

→ **Livre blanc** proposé
par le groupe de travail
« Archivage des mails »
du CR2PA.



L'archivage
des mails
ou
Les utilisateurs face
aux mails qui engagent
l'entreprise

Pour en savoir plus,
rendez-vous sur :

www.cr2pa.fr

(Accès aux membres du club)



Livre blanc

sur l'archivage des mails



L'archivage des mails soulève à juste titre de nombreuses interrogations et fait l'objet de nombreuses publications et manifestations.

Ce livre blanc restitue les premières réflexions et conclusions du Club des Responsables de Politiques et Projets d'Archivage sur ce sujet majeur pour les entreprises. L'éclairage donné ici est celui des utilisateurs et aborde à la fois les enjeux, les bonnes pratiques et les réponses plus techniques. Il met en perspective l'ensemble du cycle de vie du mail.

Le groupe de travail « Archivage des mails » du CR2PA poursuit ses travaux et invite les entreprises comme les offreurs de solutions à approfondir l'échange.

Les personnes ayant contribué directement à l'élaboration de ce livre blanc :

• Animateur du Groupe de travail et rédacteur :

- Daniel Colas PSA Peugeot Citroën daniel.colas@cr2pa.fr

• Membres du Groupe de travail :

- David Azard TOTAL
- Pierre-Vincent Bruys SAFRAN
- Brigitte Cochon Air Liquide
- Jean Delmas Autorité des Marchés Financiers
- Cyrille de Turenne AREVA

• Contributions :

- Anita Friehe Shearman & Sterling
- Marie Laure Laffaire Cabinet Lexvia – Avocats

Avant-propos - Il était une fois ...	4
0. L'archivage des mails, pourquoi y travailler ?	5
1. Quels risques « à ne pas / ou mal archiver » dans le processus mails ?	6
2. Appliquer au mail ... le processus documentaire et d'archivage !	8
3. Une indispensable implication de l'auteur	11
4. Dispositif de sécurisation / partage et archivage des mails pour l'Entreprise	13
5. Des messages aux dirigeants, éditeurs, utilisateurs, R2PA et DSI	16
6. Conclusion et prochaines étapes	18

AVANT- PROPOS

Il était une fois ...

... « La Généreuse », une Entreprise qui avait donné à chacun de ses employés un épais bloc de papiers à en-tête, ainsi que le tampon, pour attester que chaque papier, une fois rempli et envoyé par l'employé, émanait bien de l'Entreprise.

Au lieu de continuer à passer par la procédure formelle de validation, de classement et envoi, les employés avaient pris coutume d'échanger ces papiers sans modération. Ils avaient fini par les utiliser en toutes circonstances, autant pour des grandes décisions que pour des sujets courants, voire pour leurs usages personnels.

Les courriers étaient envoyés par chacun directement, aussi bien entre collègues qu'avec l'extérieur de La Généreuse.

Chacun se débrouillait pour détruire ou garder toutes ces copies de courriers, car – à l'inverse – La Généreuse ne l'était pas en matière de mobilier. Chaque employé ne disposait que d'une toute petite armoire. Alors, chacun avait pris l'habitude de ramener et stocker au mieux chez soi ce qui débordait. Et cela débordait vite car les courriers étaient nombreux et volumineux !

Ceci témoignait d'une grande sérénité de l'employeur, puisqu'il ne s'était pas soucié d'organiser la garde de tous ces envois ; il faisait probablement confiance à chacun, pour garder la mémoire de ces courriers envoyés et reçus, au cas où une dispute interne ou externe surviendrait.

Il y avait beaucoup d'autres entreprises aux mêmes pratiques, ce qui produisait un foisonnement de courriers qui faisaient le bonheur des Postiers, avec une croissance continue du trafic.

Il y eut bien quelques alertes, vite minimisées :

- ces courriers n'ont pas de valeur !
- Untel est parti, ses courriers avec lui, on retrouvera bien une copie chez les destinataires ; on demandait même aux Fournisseurs de gentiment fournir ce qu'on leur avait envoyé,
- on donnait des consignes contractuelles ou engageait des dépenses avec ces courriers, en se disant qu'elles seraient sûrement régularisées ensuite dans des systèmes « officiels »,
- des courriers partaient trop vite, pas toujours au bon destinataire ; on leur disait alors ... ne tenez pas compte, détruisez !

Le temps passa, et certains commencèrent à s'inquiéter :

- ces courriers engagent bien La Généreuse, car il n'y a pas d'autre canal officiel à la place,
- à défaut d'original, les disputes se règlent sur des copies de courriers : des grosses sommes sont en jeu,
- comment savoir à quoi La Généreuse est engagée, puisqu'elle n'en possède pas de traces.

Les Postiers proposèrent de stocker la copie de tous les courriers passant entre leurs mains ; mais à qui servirait ce gigantesque stock que chacun ne pourrait pas librement exploiter, puisque courriers professionnels et courriers privés sont mélangés, que les gens et les organisations changent de plus en plus souvent ?

Devant ce désordre qui devenait de plus en plus inquiétant, un petit groupe émergea pour dire qu'il fallait rendre à La Généreuse le contrôle et la mémoire de son Courrier : ils se mirent à réfléchir et argumenter pour convaincre et organiser l'archivage des courriers ... électroniques !



0. L'archivage des mails, pourquoi y travailler ?

La préoccupation sur l'archivage des mails au niveau de l'Entreprise / de l'Organisation, bien que récente, n'est pas nouvelle.

Des Editeurs, des Groupes de Travail, des instances normatives ont fait des propositions. Ils ont fait évoluer la compréhension du sujet ; par exemple :

- convaincre de la valeur juridique d'un mail, même s'il n'est pas « intègre », « original »,
- organiser la défense de l'Entreprise face à des attaques majeures (eDiscovery),
- ...

A notre connaissance, ils ont pris comme présupposé : le phénomène mail est ce qu'il est, on ne peut pas l'arrêter ; développons des solutions qui permettent de s'y retrouver dans cette masse...

Nous aussi, nous avons pensé qu'il n'était plus possible d'interdire les mails !! Mais nous disons qu'il faut redonner du sens, du bon sens, à l'usage de cet outil.

Au-delà du stockage des mails à organiser et sécuriser pour l'Entreprise (§ 4), c'est la maîtrise du processus mail complet qui est en jeu, un processus documentaire d'abord, qui doit se terminer par l'archivage des mails qui ont de la valeur pour l'Entreprise, car ils constituent des écrits qui l'engagent (§ 2).

ATTENTION ... TOUT CE QUE VOUS DIREZ
 POURRA SE RETOURNER CONTRE VOUS...



Nous pensons qu'il faut revenir vers l'auteur / le destinataire du mail pour l'impliquer dans la « mise en évidence » et la « mise en valeur » du courrier pour l'Entreprise (§ 3). Qu'il doit traiter ce courrier, fût-il électronique, à hauteur de l'enjeu / des risques qu'il représente (§ 1).

Nos réflexions visent particulièrement l'utilisateur – nous le sommes tous -. Nous savons que les « gestes » pour traiter un mail (rédiger / envoyer / lire) sont si rapides et instinctifs qu'il faut imaginer des gardes fous et des aides très opérationnels (§ 3).

Par exemple :

- pourquoi ne pas alerter l'utilisateur quand il a dans sa longue liste de diffusion un ou des destinataires externes à l'Entreprise ? (répondre à tous = diffuser sans savoir à qui),
- pourquoi partir toujours d'un papier libre (le mail) dans un environnement personnel (la boîte messagerie). Pourquoi ne pas réintroduire des « formulaires » préparés, échangés depuis des espaces collaboratifs Métiers ?

Et si nécessaire, dans des cas à fort enjeu, réintroduire des formalismes contraignants.

Ce livre blanc s'adresse à tous les acteurs du processus mail (§ 5).

Tous sont impliqués dans leur fonction :

1. les dirigeants qui doivent reprendre la main et fixer les règles du jeu qui manquent,
2. les éditeurs de solutions logicielles qui doivent adapter leur offre pour faciliter le processus,
3. les utilisateurs qui doivent « faire le petit plus » pour l'Entreprise,
4. les responsables de l'archivage et ceux des SI qui doivent mettre en place un « système » conjuguant aspects humains, règles collectives et informatique.



1. Risques « à ne pas / mal archiver » dans le processus mails ?

Si l'utilisation du mail dans les entreprises n'est pas nouvelle, les risques liés à une utilisation parfois abusive, ou, du moins, la prise de conscience de ces risques est plus tardive.

Ces risques ne sont pas anodins et peuvent provoquer des dégâts, parfois importants, en termes d'image, de conformité légale, d'aspects financiers ou concernant les affaires. Pas moins d'une vingtaine de risques ont été identifiés par notre Groupe de Travail, et les principaux sont pour le moins préoccupants.

Sans tenir ici un discours alarmiste, l'énoncé de ces risques est à prendre comme un outil de sensibilisation efficace pour promouvoir des projets d'archivage incluant les mails.

Contestation d'un mail engageant

Scénario :

Un mail au contenu ambigu est reçu par un fournisseur qui considère avoir affaire à une commande ferme. Un contentieux prend forme entre la Société émettrice du mail et le fournisseur. La société est condamnée à payer la commande sur la foi du mail en particulier (commencement de preuve par écrit).

Impacts :

- Financiers : paiement de la commande et charges du procès
- Image : perte de crédibilité, mauvaise publicité suite à l'affaire, brouille avec le fournisseur

Pistes :

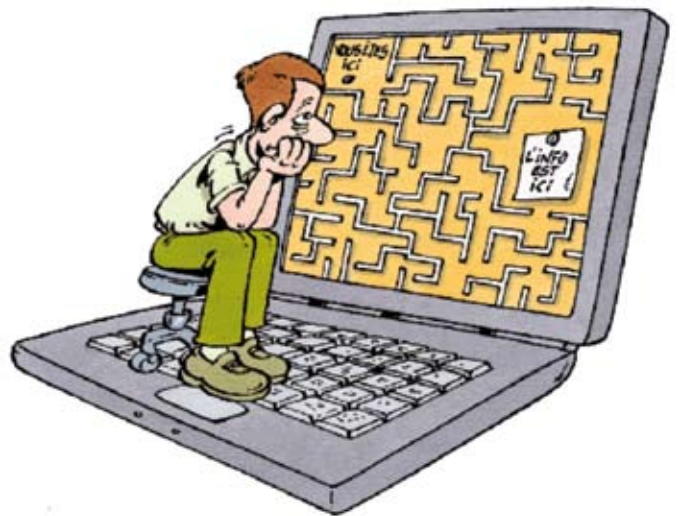
L'archivage des mails - dans des conditions aptes à garantir son intégrité - est une première réponse à ce risque. Pour convaincre que le mail qu'on vous oppose n'est pas le même que celui que vous avez envoyé, rien de mieux que de produire le mail « original », car versé dans un système d'archivage en même temps qu'il a été envoyé ou reçu.

Perte d'information ou difficultés d'accès à l'information

Scénario :

Une grande partie du patrimoine informationnel d'une Société est contenu dans ses mails. Ces mails sont stockés dans des boîtes aux lettres locales (fichiers PST, NSF) et les facteurs pouvant empêcher leur recherche, leur restitution ou bien causer leur destruction sont nombreux :

- absence inopinée d'un salarié (impossibilité d'accès à sa boîte aux lettres),
- trop grand nombre d'e-mails (pas de possibilité de les retrouver),
- départ d'un salarié (disque dur et boîte aux lettres écrasés),
- pas de transmission ou de mise en commun de l'information.



¹ Le fichier PST (Outlook) / NSF (Notes) est le fichier « d'archives » qui est sur le disque dur de l'utilisateur d'une boîte mail.

Impacts :

- Financiers : coûts cachés du temps perdu à rechercher l'information, coût de reconstruction de l'information (obligation de refaire une prestation par exemple)
- Image : manque d'information qui provoque une perte de crédibilité suite à des incohérences (erreur de version de document, manque d'une partie des échanges)
- Technique /production : temps passé à la recherche entraine une baisse de productivité, la perte de l'information peut entraîner le blocage de l'activité pendant plus ou moins longtemps.

Pistes :

- Une première solution consiste à formaliser les décisions qui engagent la société dans des documents archivés « normaux », la messagerie ne servant que comme moyen de diffusion.
- Autre solution : la sauvegarde des mails eux-mêmes dans un système d'archivage électronique, offrira une protection des informations archivées beaucoup plus efficace que le simple stockage sur un ordinateur personnel dont le contenu peut ne pas être toujours sauvegardé.

Fusions / acquisitions

Scénario :

Dans le cadre des grandes opérations stratégiques telles que les fusions / acquisitions, des data room sont constituées. La proportion de mails qu'elles contiennent est de plus en plus importante. Une mauvaise gestion des mails empêche l'une ou l'autre des parties de donner au juste nécessaire les informations demandées.

Impacts :

- Financiers : échec de l'opération, mauvais niveau de prix.

Pistes :

Une bonne gestion des mails et de leur archivage apporte un niveau de confiance propre à limiter des provisions pour risques.

e-Discovery / Litigation hold

Scénario :

Procédure de litigation hold lancée contre une Société. La société n'est pas capable de fournir à la partie adverse les éléments demandés. Déclenchement du contentieux et lancement de la procédure de e-Discovery.

Impacts :

- Financiers : punitive damages (généralement très élevés d'après les exemples aux USA).
- Image : soupçon de mauvaise foi, mauvaise publicité autour du contentieux.
- Technique / production : saisie de l'ensemble des échanges tous sujets confondus car incapacité à faire un tri fin des informations.

➔ L'analyse de risques est un outil essentiel à la fois pour repérer les sources de dangers potentiels autant que pour la pédagogie :

- des dirigeants qui doivent mettre en place un système d'archivage des mails cohérent et efficace,
- des utilisateurs qui doivent changer certaines de leurs pratiques et faire du mail une utilisation moins « spontanée ».



2. Appliquer au mail ... le processus documentaire et d'archivage !

2.1. Le mail est un document presque comme les autres

Le mail est autant un contenu qu'un contenant ; un peu comme une carte postale qui comporte texte, image, adresse officielle, timbre et ... cachet de la Poste, dans un même objet physique.

Contrairement à un courrier papier, il a l'avantage de ne pas dissocier contenu et contenant, le courrier et son enveloppe... et c'est plutôt bien pour le suivi.

Parce qu'il a un contenu, il est potentiellement engageant:

- pour l'Entreprise vis-à-vis d'une autre, d'un organisme, d'un particulier ou d'un collaborateur,
- pour une unité de l'Entreprise, vis-à-vis d'une autre,
- pour le collaborateur lui-même vis-à-vis de son unité ou de son Entreprise.

Il faut impérativement le traiter comme un document Entreprise à part entière et l'intégrer dans le processus documentaire et d'archivage de l'Entreprise !

2.2. Le processus documentaire et d'archivage... en bref

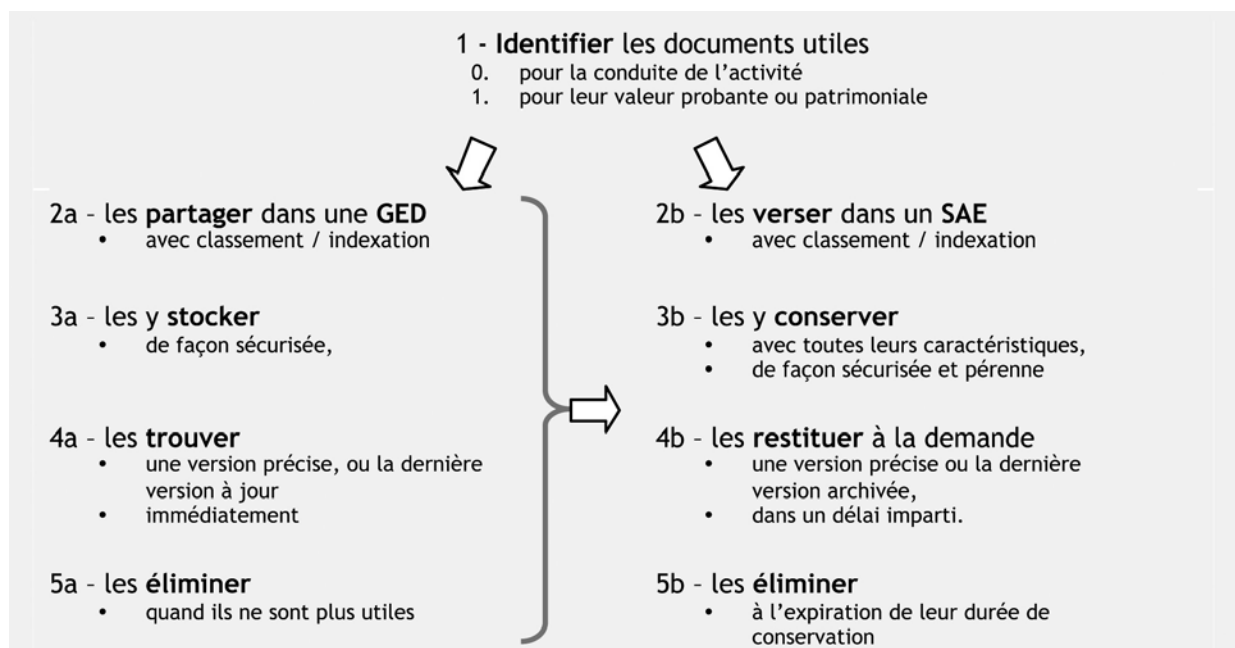
Avant de voir pourquoi traiter le mail comme un document, rappelons brièvement ce que sont les processus documentaire et d'archivage :

- la **GED** (Gestion Electronique de Documents) est un outil opérationnel, qui contient les documents en format bureautique. Ils évoluent en mode travail collaboratif, ou sont mis à disposition sous forme de version(s) figée(s),

le mail envoyé / reçu est candidat à être un document opérationnel figé,

- le **SAE** (Système d'Archivage Entreprise) est un outil de conservation de preuves (records) et de mémoire. Il contient des documents figés, en format neutre avec intégrité et traçabilité,

un mail en format neutre est candidat à être un « record ».



2.3. Le processus appliqué aux mails révèle les vrais problèmes à résoudre !

2.3.1. Comment identifier les mails engageants ?

Un mail a – sauf exception - un contenu non structuré. Le caractère engageant d'un mail tient à son contenu émis dans un contexte qui lui-même n'est pas forcément explicite.

Pour traiter en amont la question de l'identification des contenus, il faut des **directives d'Entreprise**, mais dans l'action, il restera à la **libre appréciation** (si possible encadrée) des collaborateurs.

Pour des Métiers avec des contraintes fortes, il peut cependant y avoir obligation et automatisation de l'identification (exemple salles de marché).

➔ L'étape d'identification n'est en général pas automatisable, mais elle doit être préparée, assistée, voire encadrée. En particulier, il est très souhaitable que le caractère engageant soit établi au moment de l'envoi, ou dès la réception sur la base de règles d'entreprise.

2.3.2. Comment stocker les mails ?

La plupart des serveurs de messagerie fonctionne avec des quotas sur les Boîtes à Lettres (BAL). Dans le cadre de ce quota, la sauvegarde est assurée.

Mais au-delà de ce quota vite atteint, les utilisateurs se débrouillent pour stocker sur leurs PC ... non sauvegardés : 90% des mails sont ainsi stockés de façon non sécurisée, dans le cadre de fichiers / bases (.pst, .msg, .nsf) aux destins aventureux.

➔ L'Entreprise doit mettre en place un stockage sécurisé et unifié qui évite la prolifération des fichiers et bases mails, en attente d'identification du contenu. Pour ceux qui sont engageants, GED et/ou SAE prennent le relais de ce stockage sécurisé.

2.3.3. Comment verser dans un système ?

Les volumes de stockage sécurisés nécessaires sont rapidement démesurés, même si les technologies avancent aussi vite.

Le problème est moins de stocker que de ranger à bon escient pour retrouver ensuite.

Partager dans un système de gestion électronique documentaire (GED) et / ou verser dans un système d'archivage Entreprise (SAE), permet de ranger à bon escient le mail :

- s'il n'est pas engageant, le système appliquera des règles de purge sur les mails en attente d'identification, au bout d'une période connue de tous,
- dès qu'il est identifié comme engageant, le mail doit être versé dans un système GED et / ou SAE.

➔ Le versement sera facilité, donc automatisé, et à défaut manuel. S'agissant d'intégrer le mail comme un document, il devra être indexé avec une proposition automatique des métadonnées.

2.3.4. Comment restituer les mails ?



A partir du moment où les mails engageant l'Entreprise sont stockés dans un système unique, il devient possible de retrouver et restituer les mails, au même titre que les documents, avec une pertinence d'autant plus forte :

- que des règles d'accès auront été définies,
- que des informations descriptives (métadonnées) auront été ajoutées au moment du versement,
- qu'un moteur de recherche aura pu indexer (ou réindexer) le contenu du mail ainsi que ses pièces jointes.

➔ Le mail traité comme un document de l'Entreprise peut être restitué ... comme tout document, avec l'aide des informations descriptives (métadonnées) associées et de moteurs d'indexation toujours plus performants.

2.3.5. Comment éliminer les mails ?

Les mails en attente - depuis longtemps - d'identification de contenu, comme les mails non engageants, sont à considérer comme des documents sans enjeu.

Ils sont stockés pendant une période « opérationnelle » courte (par exemple un an, dimensionnée par les possibilités du Système d'Informations : il s'agit alors d'une technique de purge (élimination avec ou sans avertissement)).

Les mails engageants ayant suivi le processus de versement rentrent dans le cadre de la politique de conservation de l'Entreprise.

➔ Le mail non engageant suit une politique de purge liée au dimensionnement du Système d'Information de l'Entreprise.
Le mail engageant suit la politique de conservation, donc de destruction fixée par l'Entreprise.

2.4. Les besoins pour la conservation des mails

Le processus documentaire et archivage appliqué au mail conduit à un besoin de sécurisation et unification du stockage dans tous les cas.

Deux types de traitements cohabitent :

- un stockage sécurisé pour les mails dans la sphère individuelle, qui ne sont pas engageants ou pas encore identifiés comme engageants ; ce stockage Entreprise est à durée déterminée fonction du dimensionnement du Système d'Informations,
- un versement formel à l'Entreprise pour les mails identifiés comme engageants. Ceci nécessite une opération volontaire quoique la plus légère possible, et engage le mail dans un processus documentaire et archivage adapté.

➔ Pour que cette démarche soit un succès, deux types de contraintes doivent être prises en compte :

- pour le système d'information (SI), maîtriser les volumes et la complexité du dispositif,
- pour les utilisateurs, bouleverser le moins possible les habitudes de travail ... les impliquer réellement mais les guider et les assister au maximum.



3. Une indispensable implication de l'auteur / du destinataire

Aujourd'hui la messagerie est un dispositif multi individuel. Elle véhicule des contenus libres, non structurés.

Redonner à l'Entreprise la trace et la mémoire de ses échanges professionnels passe par l'intelligence, la coopération, donc **l'implication de tous les utilisateurs**.

Le paradoxe est d'obtenir cette nouvelle rigueur, sans remettre en cause la réactivité et la liberté qui font la force et le succès de la messagerie. Il faut **aider l'utilisateur dans son « geste »**.

Si le dispositif est adopté pour les nouveaux messages, il restera à l'Entreprise à **recupérer le maximum du passif** qui se trouve aujourd'hui dans les boîtes et « archives » de chacun !

3.1. Impliquer l'auteur / le destinataire afin qu'il pense à restituer les mails à l'Entreprise

L'utilisateur crée un mail (y compris une réponse) et l'envoie ; il en reçoit, les classe et les recherche. Afin de garder des traces (intègres), la priorité est de capter les mails au moment de l'échange plutôt que de les traiter à partir des mails de la boîte individuelle.

L'utilisateur doit assurer les tâches suivantes :

- décision de tracer ou non : fonction du contenu et de l'enjeu ...

On notera que les mails échangés avec l'extérieur sont à coup sûr les plus engageants, donc prioritaires dans la démarche,

- ajouter les métadonnées nécessaires : rattacher le mail à un « code d'affaire », ou des valeurs de classement Entreprise, ...

- choisir de verser ou non dans une GED, mail enveloppe et son contenu : le dispositif ne devrait pas inciter à détacher les pièces jointes.

➔ Comme il s'agit de décisions et de travaux supplémentaires, une solide conduite du changement doit le persuader de l'intérêt majeur à les faire. Même si le dispositif lui facilite vraiment la tâche...

3.2. Intervenir dans son « geste » pour l'alerter, l'assister

Que ce soit à l'émission ou à la réception, le « geste » de l'utilisateur est rapide. Et, ce qu'il ne fait pas à ce moment là, il ne le fera probablement pas plus tard !

Il faut intervenir simultanément par tous les moyens pour inscrire le mail dans l'action :

Privilégier une préparation de l'envoi

par exemple :

- mettre « sous la souris » des **modèles de mails** pré-remplis avec différents niveaux de formalismes (comme avec le papier : « post-it », note, lettre simple, lettre avec AR, ...)
- remplir des rubriques est d'autant moins pesant que l'on sait que l'enjeu est fort (exemple : fiche d'un « recommandé avec AR »)
- diffuser le mail depuis un **environnement de travail Métier** (affaire, dossier) qui apportera automatiquement un mail adapté avec « papier à en-tête », bonnes valeurs de classement, lien à un Référentiel de Conservation, niveau de sensibilité (dont sécurisation)... et que l'auteur pourra recevoir en copie dans sa boîte individuelle.

Apporter des fonctionnalités d'alerte et d'assistance à l'envoi ou au classement (analyse du contenu et du contexte)

par exemple :

- **analyse de la liste des destinataires** pour repérer la diffusion à l'extérieur de l'Entreprise, est-elle volontaire ?
- **analyse sémantique** par le système **du message** avant envoi, sur la base d'une taxonomie d'informations engageantes (repérer des mots sensibles)
- **héritage d'informations / tags** portés par le dossier de classement émission ou réception (tag dans le corps du message, code dans l'objet, ajout adresse mail de stockage)

... mais au final, c'est l'utilisateur qui dispose et décide de ce qu'il prend et laisse parmi toutes ces propositions.

3.3. Impliquer chacun pour récupérer le passif

Supposons le problème résolu et le dispositif nouveau adopté avec enthousiasme pour tous les nouveaux messages !

Il reste à l'Entreprise à récupérer tout ce qui se trouve dans les PC, pst, nsf de chacun, accumulés ces dernières années. Il reste en même temps que chacun veuille et puisse redonner sa part du patrimoine à l'Entreprise.

La scrutation systématique de PC connectés n'est pas possible sans un cadre très formel. L'appel au volontariat est la démarche la plus plausible.

On peut suggérer :

- des règles et des dispositifs techniques de mise en œuvre facile, pour que chacun aménage ses pst / nsf , notamment en séparant ce qui est personnel et ce qui reviendra à l'Entreprise,
- la capacité à ajouter des métadonnées par dossiers, au moins les premiers niveaux de l'arborescence,
- un système automatisé pour collecter et reconstituer le fonds documentaire mail de l'Entreprise à partir des boîtes mails d'un échantillon de personnes. Les mails fonctionnant avec de multiples copies, il n'est pas obligatoire de retrouver toutes ces copies... au moins un exemplaire de chaque.



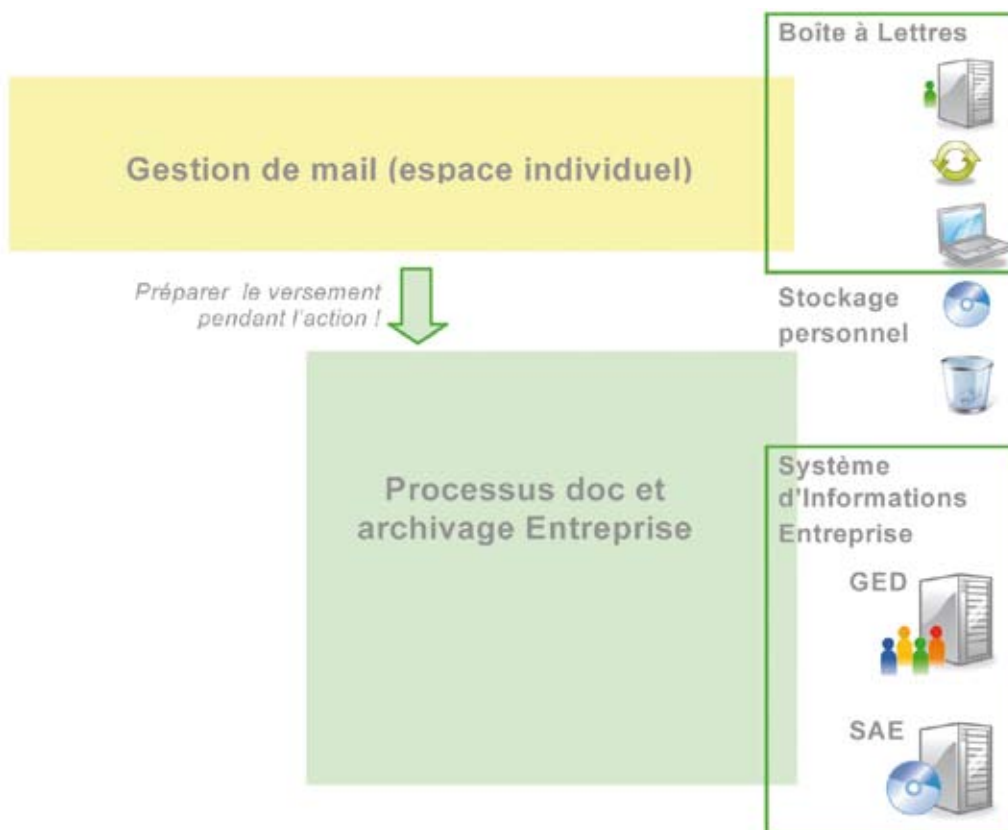
4. Dispositif de sécurisation / partage et archivage des mails pour l'Entreprise

4.1. Principe et exigences

➔ En application des considérations ci-dessus, nous pensons qu'un bon dispositif devrait assurer la jonction entre les processus de gestion individuelle des mails et les processus documentaire et archivage de l'Entreprise.

Il doit assurer une continuité des modes de fonctionnement actuels, faciliter les nouvelles exigences et s'appuyer sur l'ensemble des moyens qui correspondent aux différents états pour le mail :

- en attente d'identification,
- non engageant ou personnel,
- engageant devient un document,
- engageant devient une archive,
- éliminé.



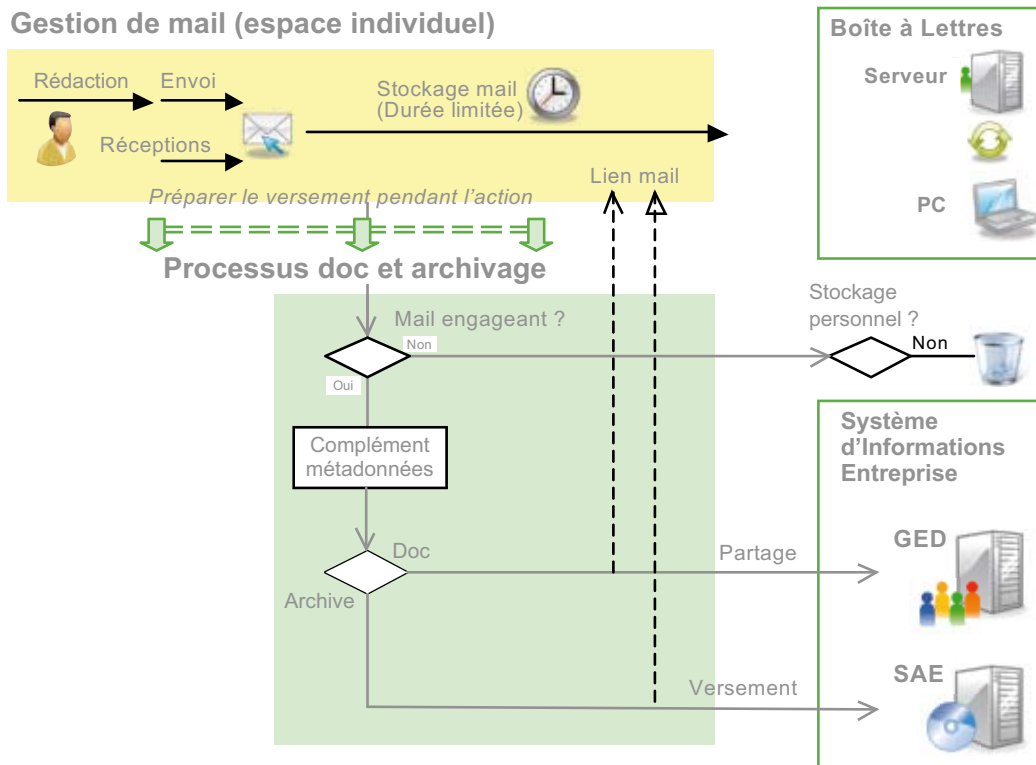
4.2. Quel serait le fonctionnement cible d'un tel dispositif ?

- la gestion de la boîte mail individuelle reste classique, avec deux aménagements :
 - le stockage des fichiers mail avec pièces jointes y est à durée limitée par un délai de purge fixé par un délai et / ou par un quota en volume,
 - des liens mails remplacent les fichiers mails dès qu'ils sont traités.

➔ Les moyens techniques en regard de cette gestion individuelle sont :
- un espace serveur messagerie sécurisé organisé (BàL individuelle) pour les mails en attente d'identification,
- un stockage personnel pour conserver les mails non engageants ou personnels.

Remarque : le traitement des mails personnels ou non engageants a fait débat qui n'a pas été tranché dans le Groupe de Travail ; ...ils ne devraient pas rester sous la forme actuelle de bases messagerie (pst / nsf) dispersées sur les PC individuels ; ...ils n'ont pas vocation à être stockés / archivés par l'Entreprise ; ... ils ne peuvent être supprimés unilatéralement !

- faire la jonction avec le processus documentaire et archivage consiste à identifier et préparer le versement du mail au plus tôt, afin de choisir entre :
 - mail engageant ou non
 - mail engageant à traiter dans la GED et / ou dans le SAE,
- après versement, le dispositif remet un « lien mail » à disposition de l'utilisateur; un utilisateur peut même aller rechercher un lien dans la GED / le SAE et ramener ce lien dans son espace individuel...
 - le mail devient un document / une archive ; fonction des règles de gestion des accès, il devient potentiellement accessible à d'autres que les seuls destinataires ou informés,
- les moyens nécessaires à la fluidité de ce processus correspondent essentiellement à la décision « engageant ou non » et aux valeurs de métadonnées :
 - ceci peut être préparé en amont par héritage d'un modèle de mail, par héritage d'un contexte, par analyse sémantique du contenu, ...
 - on notera que favoriser la diffusion de mail depuis un contexte Métier précis permet de récupérer : n° d'affaire, n° de client, n° de fournisseur, ... au lieu de partir d'une feuille vierge. Toutes ces valeurs ne sont pas disponibles dans sa boîte à lettres individuelle, sauf à y avoir reconstitué un plan de classement des activités, ou recopié des modèles.
- enfin les cas limites doivent être envisagés :
 - quelle stratégie pour l'Entreprise, si l'utilisateur ... laisse aller des mails non identifiés au bout du délai, ou un dépassement de quota ?
 - comment optimiser le versement de mails partagés :
 - chaque copie de mail versé ferait une archive distincte ?
 - c'est l'émetteur qui verse, toutes les copies détectées sont remplacés par des liens (fonction de dé doublonnage),
 - c'est le premier destinataire (volontaire) qui verse ?



4.3. D'autres questions

Les messages avec historique :

l'intégrité de l'empilage historique n'est pas garantie, chaque échange doit être archivé.

L'intégrité d'un message :

dans le cas de la réception, un exemplaire du mail gardé strictement intègre pendant une période donnée, devrait être la référence Entreprise pour être tracé par l'un ou l'autre des destinataires ; à associer avec une fonctionnalité de « dédoublement » des mails.

L'accès aux mails stockés :

une fois stocké et/ou archivé, le mail devrait rester accessible pour les destinataires, mais aussi à un groupe par défaut, fonction de « l'affaire », ce qui favoriserait en même temps les diffusions au juste nécessaire.



5. Des messages

La réponse au « phénomène mails » passe par une mobilisation de tous les intervenants. Autant pour organiser le changement des usages, que pour les changer au quotidien.

Nous avons défini dans ce dernier chapitre les points de vue à faire valoir aux différents acteurs, nous les avons envoyés par mail, et comme ils sont bien référencés et archivés, ;-) nous pouvons vous les faire partager !

5.1. Message à l'attention des dirigeants (et grandes fonctions) d'Entreprises

gtmails@cr2pa.fr	pour : equipeDir@la-genereuse.com
16/06/2009 09 :00	Cc : 3457.tracabilite@cr2pa.fr
N/Réf : 3457_09_00351	Objet : Vous alerter sur l'impact du « phénomène mails »

Monsieur le Président, Mesdames Messieurs les Directeurs

Depuis plusieurs années, vous savez que l'information est une des ressources vitales de votre Entreprise, et vous avez donné des consignes pour la rechercher, la protéger et la valoriser.

Vous faites appliquer des règles strictes pour que les engagements pris par votre Entreprise, notamment vis-à-vis de tiers soient formalisés, validés par des Responsables, et bien sûr tenus.

Savez-vous que depuis plusieurs années, des informations toujours plus nombreuses se perdent, des décisions et des engagements échappent aux contrôles ? La probabilité est forte qu'un problème grave en résulte, avec un impact de niveau Entreprise.

Cette alerte que nous nous permettons de vous lancer avec force et conviction, ne résulte pas d'un laisser aller ou de négligences de certains employés. Elle résulte de l'usage fait d'un outil convivial et omniprésent, y compris à votre niveau : la messagerie électronique.

Si votre Entreprise fait partie des rares qui ont commencé à agir, nous vous en félicitons !

A défaut, vous devez comprendre que l'usage habituel, c'est à dire libre, quasi personnel des « boîtes mails » empêche votre Entreprise de conserver la trace de ses activités, pire de ses décisions et engagements notamment externes.

Monsieur le Président, si notre message retient votre attention, nous vous conseillons de nommer au plus vite un Responsable pour faire le point de la situation dans votre Entreprise et vous proposer un plan d'action à hauteur des enjeux. Ce serait d'ailleurs une mission naturelle pour votre Responsable de Gestion Documentaire et Archivage.

Nous nous tenons à votre disposition, Monsieur le Président, pour lui apporter nos conseils, à commencer par la lecture du Livre blanc sur l'Archivage des mails que nous tenons à sa disposition sur <http://www.cr2pa.fr>.

Veuillez agréer Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments respectueux.

5.2. Message à l'attention des éditeurs de solutions messagerie

gtmails@cr2pa.fr	pour : marketing@lemeilleurmail.com
16/06/2009 09 :10	Cc : 3457.tracabilite@cr2pa.fr
N/Réf : 3457_09_00352	Objet : Vous demander d'aménager votre offre « mails »

Mesdames Messieurs

Depuis une dizaine d'années l'usage de la messagerie chez vos clients s'est développé de façon considérable. Dans ce contexte, vous avez su maintenir les performances techniques et assurer la fiabilité des transmissions.

La messagerie est devenue aussi vitale pour l'Entreprise que le téléphone ou l'énergie.

Certes les utilisateurs ont eu du mal au début, car ils ont dû apprendre souvent par eux même, l'environnement spécifique que vous aviez constitué. Mais progressivement, à partir d'usages de bases, ils ont découvert et adopté beaucoup des fonctionnalités que vous aviez prédéfinies. Ce capital de compétence serait très difficile à remettre en cause.

Cependant la messagerie est un paradoxe : un outil d'échanges, mais un outil individuel ! Elle sert conjointement à des usages personnels et professionnels, et l'Entreprise en tant que personne morale est dépossédée de la mémoire de ses activités et engagements.

Des informations toujours plus nombreuses se perdent avec les départs et mobilités des personnes, des décisions et des engagements échappent aux contrôles. La probabilité est forte qu'un problème grave, de niveau Entreprise en résulte.

Il nous est apparu qu'il fallait engager la jonction entre la gestion individuelle de la boîte messagerie, la gestion Documentaire et l'Archivage de l'Entreprise. Cette jonction ne peut être vue comme un simple interfaçage technique car l'utilisateur reste au cœur du processus. Lui seul peut valider le versement d'un mail, et il faut l'aider à décider.

Si notre message retient votre attention, nous vous demandons de nous désigner un responsable Produit, avec qui nous pourrions confronter votre offre et notre expression de besoin : ce qui est déjà présent dans votre offre et ce qui manquerait pour un dispositif complet et efficient.

Vous trouverez les éléments de notre réflexion dans le Livre blanc sur l'Archivage des mails sur <http://www.cr2pa.fr>.

Veillez agréer Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

5.3. Message à l'attention de l'utilisateur

gtmails@cr2pa.fr	pour : toutlemonde@la-genereuse.com
16/06/2009 09 :20	Cc : 3457.tracabilite@cr2pa.fr
N/Réf : 3457_09_00353	Objet : Vous proposer une nouvelle approche des mails.

Cher collègue,

La messagerie est un de vos principaux outils de travail. Vous passez chaque jour une heure ou plus dans « votre » messagerie à faire vos messages.

Vous êtes maintenant familier d'un outil qui permet de garder et ranger à votre façon tous ces messages que vous avez envoyés ou reçus. Et ils sont nombreux.

Après plusieurs années d'usage, il y a bien des questions que vous vous posez....

- si je donne mon accord au fournisseur, je vais engager l'Entreprise : est-ce qu'un simple mail à de la valeur ?
- les serveurs sont saturés, mon quota est atteint, on me demande « d'archiver » sur mon PC ou de supprimer : est-ce que cela restera sauvegardé ?
- je dois boucler des dossiers, et j'ai des documents et des messages : comment est-ce que je peux mettre les messages avec les documents dans la GED ?
- je reprends les dossiers de mon collègue qui part : comment accéder aux échanges en cours et aux engagements qui ont été pris ?

Vos questions révèlent un vrai problème structurel. Vous le sentez, les mails professionnels sont des écrits par lesquels des engagements se prennent ou des justifications se donnent. Il faut qu'ils soient connus et intégrés aux espaces documentaires collaboratifs et si nécessaire aux archives de l'Entreprise.

Vous êtes au cœur du processus, au quotidien le seul décideur pour capitaliser ou non les mails engageants. Nous comptons sur votre collaboration et votre jugement. De notre côté, nous nous engageons à vous fournir les repères nécessaires, les aides à la décision intégrées aux outils afin de garder la réactivité que vous appréciez dans la messagerie.

Cordialement

5.4. Message à l'attention des R2PA (Responsables de Politiques et Projets d'Archivage) et DSI (Directions des Systèmes d'Informations)

Les Responsables d'Archivage et les Directions Systèmes d'Informations sont l'équipe Maîtrise d'Ouvrage / Maîtrise d'Oeuvre d'un projet d'archivage des mails.

Un projet d'archivage des mails est un projet d'envergure qui demande conviction et persévérance : notre recommandation se limitera à adhérer au CR2PA :-) pour y partager les bonnes idées et pratiques, et s'entraider inter Entreprises !



6. Conclusion et prochaines étapes

Nous espérons que notre analyse constitue un regard pertinent sur le « phénomène mails », et nos propositions une base globale pour faire avancer les Entreprises. Nous sommes impatients de recueillir les suggestions et les remarques à notre contribution.

Nous souhaitons poursuivre et approfondir en échangeant avec les différents acteurs, notamment :

- les éditeurs de solutions, au regard de leurs offres actuelles et futures,
- les Entreprises qui souhaitent travailler avec nous, qu'elles réfléchissent au sujet seulement ou qu'elles aient déjà une expérience.

Notre objectif sera atteint quand décideurs et acteurs se mobiliseront ensemble pour que les mails ne soit plus « un phénomène » dans l'Entreprise.

Le groupe de travail Archivage des mails du CR2PA a pris en compte les travaux déjà engagés par d'autres sur le « phénomène mails », mais s'est interrogé sur ce qui en fait la singularité : un mélange entre professionnel et personnel, entre mails engageants ou non engageants.

C'est la capacité à effectuer ce tri au cours du geste quotidien d'envoi / réception, qui est le principal enjeu pour un dispositif qui doit relier

le processus mail individuel avec les systèmes de Gestion Documentaire et d'Archivage de l'Entreprise.

Vous êtes conscients de la situation et vous cherchez des orientations : ce livre blanc propose une analyse du phénomène mails, un dispositif technique et humain, des pistes très concrètes et même des messages préparés pour les décideurs et utilisateurs !

Vous avez un projet d'archivage, rejoignez les groupes de travail du CR2PA

Archivage des mails

Contact : daniel.colas@cr2pa.fr

Marketing des projets d'archivage

Contact : patricia.violette@cr2pa.fr

Le CR2PA

Un club utilisateurs qui regroupe les responsables chargés de la définition d'une politique ou de la conduite d'un projet d'archivage au sein de grandes entreprises comme PSA Peugeot Citroën, Thales, Safran, SNCF, Total, Ernst & Young, Areva, SanofiAventis, SanofiPasteur, Novartis, Bouygues Telecom, EDF, RTE, La Poste..., ainsi que des Etablissements publics (AMF, EPSF...).

Le Club organise chaque trimestre une réunion centrée sur une table ronde thématique :

Risques du défaut d'archivage en entreprise, Archivage des données structurées, etc.

Les objectifs du Club

Au travers de ses groupes de travail, le CR2PA permet aux maîtrises d'ouvrage de :

- partager leurs visions, leurs retours d'expérience et les bonnes pratiques
- expliciter les convergences et divergences d'approche entre entreprises
- échanger et travailler sur :
 - les approches managériales, organisationnelles et financières des projets
 - les conditions de réussite dans la mise en œuvre d'une politique d'archivage (facteurs-clés de succès, business case, sponsoring...)
 - les technologies disponibles
- contribuer à faire évoluer l'offre fournisseurs (éditeurs, tiers-archivageurs...)
- promouvoir la fonction archivage au sein des entreprises
- contribuer à diffuser la connaissance des évolutions réglementaires et de la normalisation
- créer un réseau de communication rapide et efficace entre décideurs.

Le Club des responsables de politiques et projets d'archivage est constitué sur la base de valeurs et de principes d'action et de comportement, fondés sur des rapports de confiance permanents entre ses membres.

