



Qui sait archiver ses mails ?

Groupe La Poste – Paris, 4 décembre 2018, 14h-16h30

Compte rendu de la table ronde à destination des adhérents du CR2PA

Participants :

- **Isabelle Crétenet**, Directeur Juridique Droit des Affaires et Propriété Intellectuelle, Orano,
- **Marie Laperdrix**, Cheffe du Service des archives économiques et financières, Ministères économiques et financiers,
- **Edouard Vasseur**, Responsable fonctionnel du programme VITAM, Ministère de la Défense,
- **Stéphane Wulc**, Directeur Archives et Records Management, Sanofi.

Préambule

La table ronde s'est tenue le 4 décembre 2018 au siège de La Poste à Issy les Moulineaux en présence de 70 responsables de projets d'archivage et experts du secteur.

En préambule ont été rappelés les travaux précédemment menés par le CR2PA sur l'archivage des mails, et ceci dès son origine. Parmi une longue liste, citons notamment :

- dès 2009, la publication d'un livre blanc sur ce thème ;
- une rencontre éditeurs en juin 2012 faisant suite à des travaux de groupe menés en 2010 et 2011 ;
- en 2015, une table ronde « le mail dans tous ses états » tenue chez LCL ;
- en 2017, le MOOC reprenant ce titre : « le mail dans tous ses états ».

Puis est venue la table ronde, animée pour le CR2PA par Aurélien Conraux et Estelle Pichat, et réunissant :

- Isabelle Crétenet, Directeur Juridique Droit des Affaires et Propriété Intellectuelle, Orano,
- Marie Laperdrix, Cheffe du Service des archives économiques et financières, Ministères économiques et financiers,
- Edouard Vasseur, Responsable fonctionnel du programme VITAM, Ministère de la Défense,
- Stéphane Wulc, Directeur Archives et Records Management, Sanofi.

Thème 1. Le mail est-il encore un enjeu spécifique ?

Tous les participants s'accordent à dire qu'ils n'ont pas une politique spécifique d'archivage des mails, mais que l'archivage des mails fait partie intégrante de la politique d'archivage. De même, vu d'un SAE, le mail n'est qu'un objet à archiver comme les autres.

Le mail est cependant bien un document engageant que la politique d'archivage ne peut pas laisser de côté. En exemples :

- Dans le cas d'un contrat, les échanges précontractuels, témoignant notamment des intentions des parties, peuvent rester des pièces complémentaires de référence dans toute la vie du contrat.
- Dans l'archivage des documents des cabinets ministériels, les mails ont pris une place prépondérante : à Bercy, lors d'un changement de cabinet, en 2014 on archivait 140 mètres linéaires de dossiers papier et 6 boîtes de messagerie ; en 2017 le rapport s'était inversé à 9 ml et 92 boîtes mails. Mais tout n'est pas dans les mails ; l'information stratégique est plutôt dans des notes qui ne circulent pas par mail.

Le mail est bien identifié comme un élément-clé d'enregistrement des décisions. On se rend compte d'ailleurs que les pratiques des plus jeunes générations, plus axées sur la messagerie instantanée et l'oralité, posent des problèmes pour la traçabilité des prises de décision.

Reste que la messagerie est d'abord vue comme un outil individuel pour envoyer, collaborer, gérer ses fonds de documentation, etc. Il y a un enjeu fort à faire sortir l'information engageante des boîtes personnelles pour la gérer dans des espaces collectifs.

Thème 2. Faut-il archiver des boîtes mails entières ?

Certaines organisations ont une politique d'archivage systématique des boîtes mails des top managers et décideurs, couplée avec l'archivage des mails engageants au cas par cas pour la majorité des collaborateurs. Archiver une boîte mail complète ne veut pas dire qu'on conserve tout : il peut y avoir un premier traitement automatisé pour éliminer les newsletters, les invitations à déjeuner, etc., puis une sélection plus fine sur la base de critères mis au point par itérations. Il faut reconnaître qu'on est au début de ces démarches et que les méthodes ne sont pas encore stabilisées.

Il peut y avoir également une collecte automatique de mails ciblée sur une affaire donnée. Dans ce contexte, tous les collaborateurs doivent savoir que leurs mails sont susceptibles d'être collectés et archivés.

A l'autre extrémité du spectre, certaines entreprises, en particulier celles qui sont exposées aux pratiques de « discovery » de la justice US, appliquent des pratiques d'élimination systématique du contenu des messageries, par exemple en purgeant tous les messages au bout de 90 jours. Dans ce cadre, c'est à l'utilisateur lui-même de sélectionner les mails engageants et d'en faire des « business records » en les transférant vers des espaces de GED.

Thème 3. Peut-on trier automatiquement les mails à archiver avec des méthodes d'Intelligence Artificielle ?

Pour l'instant cela n'est pas fait chez nous ; VITAM ne le propose pas à ses clients car il n'y a pas encore eu de demandes de développement de ce type de service. Il y a des outils reposant sur la machine learning qui commencent à exister aux USA, mais c'est encore au stade expérimental. Et ces travaux sont faits sur les usages en langue anglaise et ne pourront pas être transposés directement au français.

L'apprentissage est d'abord un apprentissage humain, puis on apprend à la machine, mais ce qui aura été mis au point dans un contexte métier donné ne sera pas nécessairement transposable aux autres domaines métiers.

Thème 4. Quels outils faut-il mettre en place ?

Les besoins sont différents selon les métiers, chaque cas requiert une analyse spécifique. Par exemple, l'expression de besoin initiale peut porter sur l'archivage des boîtes mails d'un service, et après analyse on retiendra finalement de n'archiver que le chrono papier du secrétariat.

Le challenge pour l'éditeur, face à cette diversité, est de construire des fonctionnalités qui puissent être communes à l'ensemble de ses clients.

On se rend compte par ailleurs qu'un enjeu important est d'arriver à connecter les systèmes de gestion documentaire, souvent largement diversifiés au sein d'une entreprise, et le système d'archivage. En ce sens, le mail n'est qu'une typologie d'information au sein de cette problématique générale.

Thème 5. Le volume est-il un obstacle à la bonne gouvernance ?

Pour l'éditeur ce qui compte ce n'est pas le volume mesuré en téra-octets, c'est le nombre d'objets à gérer.

Les participants s'accordent à dire que chercher à limiter les volumes de stockage, notamment des messageries, pour inciter l'utilisateur à trier et classer est une stratégie inefficace. Les utilisateurs vont trouver à contourner la contrainte, et souvent en recourant à des solutions moins sécurisées (stockage externe, etc.).

A l'inverse, l'extension des volumes de stockage alloués peut être saisie comme une opportunité de faire comprendre la nécessité de mettre en place des politiques de gouvernance et de travailler sur les processus. L'archive est le résultat d'un processus ; pour que l'archive soit de qualité, le processus doit être de qualité dès le début.

Thème 6. Les formats sont-ils un problème ?

Majoritairement ce n'est pas un souci. On a la chance d'avoir affaire à un objet relativement bien standardisé, car la transmission du mail impose qu'il soit normalisé. Le point le plus délicat reste la façon dont Microsoft encode les archives pst, mais il y a des solutions pour extraire les messages des pst. Cela reste difficile pour les données des agendas.

De façon générale, il faut considérer que plus un format est répandu, plus on est assuré d'avoir des solutions pour en garantir la pérennité de lecture. La question des formats est une question de gestion de risque, et pour le mail, compte-tenu de sa diffusion, le risque est faible.

Il ne faut pas se laisser enfermer dans des « dogmes » sur les formats. Par exemple, la transformation systématique en pdf/A peut-être un processus coûteux à réaliser systématiquement, alors qu'il vaut mieux mettre les ressources sur la vraie valeur ajoutée, qui est la description de l'archive et de son contexte. Les outils d'émulation sont également de plus en plus performants, au point que cette stratégie nécessite d'être réévaluée au regard des travaux en cours. Dans plusieurs cas elle mérite une attention équivalente à son alternative : la migration des formats obsolètes vers de plus récents ou mieux maîtrisés.

Il est à noter toutefois que le format fermé « d'archivage » d'Outlook, .pst, a régulièrement évolué au point de ne plus être exactement rétro-compatible.

Thème 7. Y a-t-il des métadonnées spécifiques adossées aux mails ?

Il faut contextualiser les données produites en amont, comme pour tout document. Par exemple, contextualiser le service producteur, la messagerie, la manière de collecter et les tris qui ont été réalisés parmi les mails, etc. ; c'est ce qui donne de la valeur aux archives.

La question sous-jacente à poser est : quelles seront les utilisations de ces archives ? Pour l'archivage de boîtes entières, les types de demandes sont :

- Récupérer l'ensemble de ma messagerie de telle date à telle date ;
- Retrouver tel mail de telle date.

L'enjeu de l'archive, c'est de la retrouver. Les demandes de recherche sont peu nombreuses, on ne va pas pratiquer à la manière « Google », mais plutôt prendre le temps de chercher. Pour cela les informations de description sont stratégiques, pour trouver un fonds et le comprendre.

Et en conclusion

Pour terminer, les animateurs ont demandé à chaque participant de proposer une formule de synthèse résumant à leurs yeux la problématique principale de l'archivage des mails. Leurs réponses :

- C'est de l'archivage, un type de contenu comme un autre !
- Ce n'est pas un problème technique (c'est la pratique de l'utilisateur qui compte) !
- L'éducation doit porter sur le bon usage des messageries.
- La clé, c'est le tri !

Nota Bene : cette table ronde a été filmée en intégralité. La vidéo est à diffusion restreinte également. Elle est accessible aux adhérents du CR2PA sur le blog du Club.

Document rédigé par	Bruno Lalande
Révisé par	Estelle Pichat Aurélien Conraux
Précisions demandées par intervenants	Marie Laperdrix Edouard Vasseur