

Actualité du Club

Assemblée générale du CR2PA le 24 novembre

Avec un débat :

« La gouvernance d'entreprise
face au tsunami numérique »

le 24 novembre 2011

chez Bouygues Telecom, Issy-lès-Moulineaux

Table ronde « GED et archivage »

le 27 janvier 2011

Nouveau GT : « Politique d'archivage »

voir www.cr2pa.fr

Master class du FAN le 16 septembre 2010

13h00-14h30 « L'archivage des mails engageants :
quand les utilisateurs rencontrent les éditeurs »

▪ Intervenants :

Daniel Colas - PSA Peugeot Citroën

David Azard - Total SA

Nathalie Morand-Khalifa - L'Oréal R&D

Andrej Sobkowski - RSD

Jean-François Millasseau - OpenText

Damien Caro - Microsoft.

▪ Animateur :

Marie-Anne Chabin (secrétaire général CR2PA)

Marie-Anne Chabin remercie le FAN et Laurent Prével d'avoir co-organisé cette table ronde avec le CR2PA.

La séance s'articule autour de 4 thèmes :

- le mail qui engage au milieu des autres mails
- les outils d'archivage des mails et les solutions globales d'archivage/records management
- les fonctionnalités qui manquent ; rôles respectifs des éditeurs et des utilisateurs dans leur développement
- orientations stratégiques : avantages et inconvénients des différentes approches pour la maîtrise des mails engageants.

Table Ronde « L'archivage des mails engageants »

Le m@il engage@nt

Daniel Colas : la question des mails est un problème très actuel ; la messagerie est le premier vecteur de l'information dans l'entreprise, de plus en plus souvent retenu par un juge comme élément de preuve ou simplement dans une discussion de contentieux. Or, la messagerie est un outil individuel, son contenu assimilé (en France) à de la correspondance privée. Le mail est un écrit qui engage, dont le contenu se rattache au traitement des affaires ou au savoir faire de l'entreprise.

Comment passer à un système adapté de gestion des mails dont certains doivent être gardés, archivés, et comment les traiter efficacement ?

David Azard : nous nous intéressons à trouver des règles de gestion pour les messages soit touchant au savoir-faire soit visés par des contraintes réglementaires ; il y a deux aspects dans la démarche : un aspect comportemental et un aspect outils.

Jean-François Millasseau : oui, il y a des mails engageants. Dire que la messagerie n'est qu'une boîte à lettres est une illusion. L'enjeu aujourd'hui est de conserver les mails engageants. Open Text propose des outils et des modules à ajouter aux outils existants. L'utilisateur doit sélectionner les mails qui engagent l'entreprise, et aussi ceux qui lui permettent de justifier sa propre action. L'objectif est que l'utilisateur sélectionne le mail en un clic au moment où il le lit. Nous faisons la différence entre « e-mail archiving » qui correspond à une capture automatique et « e-mail management » où on opère une sélection.

Andrej Sobkowski : on peut distinguer trois profils d'« utilisateur » : l'utilisateur final, l'administrateur et l'entreprise elle-même. Il faut pouvoir répondre au cas où un message malveillant engage l'entreprise. RSD propose un outil qui offre trois modes d'archivage :

- l'archivage « légal » ou de « conformité » au moment du routage des messages,
- l'archivage par boîte aux lettres piloté par l'administrateur de messagerie,

- l'archivage manuel géré par l'utilisateur lui-même.

De plus, l'outil propose la possibilité d'archiver un mail sur la base de sa catégorie métier.

Un auditeur, DSI dans une collectivité : on ne peut pas toujours définir la valeur d'un mail ; il peut paraître peu engageant à l'instant et se révéler plus tard très engageant pour l'organisation. Le « poids » du mail évolue avec le temps ou dans un contexte nouveau.

Tout conserver ou sélectionner ?

Andrej Sobkowski : Il est important de séparer les notions d'archivage « légal » (ou de conformité) de l'archivage « métier ». On peut estimer à 5% les mails engageants ou à valeur métier, tandis que 95% des messages échangés n'ont pas de valeur particulière ; cela n'a pas de sens de catégoriser l'ensemble des mails. L'éditeur doit permettre la catégorisation d'un mail en 5 secondes.

Damien Caro : chez Microsoft, on est paresseux ;-). C'est relativement lourd d'aller sélectionner un mail et on n'a pas le réflexe ; c'est encore plus difficile d'y revenir *a posteriori*. C'est pourquoi nous privilégions des boîtes à lettres de grandes tailles, de 5 Go pour tous les employés, pouvant monter à 15 ou 20 Go pour certains utilisateurs, car les coûts de stockage sont bas, et on peut y appliquer la politique d'archivage.

Nathalie Morand-Khalifa : Chez L'Oréal R&D, notre organisation documentaire est basée sur l'activité. Le mail est très utilisé pour les échanges entre chercheurs. Les contenus peuvent paraître parfois anecdotiques et se révéler essentiels lors d'un contentieux.

Daniel Colas : garder tout ou non sont deux positions qui sont plus complémentaires que concurrentes. L'archivage systématique présente un intérêt défensif, par exemple ce qui reste quand éclate un contentieux et que certains collaborateurs sont partis. L'archivage systématique est techniquement possible mais comment gérer les volumes correspondant sur 10 ou 20 ans ? Or, ce n'est pas au bout de 3 à 5 ans qu'on va *a posteriori* analyser la valeur des mails.

Par ailleurs il faut distinguer, au plan des accès, les auditeurs ou juristes avec des accès systématisés, et les mails archivés pour des besoins métier avec des accès à des communautés.

Jean-François Millasseau : l'archivage des mails est lié à l'archivage global. Open Text offre un socle commun qui permet de capturer tous types de contenus. Mais la capture d'une facture dans un ERP est plus facile que la capture d'un mail dont on ne connaît pas le contexte. C'est à l'entreprise de décider si elle veut archiver 0% ou 100% des mails et, entre les deux, sur quels critères techniques et de contenu. Si on garde 100%, on aura besoin d'outils de recherche avancés de type text mining.

Auditeur, DSI dans une collectivité : il faut pouvoir tracer l'historique des échanges, ne garder que le dernier message reprenant l'ensemble des autres pour ne pas avoir 15 messages à consulter.

Andrej Sobkowski : d'un point de vue légal, il est indispensable de garder l'ensemble des messages d'une « discussion » faite par mail c'est-à-dire qu'on ne peut pas se limiter à la dernière « réponse », même si elle inclut le texte de tous les échanges précédents. Du point de vue de l'espace disque, le nombre des mails ne pose pas de problème de stockage car le gros du volume est dans les pièces jointes.

Damien Caro : devant la multiplication des échanges, on pratique le « nettoyage de conservation » et on ne garde que le fil du discours ; s'il y a deux discours en parallèle, on garde deux flux.

@ider l'utilisateur

Nathalie Morand-Khalifa : L'Oréal US a mis en place un système de sélection par les utilisateurs qui fonctionne bien. En France, on est un peu moins disciplinés face à ces bonnes pratiques. En « 2 clics », l'utilisateur fait glisser le mail sélectionné dans un outil d'archivage, en le rattachant à une des 9 catégories qui lui sont proposées. Puis l'outil le prend en charge avec les records managers et archivistes.

David Azard : Il faut aider l'utilisateur à catégoriser ses mails de façon simple. Google a fait récemment une proposition d'outil auto-apprenant qui assiste l'utilisateur dans le tri de ses mails importants.

Daniel Colas : on espérerait que le mail puisse devenir un formulaire structuré. Les DSI ne veulent pas toucher à la messagerie, car c'est une application très critique et on se demande quand cette nouvelle offre va vraiment se standardiser.

Damien Caro : il y a plusieurs possibilités : l'utilisateur peut faire un glisser-déplacer dans un dossier, ou traiter chacun des mails individuellement.

Jean-François Millasseau : on demande à l'utilisateur de catégoriser le mail et non d'indiquer une durée qu'il ne connaît pas en général. Le mail tagué dès le 1^{er} jour est conservé 90 jours dans la messagerie de l'utilisateur puis il est rattaché à un dossier et est accessible par l'utilisateur. Enfin, après un an, le pointeur est supprimé car l'utilisateur n'en a plus besoin tandis que le mail est conservé dans l'intérêt de l'entreprise.

L@ première ét@pe pour mettre en pl@ce l'@rchivage des m@ils

David Azard : la première chose est de faire converger les visions parfois antagonistes de l'IT et de l'audit ou du juridique, faire discuter les deux mondes...

Damien Caro : les éditeurs ressentent ces divergences d'approche selon les interlocuteurs et s'efforcent aussi de réconcilier le triptyque « informatique / juridique / métiers ».

A SUIVRE !

Le CR2PA regroupe les responsables chargés de la définition d'une politique d'archivage ou de la conduite d'un projet au sein de grandes entreprises et d'établissements publics pour partager leurs retours d'expérience et les bonnes pratiques, échanger sur les aspects managériaux et financiers des projets, créer un réseau rapide et efficace entre décideurs.
www.cr2pa.fr - contact@cr2pa.fr