

Semaine 5. Le mail est-il gouvernable ?

Sommaire

La familiarité du mail en question	S5A
Maîtriser le mail : un enjeu de management	S5B
Former à la messagerie: une exigence pour l'entreprise	S5C
Le mail et les autres outils de communication: à chacun son rôle	S5D
Répondre à l'accélération technologique /la conduite du changement	S5E
Autorégulation et autodiscipline face au tsun@mi	S5F
La génération Y, les mails et l'hygiène numérique	S5G
Pour les mails aussi, l'archivage managérial est la solution	S5H
Les adhérents du CR2PA témoignent de la gouvernance du mail	S5I
Et si le mail disparaissait ?	S5J
Le mail, outil de correspondance universel et échange engageant	S5K

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

Adrien BOURGEADE, Étudiant Enseeiht

Anne-Cécile BOUSCARY, Responsable RH Sopra Steria, Région Midi-Pyrénées

Anne BURNEL, Directrice des Archives du Groupe La Poste

Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA

Marie-Anne CHABIN, Expert, membre fondateur du CR2PA

Jihad CHAKHI, Étudiante Paris 8

Vincent CLAUDON, Secrétaire Général de l'Agence de services et de paiement

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

François-Xavier FERRARIO, Retraité, ancien Inspecteur général d'Oséo-BPIFRANCE

Pierre FONLUPT, Président du Directoire de PLUS SA, Président de LOCARCHIVES

Roger GRASS, Conseiller à la Cour de cassation, Ancien secrétaire général et greffier de la Cour de justice de l'Union européenne

Ariana GUERBER, Étudiante Paris 12

Ludovic GUERRA, Étudiant Enseeiht

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

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

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

Dijana LEKIC, Étudiante Paris 11

Corentin MACIAS, Étudiant Enseeiht

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-François PERRET, Directeur Associé PAC/CXP Group

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

Cyrille TESSER, Expert à l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)

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

Textes des vidéos

S5A	La familiarité du mail en question
<p><i>Marie LAPERDRIX, Chef du service des archives du ministère de l'Economie et des Finances</i></p>	<p>L'outil de messagerie influence bien évidemment la forme de saisie des messages, ne serait-ce que parce que l'outil de messagerie offre des possibilités d'interaction beaucoup plus complexes qu'un simple courrier papier, de sorte que les personnes qui ne connaissent pas les règles de bonne rédaction des messages le font d'une manière beaucoup plus libre, parce qu'il y a un côté beaucoup moins formel dans l'outil de messagerie qu'on a sur son poste individuel. Cela peut créer des difficultés managériales voire politiques en fonction du contenu des messages transférés, envoyés au sein de ces messageries.</p>
<p><i>Christophe BINOT, Responsable de la Gouvernance de l'Information du Groupe Total</i></p>	<p>Oui, justement, le fait que le mail soit un langage « non contraint », dans lequel les personnes, les collaborateurs de l'entreprise, s'expriment peut-être de manière très libre, voire très familière pour certains, peut entraîner des effets de bord. Il faut donc sensibiliser les utilisateurs sur le fait que même un mail sur lequel on explique sur un ton familier, sur le ton de la plaisanterie qu'il va se passer ça ou ça, ou qu'on aurait dû faire ci ou ça peut être considéré plus tard comme une pièce à conviction. Donc, il faut rentrer dans une bonne rédaction de ces mails, en faisant en sorte que ce qu'on écrit dans un mail doit pouvoir, à un moment donné, sortir à l'extérieur, en cas de problème. Les utilisateurs, les collaborateurs, doivent avoir conscience de ça.</p>
<p><i>Nathalie MORAND-KHALIFA, Directeur IMO L'Oréal</i></p>	<p>La messagerie est le bon moyen de connaître le caractère d'un collègue.</p>
<p><i>Pierre FONLUPT, Président du Directoire de PLUS SA, Président de LOCARCHIVES</i></p>	<p>À l'évidence, les mails ont un impact sur l'évolution des relations hiérarchiques dans l'entreprise. Les caractéristiques du mail, c'est d'être quelque chose d'un peu hybride puisque c'est à la fois de l'oral et de l'écrit. Il y a néanmoins absence de formalisme de l'écrit et on est pourtant engagé et quelquefois on ne tient pas suffisamment compte de cette dimension-là au moment où on a l'impression de s'exprimer comme si on était à l'oral.</p>
<p><i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i></p>	<p>Un clic suffit à engager l'entreprise</p>

Roger GRASS, Conseiller à la Cour de cassation, Ancien secrétaire général et greffier de la Cour de justice de l'Union européenne

Et donc, il me paraît absolument nécessaire de **sensibiliser les collaborateurs** dans une entreprise et d'organiser des formations. Souvent, un contrat peut être pré-négocié par des commerciaux, qui ne sont pas des juristes et qui ne voient pas forcément l'ensemble du dossier et qui ont pris des habitudes de communiquer, auparavant par téléphone, et qui s'exprimeront par mail avec la même liberté qu'ils s'exprimaient par téléphone, sauf que **le mail restera, et pourra être utilisé, de bonne foi ou de mauvaise foi – peu importe – par l'adversaire dans un contentieux.**

Ludovic GUERRA, Étudiant Enseeiht

J'ai gardé depuis que je suis petit toutes mes **lettres** ; aujourd'hui j'en reçois encore mais rarement ; quand j'en reçois, je suis très heureux et je les garde. Et je réponds souvent par **mail** pour remercier la personne...

Ariana GUERBER, Étudiante Paris 10

Avec la messagerie instantanée, en revanche, il est vrai que je n'utilise pas les mails comme Yahoo comme un support de discussion rapide ; j'utilise la **messagerie instantanée** pour faire ça avec mes amis, que ce soit sur Facebook ou d'autres supports et **je fais vraiment la différence** entre un message pour juste discuter rapidement et un **message professionnel** où il faut que je réponde à des soucis administratifs ou autres.

J'ai une amie par exemple qui m'envoie souvent des mails parce qu'elle n'a pas accès aux messageries instantanées, elle n'est pas sur Facebook ou d'autres réseaux sociaux et c'est vrai que je n'ai pas cette habitude ; en fait je ne réponds même pas à ses mails ; j'ai le sentiment que ça me prendrait du temps de cliquer sur le lien qu'elle m'envoie ou de répondre à une question pour lui envoyer des photos. Donc j'ai dû lui apprendre l'utilisation par exemple de Onedrive ou de Google Drive pour pouvoir échanger des photos, et pour l'instantané, je lui dis de passer par portable, je n'arrive pas à utiliser ma messagerie Yahoo en tout cas pour faire ça.

Ludovic GUERRA (Enseeiht), Étudiant Enseeiht

Pour ce qui est de la conservation des mails, je vois deux aspects : l'aspect personnel, c'est-à-dire les mails que l'on garde pour nous parce qu'une personne nous a écrit quelque chose et qu'on veut pouvoir le ressortir par exemple pour se protéger juridiquement (une personne a écrit quelque chose il y a deux ans, on peut dire : regardez, elle s'était engagée sur ça et ce n'est pas ce qui s'est passé, quelle que soit la raison) ; **pour moi, les mails, c'est comme une lettre, ça se garde quand c'est important**, comme une fiche de paie qu'on nous donne, ça se garde pour quarante ans plus tard quand on finit de travailler ; un mail c'est pareil.

Pour ce qui est de l'État qui surveille Internet, est-ce que tous les mails qui transitent doivent être gardés ou pas, qu'est-ce que l'administration doit garder ? C'est un débat que je trouve plus complexe dont on pourrait parler longtemps ; mon avis est que les informations devraient être gardées sur un court temps que j'estime

à une ou deux années par exemple, pour que l'administration ait cette information mais qu'elle ne la garde pas. Ce qui est bien aujourd'hui, c'est que, en lien avec le droit informatique, on peut demander la suppression de ces informations. C'est ce que je pense pour la suppression des mails.

S5B

Maîtriser le mail : un enjeu de management

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

Beaucoup de personnes se demandent si la maîtrise du courrier électronique est un atout dans la vie professionnelle. Pour cela, il suffit de regarder les études publiées récemment et on voit qu'il y a **trois profils-types d'individus** : il y a ceux qu'on appelle **les parcimonieux**, qui n'utilisent pas le mail et ne reçoivent pas de spams, pour parler de manière simple. Il y a par ailleurs les gens qui sont **des férus de technologie** et qui maîtrisent très bien l'outil ; ce sont de grands utilisateurs du mail et ils ne souffrent pas de l'abondance des mails.

En revanche et malheureusement, la plupart des professionnels qui utilisent le courrier électronique sont ce qu'on appelle **les « victimes surchargées »**, les fameuses victimes de l'infobésité. Tout cela, parce qu'ils ne maîtrisent pas correctement l'outil qu'est le mail et se trouvent rapidement débordés. De ce fait, ils s'exposent à beaucoup d'éléments : des prises de décision trop rapides, ou l'impossibilité de retrouver des informations qui sont dans leur courrier électronique et ils subissent de plus en plus le stress, l'accélération de l'information, la difficulté de gérer correctement et deviennent peu à peu des victimes surchargées qui souffrent de la non-maîtrise de l'outil qu'est le courrier électronique.

*Vincent CLAUDON, Secrétaire
Général de l'Agence de
services et de paiement*

Aujourd'hui le volume des mails et la masse d'informations qu'ils contiennent est devenu un vrai enjeu individuel. **Chacun doit essayer de « domestiquer la bête »**. On est devant une montagne d'informations qu'on a du mal à minimiser, à écarter, car on a envie d'avoir cette information ; quand on dirige, plus on a d'informations, plus on est en capacité de constater que l'on est à même de prendre les bonnes décisions et d'être efficace dans son action.

Cette information, elle est globale, elle est étendue, elle est profonde, et depuis que j'ai rejoint cet établissement, depuis un an et demi, je garde tous les mails et toutes les informations contenues dans les mails, notamment les pièces jointes ; cela permet, cela m'a permis, assez rapidement, d'avoir **un volume de données très exhaustif** qui couvre tous les champs, qui m'apporte des éléments sur à peu près tous les aspects de notre établissement. Là, c'est clair que l'usage du mail, de la dématérialisation, a changé

fondamentalement les choses ; il n'y a plus de classement papier ; les secrétaires sont un peu désespérées.

Pour ma part, je n'utilise jamais le support papier, je n'utilise que le support numérique avec un ordinateur portable qui me permet, à toutes les réunions – je l'ai vu encore hier où on recherchait une information – d'**aller chercher et trouver en quelques minutes voire quelques secondes ce que l'on a évoqué il y a un an**, alors que, dans l'ancien système papier, cela n'aurait pas été possible de manière aussi rapide. Donc, ça a changé fondamentalement la masse d'information. Après, ce qu'il faut, c'est arriver à gérer cette masse d'information. C'est un peu plus délicat : arriver d'abord à trier ce qui est sûr de ce qui n'est qu'exploratoire, arriver à **trier** ce qui est **essentiel** de ce qui est trop détaillé, arriver à trier ce qui pourra nous servir de ce qui sera vite démodé, **ce qui pourra servir** ou maintenant ou dans les mois qui viennent. Ce volume crée une masse d'information très importante qu'il convient de mettre en valeur, d'utiliser, chacun dans son management.

Mais ça oblige aussi à avoir un classement, une hiérarchie des données qui prennent beaucoup de temps et que, j'allais dire aujourd'hui en tout cas dans notre organisation, **personne ne peut faire à votre place**, parce que si quelqu'un le fait à votre place, vous mettez plus de temps, vous passerez à côté des éléments que vous voulez garder de manière essentielle et ça peut être compliqué. **Ça permet aussi, cette masse de données, compactées sur mon ordinateur portable, de moins solliciter mes collaborateurs** : une donnée que j'ai reçue, je l'ai encore et je n'ai pas à la redemander, je peux l'exploiter. Ça aussi, c'est quelque chose qui peut désespérer nos collaborateurs qui étaient habitués à fournir tous les jours des données, à les fournir plusieurs fois. Ils ont parfois **désespérés** quand nous pouvons avoir des données qu'ils n'ont plus, qu'ils n'ont pas fourni eux-mêmes et qu'on ressort de notre mémoire, de la mémoire de notre ordinateur en tout cas.

*Jean-François PERRET,
Directeur Associé PAC/CXP
Group*

Chaque individu est un décideur à lui tout seul donc, quand il y en a plusieurs centaines, plusieurs milliers, plusieurs millions, plusieurs **dizaines de millions** qui décident d'utiliser tel ou tel outil, personne ne peut arrêter cela. .

*Bruno DANVIN, Vice-
président du CR2PA*

L'entreprise est légitime à légiférer, c'est-à-dire édicter des règles pour ses collaborateurs.

*Pierre FONLUPT, Président du
Directoire de PLUS SA,
Président de LOCARCHIVES*

Et puis le mail est un élément, du fait de son caractère très **instantané**, très **rapide**, qui fait que la détention de l'information n'est plus un élément de pouvoir.

S5C

Former à la messagerie: une exigence pour l'entreprise

Anne-Cécile BOUSCARY,
 Responsable RH Sopra Steria,
 Région Midi-Pyrénées

Pour **sensibiliser les collaborateurs** au bon usage du mail, effectivement nous avons plusieurs moyens : il y a la diffusion générale, par exemple avec une conférence qui va traiter du bon usage du mail sur une demi-heure- ¾ d'heure pour poser les bases de l'usage du mail ; et puis au fil de l'eau et au quotidien et sur un exemple ciblé parce qu'un collaborateur, justement, aura utilisé un mail à mauvais escient, ou aura eu typiquement un retour de flamme, ou n'aura pas eu l'effet escompté par rapport au mail qu'il a envoyé, c'est vraiment un bon moment pour faire de la pédagogie et pour expliquer comment le mail aurait dû être rédigé pour être plus efficace et pour ne pas risquer de tomber aux oubliettes soit, à l'inverse, d'avoir des effets néfastes et des effets retour qui n'étaient pas souhaités par le collaborateur. À mon sens, **c'est un travail au quotidien, et plus il est illustré par l'exemple, plus il est pertinent.**

Richard CAZENEUVE,
 Président du CR2PA

Toujours privilégier la prévention aux démarches correctrices difficiles à mettre en œuvre.

Anne-Cécile BOUSCARY,
 Responsable RH Sopra Steria,
 Région Midi-Pyrénées

La formation au mail est une formation qui est faite par le manager. C'est d'autant plus vrai que les jeunes générations et les jeunes embauchés arrivent en entreprise avec un usage du mail qui n'est pas forcément celui de l'entreprise. Leur apprendre ce que j'appelle, moi, **les règles du jeu et les règles d'efficacité** fait partie effectivement d'une pédagogie qui, lorsqu'elle est menée par les managers, permet de progresser très vite. Si elle n'est pas menée par les managers, les collaborateurs apprennent quand même mais dans ce cas-là vont apprendre un peu plus lentement et à leurs dépens, mais apprendront quand même, finalement, à utiliser le mail avec les bonnes pratiques.

Richard CAZENEUVE,
 Président du CR2PA

L'éducation aux risques du numérique devient un enjeu majeur de la société connectée.

Fernando LAGRAÑA,
 Directeur, Programme DBA,
 Webster Genève

Beaucoup d'entreprises mettent en place des formations pour indiquer aux gens comment utiliser le mail de manière technique. Mais le véritable problème n'est pas là ! **La gestion du mail correcte est une question managériale et pas une question de technologie**, car le problème vient essentiellement des pratiques dans l'utilisation du mail. Ce que les entreprises devraient faire et ce que les utilisateurs devraient savoir, c'est mettre en place des **codes de conduite** ou des gouvernances du mail ; le plus gros problème pour un utilisateur professionnel, en ce qui concerne le mail, n'est pas le spam publicitaire qui vient d'une source inconnue car ça, tous les

filtres d'entreprise et la plupart des filtres du réseau permettent de filtrer ces mails-là.

Ce qui est difficile, c'est de gérer ce qu'on appelle le **spam amical** : il est très difficile de mettre un filtre pour ne pas recevoir de mails de son supérieur hiérarchique, de ses collègues, d'un client ; et lorsque ceux-ci ont des **pratiques erronées**, l'utilisateur, celui qui va recevoir ces mails, peut être soumis au spam amical, c'est-à-dire le spam qui vient d'une source connue et qu'on ne peut pas filtrer par des règles automatiques.

*Nathalie MORAND-KHALIFA,
 Directeur IM de la Recherche
 et Innovation de L'Oréal*

Au-delà de la simple problématique de la volumétrie du nombre de mails reçus, l'importance d'**accompagner les managers**, et les top managers en particulier, dans le traitement des mails, c'est aussi leur faire prendre conscience des risques associés au mail.

*Corentin MACIAS, Étudiant
 Enseiht*

Au niveau de l'**accès à la technologie**, je pense que dans le milieu professionnel on se heurte à certaines contraintes des spécifications. Une entreprise ne peut pas se mettre à jour aussi souvent qu'on peut le faire, nous, dans notre vie personnelle, par exemple pour les logiciels, les mises à jour, etc. mais dans les entreprises on a peut-être plus facilement accès à la technologie en ayant plus de ressources. Tout dépend bien sûr des entreprises mais, pour travailler dans le milieu de la recherche et du développement, on a accès à des technologies qu'on ne pourrait jamais avoir de manière personnelle.

S5D	Le mail et les autres outils de communication: à chacun son rôle
<p><i>Fernando LAGRAÑA, Directeur, Programme DBA, Webster Genève</i></p>	<p>Le mail n'est sûrement pas un bon outil dans la plupart des communications internes à l'entreprise. On devrait, de manière naturelle, se souvenir que la meilleure communication dans l'entreprise est celle qui se fait entre collègues face à face. On dirait aujourd'hui en présentiel.</p> <p>Le mail est en fait un canal de communication très pauvre.</p> <p>Lorsqu'on veut communiquer de l'information, il existe des outils de partage, tel que le Sharepoint ou d'autres systèmes pour partager l'information. Lorsqu'on veut donner une information personnelle ou qui affecte la carrière d'un collaborateur, il faut aller lui parler ou, à la limite, lui donner un coup de téléphone ; on ne lui envoie pas un mail qui est froid, anonyme, distant, qui ne reflète pas les éventuelles émotions liées à la situation.</p> <p>Donc, le mail est à utiliser dans assez peu de cas finalement et on fait tout le contraire.</p>

	<p>La pratique aujourd'hui montre qu'on utilise le mail par exemple pour accéder directement à un supérieur hiérarchique alors qu'autrefois cette liaison n'existait pas.</p> <p>On utilise le mail aussi pour blâmer un collègue en se mettant dans une position de juge, par exemple en mettant le supérieur en copie lorsqu'on se plaint de la compétence ou de la performance d'un collègue qui devrait être un pair. Donc, il y a toute une série de pratiques que je considère comme non éthiques dans l'utilisation du mail, ou des pratiques erronées, par manque de savoir et de savoir-faire, qui font que, peu à peu, un courrier légitime se transforme en spam amical.</p>
<p>Anne-Cécile BOUSCARY, <i>Responsable RH Sopra Steria, Région Midi-Pyrénées</i></p>	<p>Aujourd'hui, nous avons à notre disposition de nombreux outils de communication : Twitter, <i>chat</i>, le mail en est un, les échanges sur les réseaux sociaux, le courrier papier qui continue d'exister...</p> <p>Twitter est un outil de communication immédiat, la taille du message est extrêmement courte et, sorti de son contexte, ça ne veut pas dire grand-chose, c'est-à-dire que, à l'instant où il est reçu et lu par les lecteurs il a une signification mais il a une durée de vie extrêmement courte ; si on ressort un message Twitter dans un an, dans deux ans, dans dix ans, quelle sera sa vraie valeur, sa signification ? Aujourd'hui, je ne le garantis pas.</p> <p>Le chat, message très court également, est destiné à mon sens à des utilisateurs qui partagent un même contexte, qui sont sur un même projet, dans un environnement qu'ils connaissent bien et qui, avec des questions très courtes, sont capables de répondre de manière précise sans avoir à préciser, à réexpliquer l'ensemble du contexte.</p> <p>Les réseaux sociaux sont destinés, eux, au partage ; ce que je mettrais comme mot-clé pour l'utilisation des réseaux sociaux, c'est le mot « partage » : partage d'information, question « qu'est-ce qu'on fait ce week-end », mise en communauté d'un certain nombre d'informations.</p> <p>Le courrier papier reste le support formel aujourd'hui, le support officiel d'un certain nombre d'informations : des attestations, des lettres officielles, qu'on envoie en général avec accusé de réception et qui permettent l'archivage et l'officialisation de ces courriers-là.</p>
<p>Pierre FONLUPT, <i>Président du Directoire de PLUS SA, Président de LOCARCHIVES</i></p>	<p>Je serais tenté de penser que les collaborateurs, d'une façon générale, écrivent trop de mails. Ce n'est pas une critique envers les mails mais je pense que le mail n'est pas un outil universel, on ne peut pas traiter tous les sujets via les mails. Un truc qui par exemple me fait bondir : c'est quand quelqu'un envoie un mail à quelqu'un qui est dans le bureau d'à côté, c'est un peu caricatural mais ça existe ; ou bien quand quelqu'un qui a un dossier à traiter et qu'il y a besoin d'une réponse avant midi, que je viens le voir et lui dis : « Est-ce que tu as eu la réponse que tu attendais ? » et que sa</p>

	<p>réponse à lui, c'est « Eh bien, je lui ai envoyé un mail... » ; « Tu as envoyé un mail mais tu n'as pas traité le sujet ; peut-être que si tu lui avais téléphoné, vous auriez pu en parler tout de suite et vous auriez pu immédiatement traiter le sujet ».</p> <p>Ce sont des exemples qui sont réels, que je vis au contact de mes collaborateurs dans l'entreprise et j'attire leur attention sur le fait que dans certains cas, le mail est l'outil idéal, dans d'autres cas, il n'est pas l'outil qu'il faut privilégier. Il faut laisser une dimension au contact par téléphone, au contact physique entre les gens, bien évidemment.</p> <p>On est entré dans une période où il ne s'agit pas de faire ça OU ça, mais ça ET ça. Pour moi, non, le mail ne va pas disparaître. Il existe des outils collaboratifs et on peut se demander dans quelle mesure les outils collaboratifs vont se substituer au mail ou pas, mais je reprends ce que j'ai dit il y a une seconde, on n'est pas du tout dans le OU, on est dans le ET. Dans certains cas, le mail garde son utilité ; là où il y a danger, c'est quand on l'utilise pour ce qu'il ne sert pas à faire. Mais en déduire qu'il va disparaître, je pense que c'est aller trop loin. Par contre il y a des cas où les outils collaboratifs seront beaucoup plus efficaces et essayer de faire du collaboratif uniquement à partir du mail est une erreur comme penser que le mail disparaîtra alors que c'est un outil de communication fantastique me semble pas être une perspective qu'il faut avoir en tête.</p>
<p>Corentin MACIAS, Étudiant Enseiht</p>	<p>Les quatre inconvénients que je trouve aujourd'hui à l'e-mail sont : la gestion des tâches, le stockage de documents, la pérennité des messages quand on doit revenir chercher des messages si on a besoin de l'information, et le dernier point est le côté instantané qui est perdu dans les e-mails et qu'on peut avoir dans une conversation sur un média social. Ce sont les quatre points que les nouveaux softwares qui tendent à remplacer le mail essaient de combler, par du stockage de documents, du suivi de tâches, du dépôt d'information direct et des <i>chats</i> plus instantanés.</p>
<p>S5E</p>	<p>Répondre à l'accélération technologique par la conduite du changement</p>
<p>Jean-François PERRET, Directeur Associé PAC/CXP Group</p>	<p>Peut-on ou faut-il résister à l'accélération technologique ?</p> <p>Certains, notamment dans le secteur public ou dans les gouvernements aimeraient ralentir ou maîtriser le rythme mais c'est devenu totalement impossible. Ça ne l'était pas il y a encore une vingtaine d'années ; certains gouvernements, notamment les Américains, arrivaient, par des lois anti-trusts ou des choses comme ça, à ralentir un peu le rythme mais maintenant c'est terminé. Les</p>

innovations sont tellement rapides, tellement importantes, tellement universelles, et finalement les marchés d'usage des technologies sont tellement diversifiés – puisque ça va des individus au fin fond de la Chine jusqu'à la grande entreprise de Wall Street – **il est quasiment impossible d'empêcher telle ou telle personne ou telle ou telle entreprise de décider d'utiliser à un moment donné un nouvel outil qui arrive sur le marché** et donc on ne peut plus. **C'est fini, le rêve de maîtriser le rythme des technologies** n'existe plus pour moi.

Les entreprises effectivement sont confrontées à un problème. D'un côté, une entreprise ne peut pas changer d'outil de communication tous les matins ou tous les ans, bien évidemment, donc il faut une certaine **régulation interne** ne serait-ce que pour rentabiliser les investissements qu'elles font à un moment donné ; les entreprises ont aussi des impératifs de sécurité. Donc pour les entreprises, c'est devenu extrêmement complexe parce que d'un côté elles subissent la **poussée des individus** qui la composent et qui ont plutôt tendance à rechercher la nouveauté, la facilité d'accès et d'usage, et le côté – passez-moi l'expression – *corporate* qui veut maîtriser *a minima* le rythme de développement et surtout la **rentabilité de ses investissements** puisque derrière chaque outil il y a un investissement.

On pourrait dire que l'investissement direct relatif au coût de ces technologies n'est pas essentiel aujourd'hui ; **ce qui est essentiel, c'est la conduite du changement, c'est la formation des utilisateurs** quand ils sont plusieurs dizaines ou centaines de milliers ; c'est beaucoup plus important . Donc effectivement les entreprises sont confrontées à ce problème et cherchent à sauter d'une génération d'outil à une autre, cherchent aussi à limiter le nombre des fournisseurs pour éviter qu'il y ait une cacophonie qui s'installe dans l'entreprise. Les grosses arrivent un peu à maîtriser les choses mais les petites entreprises n'ont pas, n'ont plus les moyens de maîtriser cela.

Des mesures de **sécurité** spécifiques pour les mails ? De mon point de vue, cela dépend de la taille et des possibilités des entreprises dont il est question. Personnellement, je dirige une entreprise de 150 salariés ; la sécurité sur nos mails est liée au prestataire de service qui nous fournit l'hébergement, qui nous fournit les serveurs , qui gère toute notre communication ; on est obligé de leur faire confiance. Personnellement, je ne connais pas en détail ces mesures de sécurité, même si elles existent, bien évidemment, pour éviter que tout et n'importe quoi nous arrive. Donc, côté sécurité, pour énormément d'entreprises, elles font confiance, elles **doivent faire confiance à leur prestataire.**

Le mail va-t-il disparaître ? La réponse est non mais... Non parce que le mail est rentré dans les mœurs de la population mondiale, de la population mondiale et de toutes les entreprises, je pense que

	<p>personne ne peut s'en passer aujourd'hui parce qu'effectivement le mode de communication multidimensionnel et multilatéral des mails n'est pas extrêmement efficace, notamment quand on est face à de grandes populations d'individus dans une entreprise par exemple, et que d'autre part, il y a une innovation permanente dans les outils collaboratifs, ce qu'on appelle les outils collaboratifs, qui permettent effectivement d'échanger de manière plus efficace plus opérationnelle. Ces outils collaboratifs déferlent ; il y en a un nouveau tous les mois ; moi, dans différents milieux, je suis sans cesse sollicité par divers groupes de gens auxquels j'appartiens, notamment dans le monde associatif, qui disent : « Eh bien, maintenant, il faut utiliser tel ou tel outil, c'est le meilleur ! »... jusqu'à l'arrivée du suivant. Je pense que ces outils collaboratifs vont devenir un des éléments de communication mais plutôt dans des groupes, des sous-groupes, etc. Côté entreprise, la plupart des entreprises adoptent aussi les outils collaboratifs de leur fournisseur dominant (ça peut être Microsoft, ça peut être Google, ça peut être Yahoo, ça peut être... ce qu'on a choisi, et on est un peu (un peu beaucoup d'ailleurs) dans une contrainte d'utiliser à un moment donné, l'outillage préféré de son fournisseur dominant.</p>
<p>S5F</p>	<p>Autorégulation et autodiscipline face au tsun@mi</p>
<p><i>Louise MERZEAU, Professeure en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris-Nanterre</i></p>	<p>Le mail, évidemment, s'inscrit dans un environnement ; c'est intéressant de se demander comment il va être utilisé en même temps, conjointement ou alternativement à d'autres systèmes de communication ou d'enregistrement de l'information. On a aujourd'hui à notre disposition, évidemment, toute une batterie à la fois d'appareils, de dispositifs, de canaux qui, chacun, ont leur propre temporalité, leur propre puissance de viralité, leur propre pérennité ; donc je pense que chacun aujourd'hui utilise ces différents systèmes de communication comme une série de curseurs qui vont être réglés les uns par rapport aux autres.</p> <p>La difficulté, par rapport à cette question, est que justement, c'est presque chaque individu qui va effectuer ses propres réglages et on peut peut-être même dire que cet usage des différents réseaux les uns par rapport aux autres va définir son usage, une certaine modalité de son usage.</p> <p>Pour ma part, j'ai un usage relativement sélectif et réfléchi de ces différents systèmes de communication qui dépend d'un certain nombre de critères : le critère de l'urgence, le critère de ce que j'appellerais la saillance de la communication (j'y reviendrai avec un exemple), le critère bien sûr du cercle des destinataires, plus ou moins ouvert ou fermé, cela va de l'intime à une communication qui</p>

	<p>peut viser un public élargi, et puis le critère de la pérennité, c'est-à-dire dans quelle mesure je me situe dans une communication que moi-même je vais penser, anticiper comme éphémère, momentanée (non destinée à laisser une trace) ou au contraire est-ce que j'anticipe une certaine forme de traçabilité et à ce moment-là bien sûr choisir des canaux différents.</p> <p>Pour prendre quelques exemples : je parlais tout à l'heure de saillance, si je veux vraiment attirer l'attention d'un destinataire (en général à ce moment-là, c'est un destinataire unique) peut-être paradoxalement, à l'usage, je me suis aperçue que ce n'est pas nécessairement le mail le vecteur le plus efficace : si cette personne est sur le réseau Twitter, il est en général plus efficace de lui envoyer un tweet, plus exactement de publier un tweet avec une mention de son identifiant, et on sait que cela génère une notification qui typiquement va attirer son attention ; on est là dans une communication de l'urgence et qui n'est pas forcément destinée à laisser une trace.</p> <p>À l'inverse si je me situe dans une visée d'une certaine pérennité, y compris pour moi-même, je vais souvent utiliser le mail, peut-être même de manière inattendue, je vais m'envoyer à moi-même un mail pour garder une trace, par exemple d'un tweet. On sait que les tweets sont assez difficiles à conserver parce qu'il y a ce défilement permanent et que l'application ne permet pas, à moins de passer par des outils complexes ou coûteux, d'enregistrer sur un long terme les tweets ; donc ça, c'est une pratique que j'ai, dans la mesure où derrière j'ai une pratique d'archivage un peu systématique de mes propres mails.</p> <p>Et si je veux diffuser de manière virale, c'est-à-dire viser à la fois le déplacement rapide, la réplique d'un message, je vais plutôt utiliser la dynamique des réseaux sociaux, soit Twitter que j'ai déjà mentionné, soit des réseaux comme Facebook, étant entendu qu'à chaque fois il faut essayer de tenir compte du cercle de destinataires que l'on vise. Selon les sujets, selon les domaines, on peut être en mesure de savoir si c'est plutôt une communauté Twitter, plutôt une communauté Facebook, y compris pour des contenus qui peuvent sembler très proches, par exemple dans le domaine scientifique.</p>
<p><i>Pierre FONLUPT, Président du Directoire de PLUS SA, Président de LOCARCHIVES</i></p>	<p>De mon point de vue, les entreprises n'ont pas vraiment de marge de manœuvre pour résister à l'utilisation des mails. Par contre je sens venir quelque chose qui est plus intéressant et qui relève d'une forme d'autodiscipline parce que beaucoup de collaborateurs se rendent compte que, le matin quand ils arrivent, ils démarrent à 9h en ouvrant leur boîte mail, et jusqu'à 11h, ils traitent les mails. Alors, ce n'est pas que ce ne soit pas travailler que traiter ses mails mais enfin, ils commencent à s'investir sur leurs dossiers en fin de matinée, et ils en souffrent. On peut imaginer que derrière ce</p>

	<p>constat, progressivement, avec la surabondance d'échanges de mails, ils soient eux-mêmes dans une logique qui consiste à essayer d'aller à des priorités et une forme d'autodiscipline.</p> <p>Et comme ils le subissent en recevant les mails (ce que je viens de dire), ils seront eux-mêmes plus attentifs au moment d'envoyer des mails pour essayer d'être efficace finalement dans l'utilisation de cet outil merveilleux de collaboration mais qui ne doit pas les submerger et devenir le seul élément à partir duquel ils peuvent travailler et qu'ils gommement tout le reste. Donc, je pense qu'il n'y a pas beaucoup de marge de manœuvre mais je compte sur les gens et leur autodiscipline pour faire évoluer cela et ne pas être submergés par la situation.</p>
<p><i>Fernando LAGRAÑA, Directeur, Programme DBA, Webster Genève</i></p>	<p>Diffuser les bonnes pratiques dans l'entreprise passe par plusieurs outils possibles : de la formation, de la sensibilisation mais aussi de la mise en place de codes de conduite, de chartes.</p> <p>On voit beaucoup d'entreprises aujourd'hui qui décident, afin d'éviter le spam ou la surcharge informationnelle en dehors des heures de bureau, qu'on ne devrait envoyer des mails que pendant les heures de bureau, jamais pendant le week-end ; des entreprises qui en viennent à autoriser formellement leurs collaborateurs à ne pas ouvrir le courrier électronique pendant les vacances.</p> <p>C'est un travail qui doit être fait des deux côtés : d'une part par l'entreprise, en montrant qu'elle met en valeur les bonnes pratiques, mais aussi par les utilisateurs qui doivent se réguler eux-mêmes et ne pas se sentir systématiquement victimes lorsqu'ils sont déconnectés. Ne pas avoir cette peur de ne pas être partie de la chose et du bon fonctionnement de l'entreprise. Le fait que les technologies soient devenues universelles, que l'on ait son smartphone partout avec soi, sa tablette ou d'autres outils de communication, a contribué à ce que les individus se sentent obligés d'être en permanence connectés. C'est ce que les entreprises peuvent corriger, en indiquant à leurs collaborateurs qu'il y a d'autres voies possibles.</p>
<p>S5G</p>	<p>La génération Y, les mails et l'hygiène numérique</p>
<p><i>Jihad CHAKHI, Étudiante Paris 8</i></p>	<p>En fait, le mail présente beaucoup d'avantages et aussi des inconvénients. Les avantages sont qu'il est gratuit, simple d'utilisation, accessible partout (il suffit d'une connexion Internet et on accède au mail sur PC, tablette ou un smartphone, c'est une très bonne chose) ; il est instantané et il offre une traçabilité et une historisation. C'est le bon côté du mail. Mais il y a des inconvénients : puisqu'il est gratuit, il est utilisé par tout le monde</p>

	<p>et on reçoit des spams et des communications non sollicitées qui encombrant la boîte mail ; c'est aussi un vecteur d'arnaque : on a tous reçu ce mail qui dit qu'on a gagné un iPhone5 ou ce genre de chose ; on sent l'arnaque dès l'ouverture. Un autre point important est que les données sont à la merci de l'hébergeur ; si celui-ci rencontre un problème, une attaque informatique, un problème impactant les données... il vaut mieux avoir une sauvegarde ailleurs et votre questionnaire m'a ouvert les yeux sur ce point car je n'ai jamais sauvegardé mes mails ; maintenant je dois faire le tri et sauvegarder mes mails les plus importants ailleurs.</p>
<p><i>François DELION, Coordinateur conservation des données Bouygues Telecom</i></p>	<p>Je ne pense pas que ce soit une question de génération. Je pense que c'est une question de sensibilisation, mais pas seulement. Le mail est dans nos habitudes depuis tellement d'années qu'il est difficile de changer ces habitudes.</p>
<p><i>Jean-Loup QUEINEC, Directeur de la communication de l'Agence de services et de paiement</i></p>	<p>Aujourd'hui, on ne peut pas s'en passer ; ce n'est pas de la communication mais de la diffusion de l'information ; c'est vraiment l'outil de travail pour échanger, à des périodes différentes de celui ou ceux avec qui on est en contact. Pour moi, je l'appellerais outil de contact.</p> <p>À titre personnel, quand on utilise son courriel, c'est pour garder contact avec des connaissances, amis, famille, et c'est indispensable.</p> <p>Aujourd'hui il y a aussi le SMS qui le permet et on voit bien que les jeunes personnes sont plus à utiliser les SMS que des boîtes à lettres électroniques. Peut-être que demain, dans l'avenir des entreprises, on va devoir conserver aussi ces SMS, puisqu'on peut même y attacher des pièces jointes. C'est aussi une évolution qui viendra avec le temps, comme les blogs, les forums.</p>
<p><i>Cyrille TESSER, Expert à l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)</i></p>	<p>Il faut que les pratiques en cybersécurité se transforment en règles de bon sens au quotidien, comme des règles d'hygiène. Je vais prendre l'exemple de ma fille qui a 9 ans. Elle n'a pas encore son permis de conduire et pourtant quand elle monte dans la voiture, son premier réflexe est de mettre sa ceinture de sécurité.</p> <p>Ce genre de réflexe peut provenir d'une sensibilisation de son entourage familial/amical/publicitaire, d'une séance éducative à l'école, d'une formation professionnelle, etc. Il faut que la cybersécurité rentre dans les mœurs.</p> <p>Si on veut que la cybersécurité soit adoptée par tout le monde, il faut que l'utilisateur soit toujours au centre des décisions. S'il décide d'envoyer un message en clair alors que les usages font que son message aurait dû être chiffré, il faut dans ce cas de figure qu'une petite fenêtre apparaisse et lui propose toutes les situations possibles comme :</p> <p>1) Voulez-vous qu'il soit automatiquement chiffré avant son envoi ?</p>

	<p>2) Souhaitez-vous un chiffrement particulier avant son envoi ?</p> <p>3) Ce message est détecté "confidentiel" mais je ne souhaite pas le chiffrer, je veux quand même l'envoyer en clair.</p> <p>Les raisons peuvent être louables à chaque fois. Il faut cependant que tous les cas de figures soient possibles, sinon l'utilisateur va contourner les moyens mis à sa disposition. Côté employeur, il faut absolument pouvoir caractériser toutes ces intentions jusqu'au niveau pénal ou en d'autres termes, conserver toutes les traces de ces actions à des fins d'investigation légale.</p>
<p><i>Christophe BINOT, Responsable de la Gouvernance de l'Information du Groupe Total</i></p>	<p>Tout à fait, il faut avoir une bonne hygiène de ses mails pour ne pas « engluer » son manager, ou ses collaborateurs. Ce sont les effets pervers du « copie à tous », du « transfert à tous », de tous ces mécanismes-là.</p> <p>Il faut vraiment mettre en place des règles d'hygiène pour dire aux collaborateurs : « N'envoyez des mails qu'aux personnes qui sont vraiment destinataires de ce mail » ; « Mettez éventuellement en copie une ou deux personnes qui auront à connaître le sujet, mais ne faites pas du "tout à tout le monde" », comme beaucoup de gens font en fait en se disant qu'il y aura toujours quelqu'un qui récupérera l'information et à qui ce sera utile.</p>
<p><i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i></p>	<p>L'hygiène de vie numérique protège l'entreprise. Elle doit être la règle pour tous les collaborateurs.</p>
<p><i>Cyrille TESSER, Expert ANSSI</i></p>	<p>Il faut que la cybersécurité entre dans les mœurs, tout simplement.</p>
<p>S5H</p>	<p>Pour les mails aussi, l'archivage managérial est la solution</p>
<p><i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i></p>	<p>La priorité est généralement donnée à l'outil alors que pour le Club, dont le slogan est « l'archivage managérial », on place en priorité l'intelligence et le professionnalisme des utilisateurs qui seuls, en matière de données non structurées, sont capables de discerner le mail engageant du mail d'échange sans grand enjeu.</p>
<p><i>François-Xavier FERRARIO, Retraité, ancien Inspecteur général d'Oséo-BPIFRANCE</i></p>	<p>La réponse managériale à l'inflation des mails est d'ordre divers. D'abord, il y a le fait d'organiser et de développer des méthodes, des systèmes de délégation mais il faut aussi former ses collaborateurs puisque émettre des mails engageants, c'est une responsabilité qui peut être soit prise par la hiérarchie, soit par des délégués.</p>

	À ce titre-là, une formation doit être mise en place pour que les collaborateurs sachent quelle est la portée de leurs engagements , quelle est la portée du contenu des mails qu'ils adressent.
<i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i>	Ce que l'on observe aujourd'hui, c'est que, avec les problèmes de cybercriminalité, les DSI dans les entreprises imaginent de super châteaux-forts pour protéger l'entreprise, mais en même temps ils oublient qu'avec les mails, les portes et fenêtres de l'entreprise sont grandes ouvertes .
<i>Bruno DANVIN, Vice-président du CR2PA</i>	L'entreprise a le devoir d'élaborer des systèmes permettant d'économiser le temps pour ses salariés dans la gestion de leurs mails.
<i>Christophe BINOT, Responsable de la Gouvernance de l'Information du Groupe Total</i>	Pour acculturer le collaborateur à ce bon usage du mail, il y a plusieurs éléments : des guides de bonnes pratiques sur le bon usage des mails, et aussi des politiques ; nous avons une politique de conservation des documents qui impose un certain nombre de contraintes autour de la conservation et de la durée de conservation des mails et cette politique doit être respectée en fonction de la typologie des mails et des documents. Il y a aussi l'autocorrection : on voit bien que certains utilisateurs abusent du "copie" ou du "transfert à tous" ; à un moment donné, le destinataire lui renvoie en disant : « Il faut arrêter cela ».
<i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i>	Le top management, le management en général d'ailleurs doit se réapproprier cette problématique-là puisque l'ensemble des productions leur échappe pour la plupart et c'est le cas spécifique du mail qui s'échange entre services techniques, entre un client et un fournisseur, et qui de fait de sont connus la plupart du temps que par les émetteurs et les récepteurs, sachant que le contentieux potentiel risque d'apparaître dans un temps beaucoup plus long, on pourrait dire en temps différé .
<i>François DELION, Coordinateur conservation des données Bouygues Telecom</i>	Bref, pour que l'archivage des mails engageants soit efficace, il faut que je puisse œuvrer pour mon entreprise en pleine conscience , sans que je le subisse dans mon activité.
<i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i>	Les règles du jeu doivent être connues de tous.
<i>François-Xavier FERRARIO, Retraité, ancien Inspecteur général d'Oséo-BPIFRANCE</i>	L'entreprise est légitime à organiser les comportements, à les influencer. Dans la mesure où certains mails sont engageants. Ils engagent la responsabilité de l'entreprise à l'égard de tiers et ce domaine-là doit être cadré pour éviter justement que ces engagements soient pris de manière malencontreuse ou irresponsable.

<p><i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i></p>	<p>LE MAIL, comme tout document non structuré, à partir du moment où il est PRIS EN CHARGE ou en considération par les hiérarchies, PAR LES RESPONSABLES de la sécurité documentaire de l'entreprise, PAR UN ARCHIVAGE MÉTHODIQUE, par des méthodes d'engagement, encore une fois d'appropriation et de prise de responsabilité de chacun, EST EFFECTIVEMENT GOUVERNABLE.</p>
<p>S51</p>	<p>Les adhérents du CR2PA témoignent de la gouvernance du mail</p>
<p><i>Christophe BINOT, Responsable de la Gouvernance de l'Information du Groupe Total</i></p>	<p>L'entreprise est parfaitement légitime pour influencer des comportements en matière de mail, d'abord parce que le mail est un outil mis à la disposition des collaborateurs par l'entreprise et à ce titre, comme tous les autres outils informatiques, il doit répondre à des chartes d'usage et d'éthique mais aussi, on peut aller plus loin en recommandant des bonnes pratiques et de bons usages de ce mail aux collaborateurs, en particulier, en essayant de voir si on peut mettre en place des politiques d'archivage, de conservation, de cryptage, de suppression des mails.</p> <p>C'est tout un enjeu lié à la gouvernance de l'information et à la conservation des données qu'on peut aussi appliquer, donc, à la gestion des e-mails.</p>
<p><i>François-Xavier FERRARIO, Retraité, ancien Inspecteur général d'Oséo-BPIFRANCE</i></p>	<p>Le risque management prend-il en compte le risque « mail » ?</p> <p>Dans les sociétés où j'ai travaillé ou que j'ai auditées, c'était assez rare. On a plutôt une approche très sécuritaire, sécurité physique ou logique, c'est-à-dire les réseaux bien évidemment, les contenus, les virus (la lutte anti-virus) mais on ne maîtrise pas toujours, on n'apprécie pas toujours les aspects juridiques du mail, en termes de droit civil et de droit pénal et les conséquences que cela peut avoir.</p>
<p><i>Nathalie MORAND-KHALIFA, Directeur du département Information Management de la Recherche et Innovation de L'Oréal</i></p>	<p>Certaines entreprises incitent les collaborateurs à moins utiliser la messagerie, à moins travailler par mail. Je ne pense pas que ce soit la bonne solution et que cela va répondre à tous les problèmes engendrés par l'utilisation de la messagerie.</p> <p>Je pense que ce qu'il convient de faire, c'est donner aux collaborateurs, redonner aux collaborateurs les bonnes pratiques, c'est-à-dire expliquer dans quel cas, et comment et pourquoi on peut et on doit utiliser la messagerie.</p>
<p><i>Jean-Loup QUEINEC, Directeur de la communication de l'ASP</i></p>	<p>Il y a une mission de gouvernance et de la sécurité des systèmes d'information qui est chargée de la sensibilisation et surtout de</p>

	<p>créer les procédures de gestion des systèmes d'information et de sa sécurité.</p> <p>La gouvernance de l'information est vaste, elle prend en compte la sécurité de l'ensemble des SI, départements, administrateurs système mais il y a une partie propre à la messagerie et aux fichiers bureautiques charte administrateur SI, charte utilisateur SI et charte du bon usage de la messagerie.</p>
<p><i>Christophe BINOT, Responsable de la Gouvernance de l'Information du Groupe Total</i></p>	<p>C'est comme tout le reste des usages des outils informatiques. Effectivement, on utilise les outils informatiques d'une certaine façon à la maison.</p> <p>Dans les entreprises, on supporte normalement que ces outils informatiques aient des contraintes liées à la vie de l'entreprise, en particulier dans la transmission de mails personnels, de photos, de vidéos, de tous ces outils-là. Je pense qu'il faut avoir le bon niveau de règles et de contraintes de l'usage de la messagerie, mais aussi faire porter l'attention aux collaborateurs sur le fait que cette messagerie est un outil d'entreprise qui engage l'entreprise et que donc les salariés qui envoient des mails à tort et à travers sur certains sujets engagent leur entreprise et cela peut avoir des conséquences lourdes, juridiques et pénales.</p>
<p><i>Franck ASTOLFI, Responsable du projet d'archivage ReMIND chez Bouygues Construction</i></p>	<p>La procédure écrite, c'est une chose mais ça ne suffit pas. Il faut aussi en permanence communiquer oralement, lors des formations aux différents outils, partout où on est amené à classer et à archiver des mails.</p>
<p><i>Florent VINCENT, Responsable Partage de l'information Thales Systèmes Aéroportés</i></p>	<p>Il arrive souvent que les mails que je reçois contiennent des pièces jointes ; dans notre entreprise, on essaie de bannir cela en offrant en parallèle des outils de gestion documentaire, donc qui sont faits pour gérer des documents, et d'utiliser la messagerie comme outil de notification, avec des liens sur ces objets-là.</p> <p>À tout moment, mon information est dans la base de gestion documentaire et à jour. Alors que si elle était conservée dans mon mail, il se pourrait qu'une autre personne fasse une modification, et on se retrouve avec plusieurs mails et plusieurs versions, et on ne sait plus quelle est la version à jour, la version pertinente.</p> <p>Il est donc absolument indispensable de centraliser l'information, dans des outils de gestion documentaire et de n'utiliser le mail que comme outil de notification pour informer, par exemple, de la mise à jour de l'information.</p>
<p><i>François DELION, Coordinateur de projet conservation des données Bouygues Telecom</i></p>	<p>Ce que je pratique lorsque j'ai un nouveau projet qui tombe : je réunis l'équipe projet et je lui explique la règle : pas de mails ! Le projet est géré dans le réseau social d'entreprise, tout le monde y est inscrit. Plus besoin de se poser la question : « Qui est dans le groupe ? Qui remplace qui pendant les congés ? ».</p>

	<p>Les comptes rendus sont rédigés au sein du réseau social ; les objets numériques (fichiers, comptes rendus, etc.) sont hébergés au sein du réseau social, dans un seul container.</p> <p>Ainsi, tout le monde est au courant de tout, de la même chose et au même moment.</p>
<p><i>Nathalie MORAND-KHALIFA, Directeur IM de la Recherche et Innovation de L'Oréal</i></p>	<p>Plus encore que les collaborateurs, les top managers ont besoin d'être accompagnés quant à la gestion et au traitement de leur messagerie.</p> <p>De par leur périmètre d'activité et souvent par l'importance de leur équipe, ils reçoivent un nombre important de mails et, par voie de conséquence, ont besoin d'accéder et de conserver une volumétrie importante.</p> <p>Souvent les assistantes sont chargées de faire un premier filtre. On sait très bien que les top managers reçoivent beaucoup de mails, en envoient beaucoup et n'ont pas le temps de tout lire et de tout traiter. La tâche de l'assistante va être de mettre en avant les mails importants, qui nécessite une réponse immédiate, ou tout simplement de prévenir leur patron d'un dossier en attente de réponse ou de traitement.</p>
<p>S5J</p>	<p>Et si le mail disparaissait ?</p>
<p><i>Louise MERZEAU, Professeure en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris-Nanterre</i></p>	<p>Est-ce que le mail va disparaître ?</p> <p>Il est difficile de prévoir, comme pour tous les autres outils, l'évolution en termes précis à la fois de l'outil et de la pratique, mais on peut assez probablement supposer que le courrier électronique va fortement évoluer et même en effet disparaître parce qu'il y a des chances, à mon avis, qu'il soit remplacé par à la fois d'autres pratiques et d'autres dispositifs.</p> <p>En particulier, je pense que (on voit déjà cette logique émerger aujourd'hui) on va aller vers une sorte de « personnalisation à la volée » des documents qui sont échangés ou même publiés ; cette espèce d'hybridation entre conversation personnelle ou en tout cas personnalisation des données et en même temps publication, échange de documents, production de contenus, qui est assez spécifique au mail, est en train de se généraliser et de se déporter vers d'autres plateformes.</p> <p>Je pense que le mail va rapidement être remplacé dans les usages par des plateformes, des plateformes collaboratives comme il en existe déjà aujourd'hui.</p>

	<p>On voit très bien que tous les outils qui permettent de co-écrire, de partager des documents, sont aussi des outils, deviennent aussi des plateformes où on peut converser, échanger, s'envoyer des messages, donc qui reprennent aux mails cette dimension relationnelle, conversationnelle et même langagière.</p> <p>On peut imaginer dans ce registre que vont se développer d'autres interfaces qui seront peut-être moins exclusivement textuelles, scripturales, développement des interfaces vocales, peut-être même visuelles, audiovisuelles, intégrant le geste, etc. Là-dessus, il faut être prudent car presque toutes les décennies on invente des dispositifs en ce sens et tous ne prennent pas dans les usages mais il y a quand même là un développement intéressant, et on voit très bien dans les usages des générations les plus jeunes, que le mail est progressivement abandonné ; c'est un usage en général contraint par le contexte de travail, par les enseignants, etc. mais pour leur propre échange et même organisation de leur système de pensée, de mémoire, de travail et de collaboration, on voit très bien qu'ils utilisent de manière préférentielle les plateformes de réseaux sociaux, des outils sur lesquels ils vont pouvoir jouer par rapport à la pérennité ou pas des traces, et là il y a un abandon assez manifeste, dans les usages, du mail.</p>
<p>Anne BURNEL, Directrice des Archives du Groupe La Poste</p>	<p>J'ignore si le mail à terme est condamné à disparaître. Pour ma part, il me semble que, finalement, le mail n'est jamais qu'une modalité technique de la correspondance, et le mail tel qu'il existe aujourd'hui avec ses caractéristiques technologiques est certainement amené à évoluer ; en revanche, je suis assez convaincue que nous aurons toujours besoin de solutions et de moyens pour échanger de l'information et échanger des documents. Donc le mail va sans doute se transformer, évoluer, mais la pratique de la correspondance très certainement demeurera.</p>
<p>Roger GRASS, Conseiller à la Cour de cassation</p>	<p>La disparition du mail ? Je crois que la question est aussi pertinente que celle de la disparition du téléphone. Le mail ne disparaîtra pas, pas plus que le téléphone mais, comme le téléphone, le mail évoluera certainement.</p>
<p>Corentin MACIAS, Étudiant Enseeiht</p>	<p>Pour moi, le mail ne va pas forcément disparaître mais l'usage qu'on en fait va changer. Je ne sais pas exactement de quelle manière encore mais c'est sûr qu'il va changer. On peut peut-être faire un parallèle avec la correspondance par lettre qui se faisait il y a une cinquantaine d'années, ou une centaine d'années, et l'e-mail aujourd'hui : ça sera peut-être justement un moyen de s'engager par écrit de manière digitale.</p>
<p>Dijana LEKIC (Paris8), Étudiante Paris 8</p>	<p>Est-ce que le mail va disparaître ? Non, je ne pense pas. Parce que, tout simplement, on parle de différents types de communication...</p>

	<p>On commence à dire que le livre papier va disparaître, que le courrier papier va disparaître mais non, je ne pense pas ; peut-être ça va diminuer dans un certain temps, dans le futur, si on trouve un autre moyen de communication plus pratique, plus sécurisé notamment, mais je ne pense pas que ça va disparaître.</p>
<p><i>Adrien BOURGEADE, Étudiant Enseeiht</i></p>	<p>Pour moi, le mail ne va pas disparaître, pour la simple raison que pour l’instant c’est la manière la plus efficace pour transmettre de l’information et des données, et ça a un côté aussi que j’apprécie beaucoup qui est que ça permet de mettre de la distance entre l’interlocuteur et nous-même, c’est-à-dire que si le mail n’existait pas et qu’il y avait seulement Facebook ou la messagerie (instantanée), le problème est que la distance sociale qui est naturelle et qui existe entre nous deux disparaîtrait ; donc le mail apporte un équilibre et en ce sens il est vraiment très bien.</p> <p>Aujourd’hui, le format du mail et sa pratique me semblent assez bons et je vois mal comment le mail pourrait disparaître, à moins qu’on trouve quelque chose de révolutionnaire qui puisse remplacer le mail. À l’heure actuelle, je pense que le mail a encore de longues années devant lui.</p>
<p><i>François DELION, Coordinateur de projet conservation des données Bouygues Telecom</i></p>	<p>Le mail ne va pas disparaître. Son usage va être fort réduit et, lorsque nous aurons tous bien adopté le bon outil pour le bon emploi (les outils collaboratifs, les messageries instantanées, les chats, etc.), à ce moment-là, le mail retrouvera la fonction qu’il avait à l’origine : celle d’une correspondance officielle.</p>
<p><i>James LAPPIN, Postgraduate researcher, Loughborough University, School of Business and Economics</i></p>	<p>Dans mon activité, aujourd’hui, je ne pourrais pas me passer des mails. Parce que les personnes qui comptent pour moi, dans mon travail et dans ma vie personnelle, souhaitent communiquer avec moi par email.</p> <p>Si à un moment ces personnes qui comptent décidaient qu’elles préfèrent un autre moyen de communication, alors l’email ne serait plus essentiel pour moi, à part peut-être en tant qu’objet dans l’histoire des échanges et pour certains aspects de mon histoire professionnelle et personnelle.</p> <p>Mais pour l’instant, les mails sont la méthode écrite de communication la plus aisée, particulièrement avec les correspondants dont on n’est pas proche, et à mon avis l’email reste pertinent, pour moi et pour une bonne partie du monde.</p>
<p>S5K</p>	<p>Le mail, outil de correspondance universel et échange engageant</p>

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

Je voudrais souligner **le mot « correspondance »**. Pour moi, en tant qu'archiviste et records manager, l'important n'est pas le format. Ce qui compte c'est que **la correspondance a toujours été le cœur des archives**.

La correspondance vous dit qui a dit quoi à qui, et quand ; qui savait quoi à un instant donné. Dans n'importe quel service d'Archives nationales, pour les XVIIIe, XIX et XXe siècles, le fil conducteur des dossiers c'est la correspondance. Elle peut être rangée différemment : au XIXe siècle on a des **séries chronologiques**, au XXe c'est réparti **par sujet ou par dossier**, mais cela reste de la correspondance. Je pense qu'il est essentiel d'éviter de considérer à tort la correspondance par mail comme quelque chose d'ennuyeux ou de problématique... et surtout résister à la tentation de détruire des mails par routine, car en faisant cela on détruit de la correspondance.

Si on détruit régulièrement les mails d'une personne importante, on détruit régulièrement une correspondance importante. Et à moins d'être sûr de la méthode utilisée pour collecter une correspondance dans un système d'archivage séparé, il faut être conscient que la destruction au quotidien signifie la destruction régulière de correspondance importante.

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

On constate que **les échanges numériques s'intensifient** aujourd'hui.

D'une part, parce que, par mail ou par d'autres applications, les gens communiquent dans le monde professionnel avec **de plus en plus de correspondants**, indépendamment des hiérarchies ou des frontières mêmes de l'entreprise, puisqu'on communique avec des partenaires, avec des prestataires, avec des experts, donc naturellement cela amène une augmentation du nombre d'échanges. Je dis échange et pas mail parce que ça peut être aussi bien des mails que des SMS ou d'autres outils.

On constate par ailleurs une **extraordinaire inflation**, souvent aussi une **spécialisation des applications** qui permettent des échanges. Toutes les applications pratiquement ont aujourd'hui des **services de messagerie intégrée** : Twitter en a un, Facebook en a un, mais aussi le Marathon de Paris, votre banque, tout ce qui peut exister sur le Net aujourd'hui et vous considérer comme un client, va avoir, d'une manière ou d'une autre, soit besoin de votre messagerie, soit va avoir une application de messagerie intégrée au service de manière à pouvoir vous connecter.

Donc tout cela, mécaniquement, induit une inflation des échanges, au moins des notifications. Ce ne sont pas forcément des **échanges entre humains** ; ce peut être des **envois par des machines**.

On constate aussi, et c'est un point complémentaire, une spécialisation des canaux, c'est-à-dire que le mail en tant que

	<p>contenu écrit, le mail enveloppe (avec le petit symbole de l'enveloppe pour représenter la messagerie) est là peut-être moins pertinent, parce que le mail peut intégrer des pièces jointes de toutes natures et depuis très longtemps, mais devient aussi support de vidéo, de la voix, peut-être demain de l'odeur ou d'autres contenus, et ça c'est une transformation majeure non pas de la nature du mail mais du contenu qu'il porte.</p>
<p><i>Richard CAZENEUVE, Président du CR2PA</i></p>	<p>La ZEN attitude appartient aujourd'hui à ceux qui ont compris les nouveaux risques de leurs gestes numériques.</p>
<p><i>Pascal AGOSTI, Avocat associé, Docteur en droit, Cabinet Caprioli & Associés</i></p>	<p>La question de savoir si le mail va ou non disparaître est pour un juriste de peu d'importance.</p> <p>Qu'importe le flacon pourvu qu'on ait l'ivresse !</p> <p>Qu'importe le support, pourvu qu'on ait l'effet juridique !</p> <p>Donc, que le mail disparaisse ou pas, l'important est que je puisse utiliser un support pour démontrer la pertinence de ma démonstration.</p>
<p><i>Marie-Anne CHABIN, Expert, membre fondateur du CR2PA</i></p>	<p>Le besoin de mettre en sécurité et de préserver l'intégrité des courriers engageants échangés, pour valoir preuve un jour devant une autorité administrative ou judiciaire, est toujours là.</p> <p>Une personne, physique ou morale, se doit de contrôler, dans le temps et dans l'espace, ces échanges qui engagent sa responsabilité.</p> <p>L'archivage managérial permet de répondre à cette exigence.</p>

Et maintenant, vous êtes invités à répondre au **quiz** du CR2PA sur la bon usage du mail et sa bonne gouvernance.