'ils ont besoin de tout, qu'ils ont dans leur messagerie l'intégralité de leur périmètre d'activité et qu'ils ne peuvent pas vivre sans tous ces mails. Ils

vont montrer comment ils classent leurs mails, par date, par destinataire, par émetteur et bien souvent ils finissent par conclure qu'ils ont **beaucoup de mal à trouver l'information** qui les intéresse.

En analysant avec eux leurs besoins de façon beaucoup plus précise, on s'aperçoit qu'en général, ils n'ont pas besoin de tous ces mails, ou tout au moins ils n'en ont pas besoin de façon immédiate. Et **le fait que ce soit gardé dans leur messagerie va poser deux problèmes** : le premier est que les documents ne sont pas rangés dans les bons dossiers, avec les autres pièces et quand le manager n'est pas là, si une autre personne en a besoin, elle ne peut pas accéder à l'information ; et en plus, cela pollue leur messagerie pour les documents à traiter sur le moment. Donc, de la même façon que l'on explique aux collaborateurs qu'il y a un **référentiel de conservation** qui est là pour les aider sur : quel mail conserver ? Est-ce qu'il est pertinent ? Est-ce qu'il est engageant ? Est-ce que ce mail contribue à la mémoire de l'entreprise ? Est-ce un mail de savoir et de savoir-faire ? Quelle est la durée de conservation et à quel dossier il se rapporte ?

En général, une fois qu'on a expliqué tout cela, le top manager convient de lui-même que tout n'est pas à conserver, que tous les mails n'ont pas la même importance. Cet état des lieux qui est fait de l'utilisation des mails par le top manager va permettre d'**élaborer conjointement, top manager, assistante et archiviste, quelles vont être les nouvelles pratiques** : l'arriéré n'est pas reprendre, il est plutôt conseiller d'archiver en l'état les mails qui étaient encore dans la messagerie du manager, et de repartir à une date convenue ensemble de nouvelles pratiques et de nouvelles règles. Et c'est là que l'on voit, et le plus souvent le top manager en premier, l'importance de la **délégation donnée à l'assistante** et du périmètre de responsabilité que le top manager va bien vouloir lui attribuer.

S4K

Pratiques de lecture et de classement des courriels

Anne BURNEL, Directrice des Archives du Groupe La Poste

Ma pratique, en termes de messagerie, consiste à prendre connaissance de la plupart des messages que je reçois, à l'exception de ceux qui, soit par l'expéditeur, soit par l'objet, me permettent d'identifier tout de suite que ce sont des messages qui ne me concernent pas, auquel cas je vais les **détruire immédiatement**. Pour les autres, après une lecture rapide, je vais : soit les supprimer car j'ai pris connaissance de l'information et je n'ai pas besoin d'aller plus loin, ou parce que j'identifie tout de suite qu'ils ne me sont pas utiles, ce qui arrive quand même assez souvent. Pour les autres, après lecture rapide, je vais soit les **traiter immédiatement**, soit les **éliminer**, soit les **classer** dans un répertoire que j'ai confectionné et dans lequel je vais classer tous les messages reçus sur le même sujet.

Et enfin, il peut m'arriver de **garder dans la boîte de réception un certain nombre de messages parce que je veux prendre le temps d'y réfléchir avant de répondre** ou il me manque des informations pour y répondre immédiatement. Donc, ceux-là, je les traite plus tard et, après traitement, j'applique la même méthode, à savoir destruction si le message n'est plus nécessaire, ou bien classement dans un des répertoires en fonction de l'objet du message.

*Marie-Anne CHABIN,
Expert, membre
fondateur du CR2PA*

Je n'utilise qu'un seul matériel pour consulter ma boîte de messagerie ou écrire des messages : c'est mon ordinateur portable. Je ne lis pas mes messages sur mon téléphone et je n'ai pas de tablette ; ceci est délibéré car j'ai très souvent mon ordinateur portable avec moi et je n'aime pas l'idée de lire des messages dans la rue, dans les transports ou au restaurant. **C'est moi qui choisis le moment où je vais lire mes mails**, même si c'est plusieurs séances par jour. De cette façon, j'évite aussi d'éventuels soucis de synchronisation qu'on peut avoir avec plusieurs outils.

De même, j'ai fait le choix de ne pas utiliser le cloud, Je réalise moi-même mes **sauvegardes hebdomadaires** avec mes propres outils, ce qui n'est pas plus contraignant que bien d'autres tâches de la vie courante comme ranger le dessus de mon bureau ou aller porter les bouteilles au récupérateur de verre. Ma boîte de messagerie, avec les fichiers au format .PST pèse environ **7 Go** car elle renferme tous les messages engageants et hautement informatifs de mes activités avec leurs pièces jointes. C'était environ 4 Go en 2012, soit comparativement à d'autres statistiques, une hausse modérée. Mais je détruis régulièrement les messages sans intérêt, bien que j'en garde certainement beaucoup trop. J'ai à m'améliorer sur ce plan.

Il m'est arrivé une fois il y a deux ans (virus ? attaque ? panne informatique ?) de perdre d'un seul coup tous mes fichiers .PST. Grâce à la sauvegarde et aux fichiers des derniers jours conservés sur les serveurs de mes hébergeurs, j'ai pu en deux heures restaurer la totalité de ma messagerie.

Évidemment, pour **maîtriser le volume** et l'accroissement de ma boîte de messagerie, je ne conserve pas tout, évidemment. Mais je ne détruis pas les mails inutiles, il y en a trop et ce geste de détruire l'inutile est moralement trop déprimant. Je l'ai fait pendant longtemps, comme beaucoup de monde, conformément aux consignes des archivistes pour les dossiers papier où on doit supprimer les doubles, les brouillons, la documentation, etc. Aujourd'hui, **je ne cherche pas à l'éliminer ce qui n'est pas important mais à sélectionner ce qui l'est.**

À chaque consultation de ma boîte de réception, je sélectionne ce qui a un intérêt dans la **boîte de réception** de mon logiciel et je le transfère dans un répertoire que j'ai créé et qui est ma **véritable boîte de réception** (c'est un peu le geste d'ouvrir le courrier), et je laisse le reste où il est ; deux ou trois fois par jour, j'envoie ce reste d'un seul clic dans la corbeille que je vide régulièrement.

La part ainsi éliminée sans que j'y touche est à peu près les deux-tiers des mails reçus. C'est vraiment très pratique.

Mon **système de classement** (j'ai environ 50°000 messages dans ma boîte) est très simple. Je n'ai jamais cherché d'arborescence documentaire développée, ayant pris conscience depuis longtemps qu'avec le numérique, ce qui importe c'est a) une **rédaction rigoureuse** des messages et une indication précise des objets, b) une **qualification** de la valeur des choses. En effet, le moteur de recherche (celui de la messagerie ou un moteur plus global) retrouve tout mais est incapable de dire si un mail est important ou pas. Chacun son travail. Pour tout dire, j'ai choisi pour ma messagerie d'utiliser le même classement que pour les fichiers bureautiques sur mon disque dur ; **c'est un classement en 10 répertoires au total, portant les numéros de 0 à 9**, le 0 étant les mails ou les fichiers en cours (quelques dizaines), le 7 étant les documents vitaux, le 8 pour la documentation de travail, le 9 étant mon « purgatoire ». J'ai dénommé « **purgatoire** » le répertoire qui accueille les mails de faible intérêt (parce qu'il ne me concernent que de loin, parce qu'ils sont redondants, que j'en ai pris connaissance, ou que je les ai traités et n'en ai plus besoin (la réponse gardant la trace de la question). Mais c'est bien connu que lorsqu'on supprime trop vite un document, on en a besoin le lendemain... Il m'arrive ainsi régulièrement de repêcher un message dans ce purgatoire pour le consulter ou le requalifier. La durée de séjour au purgatoire est de deux-trois mois avant la suppression définitive, automatique. Les six autres répertoires correspondent à mes différentes activités.

S4L

Pratiques de tri automatisé des messages électroniques

*Jean-Loup QUEINEC,
 Directeur de la
 communication de
 l'Agence de services et
 de paiement*

Ma propre boîte aux lettres, je la paramètre avec des filtres. Je filtre en fonction des types de messages ou de l'expéditeur, et ils sont aussitôt **classés selon le filtrage et les thématiques que j'ai imaginées**, inventées ; cela me permet d'aller directement vers le message ou l'expéditeur.

Je prends comme principe que, pratiquement **chaque mois**, je supprime les messages, y compris ceux qui sont tombés dans la corbeille ; et je fais un classement régulier (annuel) pour éliminer les anciens messages qui ont perdu de leur importance, tandis que certains autres messages qui sont dits **engageants** pour l'Agence, je vais les enregistrer et les mettre dans un répertoire bureautique pour conserver le message sous un format PDF et je vais aussi enregistrer la pièce jointe en PDF.

*Aurélien CONRAUX, Vice-
 président du CR2PA,
 Records Manager chez
 L'Oréal*

À titre professionnel, ma boîte mail m'est indispensable, parce que, en tant que records manager, j'interagis avec des personnes qui ont des **rôles très divers**, que ce soit le top management de l'entreprise, mais aussi les utilisateurs, dans tous les sites et dans tous les pays même, et

des gens avec des métiers très divers, des experts, des gens des affaires juridiques, de l'informatique, de la formation, de l'accompagnement utilisateur, et c'est très difficile de rassembler toutes les personnes tout simplement, dans des réunions, dans des projets, dans des échanges.

Donc le mail, en tant qu'outil d'échange asynchrone reste un outil aujourd'hui indispensable pour communiquer, pour faire avancer des projets.

Mais par contre, ce n'est pas forcément le lieu où garder l'information qui, pour être partagée justement avec tous ces gens-là, est mieux utilisée, plus facilement disponible, partageable, lorsqu'elle est versée dans des **espaces collaboratifs**. Donc, je ne pourrais pas me passer du mail mais dans l'absolu, la boîte mail devrait être aussi vide que possible.

À mon avis, la boîte mail rend très peu de services. C'est un outil déployé partout mais qui est très faible par rapport à ce qu'on pourrait en attendre. **Ma boîte mail idéale, c'est une messagerie presque vide, avec toute l'information transférée dans des espaces de stockage, de conservation, adaptés, professionnels, collaboratifs**, où sont appliquées les règles de gestion, de conservation et de destruction correspondant non pas à telle typologie de mail (avec pièces jointes ou sans pièces jointes, les mails avec un tableau Excel ou les mails avec un document Word à l'intérieur mais en fonction des dossiers).

Ma boîte de réception, j'essaie de la garder à **une page écran**, malgré les mails qu'on reçoit chaque jour et, par contre, d'**avoir un nombre de règles de tri et de filtre qui orientent automatiquement des mails reçus vers des dossiers de ma messagerie**, de manière à faire un pré-tri et ne pas avoir cette accumulation dans la boîte de réception qui comprend 1500 messages non lus comme on voit parfois, de manière à lire tous les mails qui traitent d'une affaire ensemble : s'il y en a dix qui arrivent dans la journée, je vais les lire ensemble. Cela permet aussi de **lire moins fréquemment**, avec moins d'attention les mails qui arrivent des fournisseurs, des prestataires ; ça peut être aussi une masse importante des listes de diffusion auxquelles nous sommes abonnés et qui envoient des informations au départ très importantes, très intéressantes mais dont on finit par se lasser.

Une autre pratique est d'essayer d'identifier **les messages qui sont importants**, qui vont exiger une réponse ou une attention spécifique par rapport à d'autres ; c'est là que les boîtes mails finalement sont assez faibles. Certaines ont des outils pour mettre en évidence, en gras, en couleur, en surlignage, marquer avec des étoiles, etc. les mails qui viennent de tel correspondant, qui contiennent tel mot-clé, qui ont telle caractéristique d'origine, de taille, de pièces jointes, mais finalement c'est à **paramétrer à la main, c'est un travail important et cela fait partie de l'expertise qu'il faut apporter à l'utilisateur dans la gestion de sa boîte mail** ; lui dire que programmer des règles, cela fait partie de manière essentielle de la gestion de sa boîte mail, beaucoup plus par exemple que d'envoyer un message avec un accusé de réception à une demande de lecture ou une demande de réponse ; tout cela, ce sont des

pratiques que je n'utilise jamais, que je déconseille à tous les utilisateurs. Par contre, mettre des règles de tri et de filtre automatique, ça me paraît **le B-A-BA fondamental de la possession d'une messagerie professionnelle**.

Je ne lis pas tous mes mails et j'en suis très content ; je dirais même que je considérerais comme un échec grave si j'avais à lire tous les mails. Parce que ce système de filtre et de tri qui est instauré dans ma messagerie finalement amène dans des **dossiers thématiques** le plus de mails possibles, et certains, je ne les lis que quand j'ai le temps, que quand je suis encore intéressé par un sujet (pendant très longtemps j'ai été abonné à des listes de diffusion sur le fonctionnement des *data centers* par souci de veille technologique, aujourd'hui ce sont des mails que je ne lis plus).

Par contre, **j'essaie de lire le plus rapidement possible et surtout de répondre, de traiter le plus rapidement possible les mails qui sont importants**, soit parce qu'ils viennent d'une autorité hiérarchique qui attend des éléments de langage ou une réponse très rapidement, soit parce qu'ils engagent, d'une manière ou d'une autre, l'avancée d'un des dossiers auxquels je participe et que, là, le mail auquel on ne répond pas peut devenir très vite **le maillon faible** du projet.

S4M

Quelle place pour les mails dans les archives historiques ?

Marie-Anne CHABIN,
Expert, membre
fondateur du CR2PA

Quelle place pour les mails dans les archives historiques ? Quelle place occupent-ils ? Quelle place devraient-ils occuper ? À partir du moment où on considère que **le mail est un document comme un autre** et que l'on considère, que l'on constate que la messagerie électronique est le lieu de passage de 90% des échanges engageants dans une entreprise ou une institution, il est évident que les mails sont **une composante des archives historiques du XXI^e siècle**.

Ceci dit, autant il est **aberrant** d'ignorer les mails dans la constitution des archives aujourd'hui, autant il est **illusoire** de les conserver tous et de les traiter un par un, comme on pouvait le faire pour la correspondance des personnalités au XX^e siècle ou dans les siècles précédents. À cet égard, il existe **une expérience très très intéressante d'archivage historique de mails**, c'est celle de l'université de Princeton en 2015, aux États-Unis, et qui a été rapportée par Jarrett Drake sur le blog de l'université.

Valerie Smith a exercé les fonctions de **doyenne de l'université de Princeton** pendant 4 ans, de 2010 à début 2015, étant la première femme noire à occuper un tel poste. Lors de son départ, comme cela se passe normalement, le service d'archives de l'université s'est soucié de collecter non seulement ses dossiers, papier ou électroniques, mais aussi sa boîte de messagerie et les **100 000 messages** qu'elle contenait, témoin d'une activité importante au cours de ses quatre années de

mandat (à titre de comparaison, au cours de ses quatre années d'exercice comme Secrétaire d'État, Hillary Clinton a accumulé 30 000 messages professionnels).

Le service d'archives n'a envisagé à aucun moment de conserver une copie intégrale de la boîte mail de la doyenne Valerie Smith pour la postérité (conserver tout, c'est ne rien conserver). **Un groupe de travail a été constitué avec une responsable administrative, un expert technique et les archivistes**, en lien avec d'autres collègues. Cette équipe a élaboré **deux listes** :

- 1) d'une part : les noms et adresses mail de **25 correspondants** « importants » ;
- 2) d'autre part : **50 mots-clés** liés aux projets, programmes et thématiques représentatifs du mandat de Valerie Smith.

À partir de ces deux listes, l'expert technique et l'archiviste ont extrait de la boîte de messagerie Outlook **une sélection de 20000 messages (20%)**. Les messages ont été copiés pour constituer une seconde boîte sans être supprimés de la boîte principale. Ces 20000 messages (5000 par an) se répartissent en 15000 messages reçus et 5000 messages expédiés.

Le classement retenu pour ces 20000 messages est le simple **classement chronologique**, qui était celui de l'utilisatrice. Le délai de communication de cette correspondance au public a été fixé à 40 ans (premiers e-mails accessibles en 2050). Un autre petit calcul des archivistes indiquent que l'impression papier de cette sélection correspondrait à peu près à 0,30 mètre linéaire par an, (trois boîtes d'archives), ce qui correspond à peu près au **volume moyen des archives annuelles de tous les doyens de l'université** depuis 90 ans.

Ce que je retiens de cette expérience, très séduisante, ce sont trois choses :

- 1) que **le bon usage des algorithmes est un atout énorme dans l'organisation d'un archivage efficace** (et pas seulement pour les archives historiques), mais il est encore très peu, bien trop peu, utilisé ;
- 2) qu'au final, le volume d'archives pertinente d'un dirigeant n'est guère plus volumineux aujourd'hui que lors des siècles passés, en tout cas le XXe siècle ;
- 3) cette pratique qui consiste à **aller chercher, grâce aux algorithmes, ce qui est intéressant** dans le fonds d'une personnalité dont on veut archiver les traces, **plutôt que ce focaliser sur ce qu'il faudrait détruire**.

Suite avec la **Semaine 5. Le mail est-il gouvernable ?**