



CR2PA-Rencontre plénière

*30 juin 2015
Villejuif, LCL*



Programme

- Accueil
- Le projet « Gestion du document physique et numérique » de LCL
- Le CR2PA et les mails:
 - cartes postales des adhérents
 - livre blanc et veille
- Table ronde : « Le mail dans tous ses états »
- Actualités du CR2PA

Présentation LCL

- Par Thierry VERMILLAC
- Voir le PPT « CR2PA_Rencontre_20150630_LCL-Gestion des documents chez LCL.pdf »

*Je croyais avoir détruit
ce mail, mais quelqu'un
d'autre l'avait gardé...*

*Catastrophe, j'ai perdu
tous mes .pst! Et mon
poste de travail n'était pas
sauvegardé...*

*Si j'avais su que ce mail
serait toxique, je
l'aurais détruit avant
l'audit...*

*Je cherche un outil qui
archive à ma place... Moi,
je n'ai pas le temps!*

Le mail, l'entreprise et l'archivage managérial

- Cartes postales des adhérents du Club
 - François DELION (Bouygues Telecom)
 - Christophe BINOT et Myriam ZACCOMER (Total SA)
 - Nathalie-MORAND-KHALIFA (L'Oréal)
 - Aurélien CONRAUX (BnF)
- Livre blanc du CR2RA, six ans après
 - Livre blanc du CR2RA « L'archivage des mails ou les utilisateurs face aux mails qui engagent l'entreprise », 2009, Daniel COLAS
- Au fil de l'actualité
 - Groupe LinkedIn du CR2PA, Marie-Anne CHABIN



Le mail, l'entreprise et l'archivage managérial

Cartes postales des adhérents du Club

- François DELION (Bouygues Telecom)
- Christophe BINOT (Total SA)
- Nathalie-MORAND-KHALIFA (L'Oréal)
- Aurélien CONRAUX (BnF)



Carte postale

Gestion des mails chez Bouygues Telecom

François Delion
Responsable conservation des données
Direction de l'environnement de travail
Bouygues Telecom

DES ACTEURS RESPONSABLES

➔ **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)



Commentaire de la slide précédente

Savez-vous comment pris naissance l'histoire de l'archivage des mails chez Bouygues Telecom ? Avec celle livre blanc éponyme du CR2PA, sous l'impulsion de Philippe GIORGI.

En 2009, il était déjà clair que conserver tous les échanges entrants et sortants était une solution inadaptée à notre fonctionnement. L'augmentation exponentielle des volumes aurait fatalement conduit l'entreprise sur les chemins de la fameuse antienne : « trop d'information tue l'information ».

Il nous fallait adopter une solution qui permette de ne conserver que l'essentiel, à la fois pour maîtriser les coûts de stockage en interne et pour garantir des résultats de recherche fructueux dans le futur.

Or qui mieux que l'acteur au cœur de l'échange peut décider de l'importance de ce qu'il envoie et reçoit ?

C'est donc ainsi que nous avons proposé d'intégrer dans la messagerie des collaborateurs un bouton leur permettant de décider d'archiver à la volée.

Les acteurs devenaient responsables du processus de conservation des échanges engageants.

DES HABITUDES FORTEMENT ANCREES



120 km



CO₂

Commentaire de la slide précédente

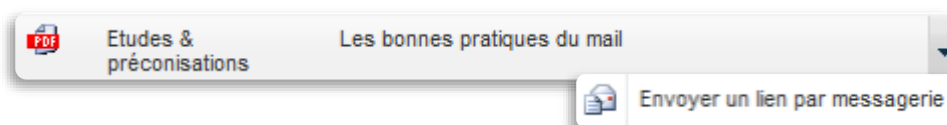
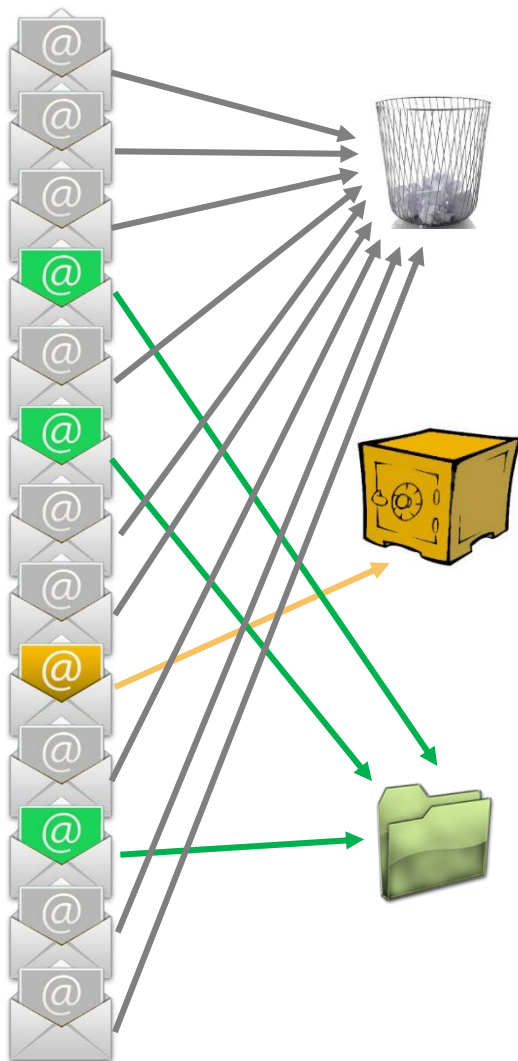
Contrairement à nos amis de la BNF, notre DSI ne nous a pas aidés sur le sujet. Je dirais même qu'elle coupa l'herbe sous nos bâtons de pèlerins en vendant de son côté la fonction intégrée à Outlook dite « archivage des mails » qui n'est en fait qu'une fonction de stockage sous format propriétaire. Avec cela elle compléta son offre en augmentant toujours plus la taille de stockage des boîtes-aux-lettres des collaborateurs.

Il faut dire que le réflexe corbeille n'est pas notre fort. Et l'habitude d'utiliser la pièce jointe est fortement ancrée dans nos gênes. Et en y réfléchissant, c'est parfaitement humain : que trouvez-vous le plus facile ? De cliquer sur l'icône d'un trombone ? Ou de faire de multiples manipulations pour retrouver une URL qu'il faudra coller dans le corps du mail ?

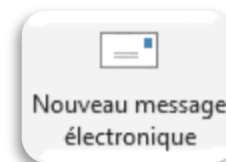
Pour l'anecdote, après un séminaire de début d'année, une assistante a envoyé la présentation de 6 Mo à toute une direction. Présentation qui, soit dit en passant, perdait tout son sens détachée du discours des intervenants. Agacé par la démarche, je fis un rapide calcul et partis annoncer à mon assistante qu'elle avait émis autant d'équivalent CO2 que si elle avait parcouru 120 km en voiture. Elle en resta tout aussi surprise que confuse.

L'aspect environnemental lié au mail pourrait-il être un véritable levier pour casser nos mauvaises habitudes ?

UN DEFI POUR 2016



PLUTÔT QUE



Conservation-des-données@bouyguetelecom.fr

PLUTÔT QUE

fdelion@bouyguetelecom.fr

Commentaire de la slide précédente

Qui dans cette salle n'a pas besoin de défi ?

J'ai trouvé le mien pour 2016 : le mail.

Ce sera pour moi un grand chantier à 3 volets :

Relancer la prise de conscience autour de l'archivage des mails engageants l'entreprise ;

Changer les comportements en ne prenant plus le mail vide comme point de départ de l'échange en interne mais le document à échanger lui-même ;

Et organiser la continuité de service car le responsable de la conservation des données ne s'appellera pas toujours François DELION.

Vous l'aurez compris, tout reste à construire. Alors rendez-vous en 2017 pour le bilan.

CARTE POSTALE GESTION DES E-MAILS CHEZ TOTAL

Myriam Zaccomer, Christophe Binot
Département Gouvernance de l'Information

CONTEXTE

Total et les e-mails : presque 30 ans d'histoire depuis la messagerie X400 opérée par France Télécom jusqu'à la migration Exchange 2013 aujourd'hui. De nombreux allers-retours, de nombreuses migrations, des promesses non tenues...

Tous les usages, toutes les configurations et ce pour 88000 boîtes (personnelles et partagées) sur 130 pays.

Un outil qui touche le salarié de près et qui peut l'affecter, un outil qui n'est pas près de disparaître...

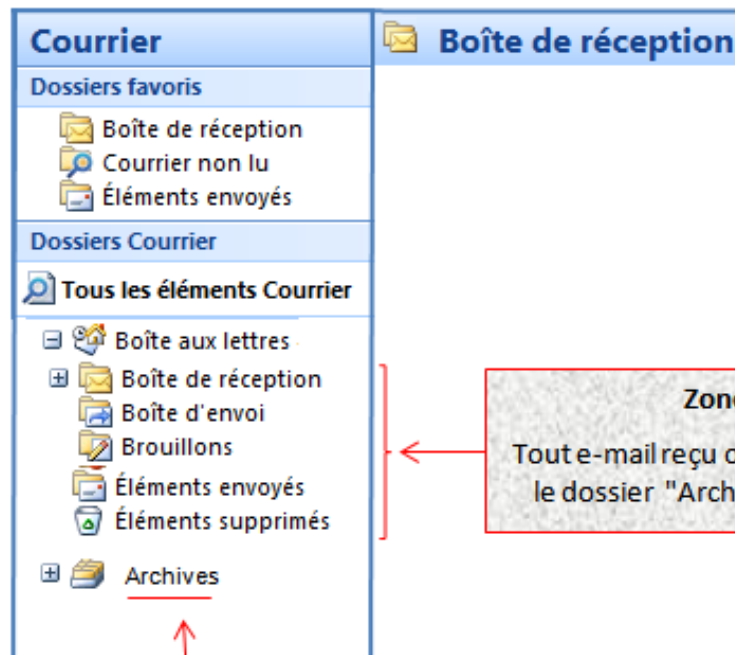
Un cadre de gouvernance de l'information auquel l'outil doit se conformer.

CONTEXTE

Politique de
Conservation
des Documents
← 2011

Référentiel de
conservation
des documents

Rétention 90j



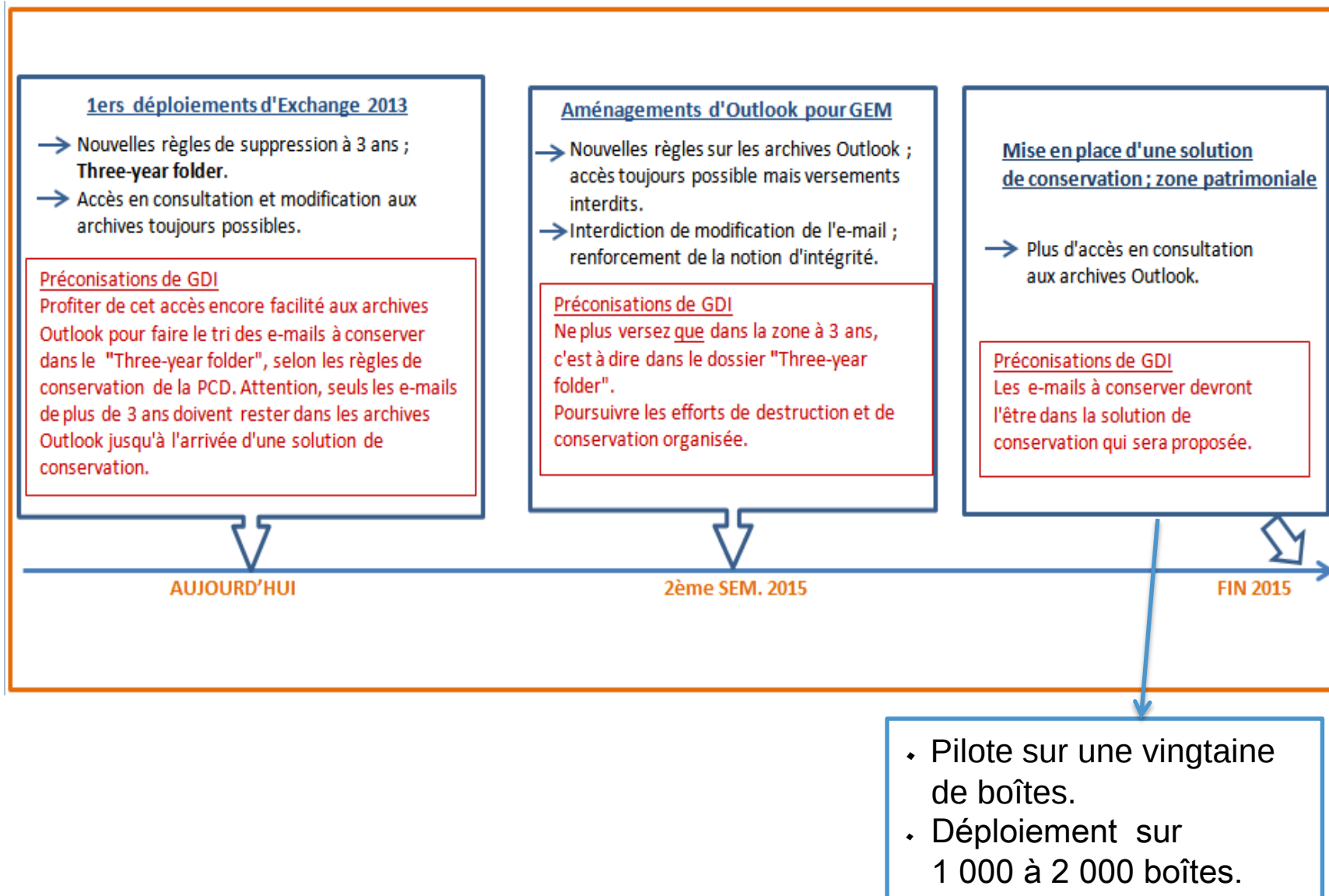
Zone de rétention à 90 j

Tout e-mail reçu ou émis qui n'est pas déplacé dans le dossier "Archives" est détruit au bout de 90 j.

Dossier à ce jour sans rétention

= .PST stockés en local ou faisant l'objet de copies sur répertoires TOTAL.
Ce dossier est destiné à disparaître à moyen terme.

PROJET



CIBLE

Three-year folder - Microsoft Outlook

Fichier Edition Affichage Atteindre Outils Actions ? Adobe PDF

Nouveau Répondre Répondre à tous Transférer Envoyer/Recevoir Rech. carnets adresses

Précédent Messages Réunion en ligne

Courrier

Dossiers favoris

- Boîte de réception (1389)
- Courrier non lu
- Éléments envoyés

Dossiers Courrier

Tous les éléments Courrier

Boîte aux lettres - Christophe BINOT

- Boîte de réception (1389)
- Boîte d'envoi
- Brouillons [2]
- Courrier indésirable
- Éléments envoyés
- Éléments supprimés
- Flux RSS
- Historique des conversations
- Junk E-Mail

Three-year folder

- Pre-archive
- Dossiers de recherche
- Archive TOTAL
- Christophe BINOT (Archive)

Courrier

Calendrier

Contacts

Tâches

Three-year folder

Rechercher Tous les éléments Courrier

Aucun élément à afficher dans cet affichage.

Reçu Taille Catégories

0 élément(s)

Tous les dossiers sont à jour. Connecté à Microsoft Exchange

FR 18:56 29/06/2015

La zone patrimoniale remplacera à terme ces 2 dossiers

30 JUIN 2015

CARTE POSTALE GESTION DES MAILS CHEZ L'ORÉAL

*DATA RETENTION POLICY VALORIZATION, PROTECTING,
REPUTATION, RESPONSIBILITY*



Nathalie Morand-Khalifa

LE MAIL : UN DOCUMENT COMME LES AUTRES ?



Projet Politique d'archivage



Audits des process et de la
production documentaire associée



3 catégories de documents :

- Documents engageants
- Documents de savoirs et savoir-faire
- Documents de travail

Référentiel de conservation

- Politique d'archivage
- Procédures documentaire et d'archivage
- Bonnes pratiques



1. Le mail : un document comme les autres
 - Valeur de l'information qu'il porte
 - Entre dans l'une des trois catégories retenues par L'Oréal
 - Sa gestion est associée à une catégorie de conservation dans le référentiel
 - Il doit être partagé, accessible (risques en cas de perte, de non disponibilité...)

2. Son statut :
 - Il appartient à l'entreprise car il est constitutif d'un dossier projet, d'une affaire : relève des règles du Référentiel de conservation
 - C'est un "simple" document de travail : il relève de la responsabilité des collaborateurs



1. Ateliers Bonnes Pratiques de la Messagerie
 - Pourquoi
 - Quand
 - Comment
 - D'autres outils en fonction des besoins / usages

2. Travail avec la DSI et les métiers:
 - Il appartient à l'entreprise car il est constitutif d'un dossier projet, d'une affaire : relève des règles du Référentiel de conservation
 - C'est un "simple" document de travail : il relève de la responsabilité des collaborateurs

- L'ORÉAL
Recherche & Innovation

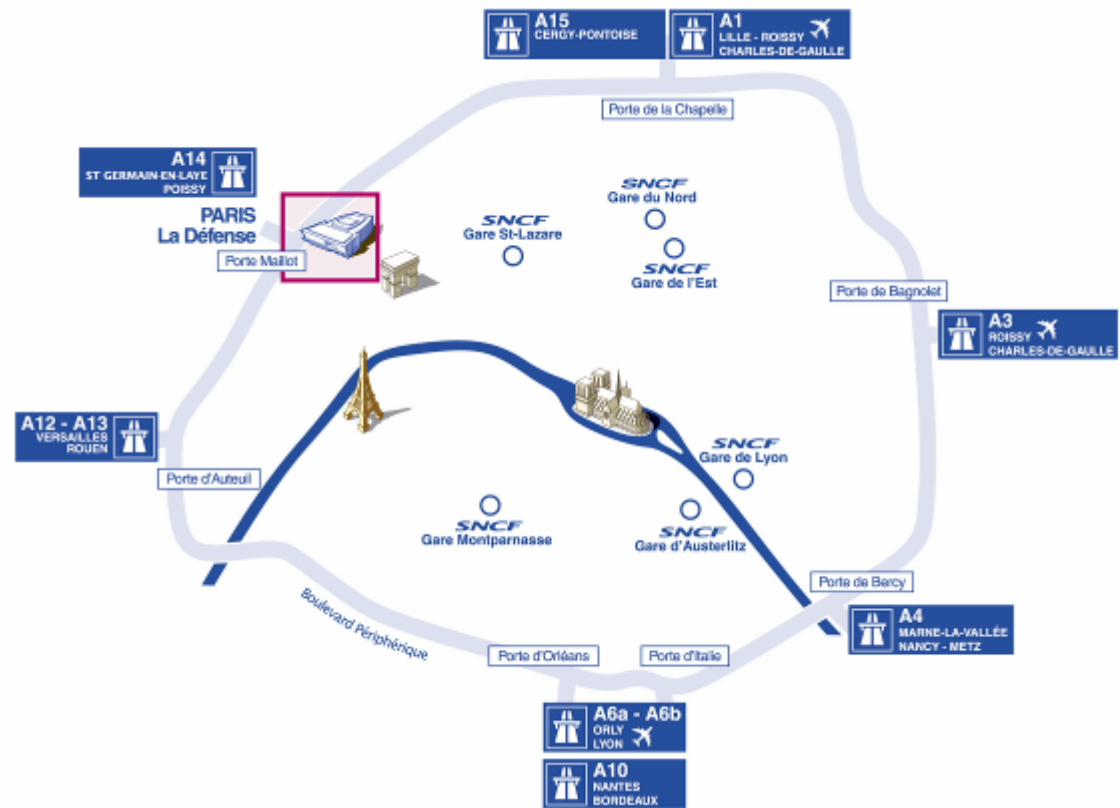


Carte postale Gestion des mails à la BnF

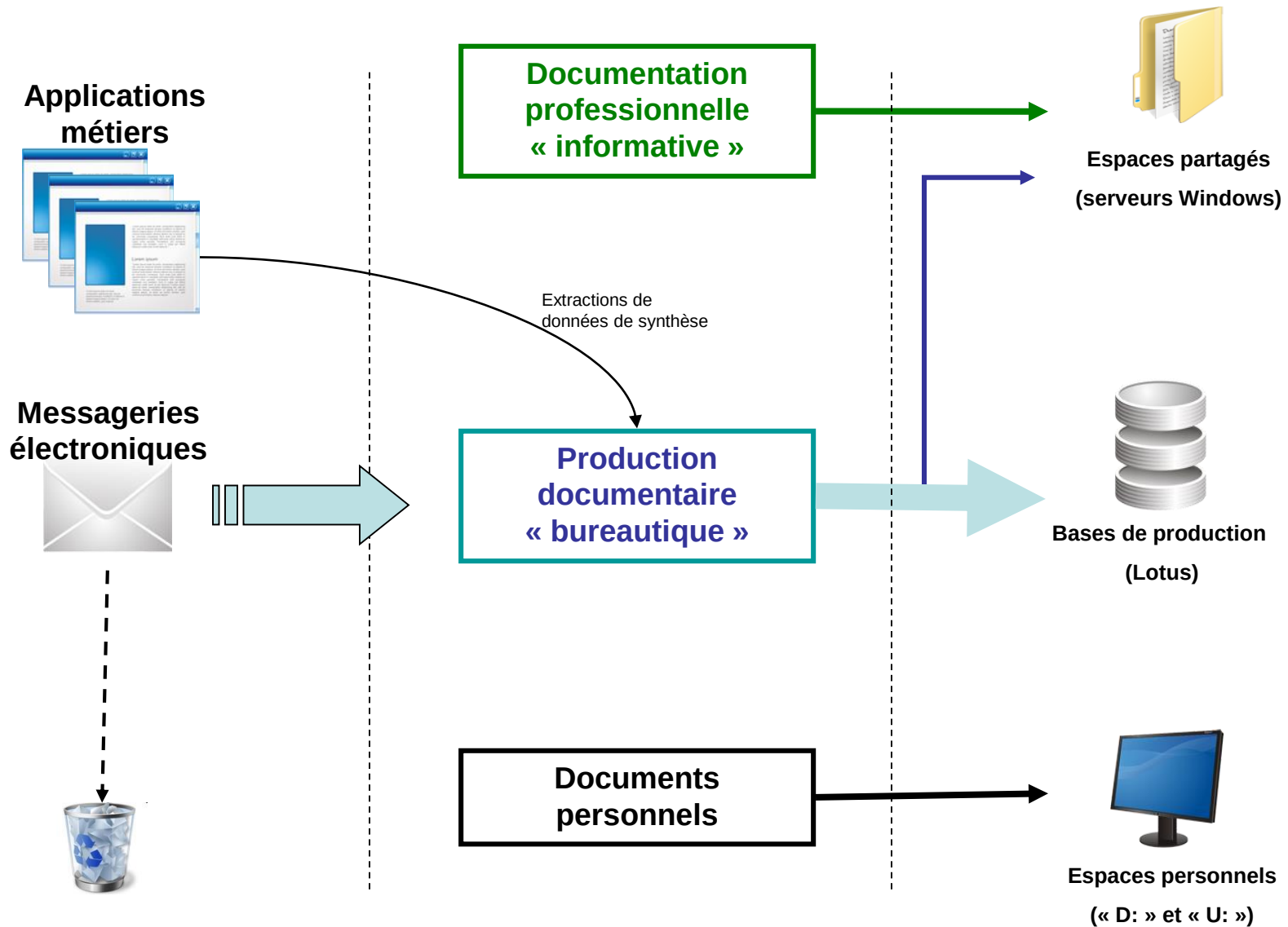
Aurélien Conraux
Records manager
Direction générale
Bibliothèque nationale de France

Restez fluides !

prénom.nom@bnf.fr



Videz !



Apprenez !

La messagerie individuelle en 10 mn

Généralités

Accès
Une messagerie professionnelle
Une messagerie individuelle
Pourquoi une taille maximale ?

Affichage et recherche

Affichage à l'ouverture
Tris
Messages non lus
Affichage et prévisualisation
Rassembler les messages par "conversation"
Recherche
Qui est qui ? Le widget "Contact"

Ouverture des courriels et traitement

Attention aux spams
Naviguer dans les messages
Pour fermer un onglet
Les invitations (agenda Lotus)
Les destinataires
Créer un courrier électronique
Utiliser l'annuaire BnF
Répondre à un message reçu
Faire suivre un message
Enregistrer un message dans la base de production
Éliminer des messages
Que doit-on éliminer ?

Les dossiers

Les dossiers ne libèrent pas votre messagerie
Un dossier Personnel ou Privé
Des dossiers organisés selon le plan de classement de la BnF

Le courrier électronique sans stress

Calmé et formalisme dans les courriers électroniques
L'étiquette du courrier électronique
Un nombre de destinataires mesuré
Urgent, c'est quand ?
Comment répondre aux messages d'humeur
Ne devenez pas vous-même un troll...

Accès par délégation et confidentialité

Quand ne pas utiliser le courrier électronique

La messagerie... en 10 mn de plus

Les symboles utilisés dans la messagerie

Personnalisation de la messagerie

Gérer les notifications
Le récapitulatif des nouveaux messages
Autres alarmes (déconseillées)
Option "Ne pas garder une copie de tous les messages envoyés"
Insérer un bloc signature
Carte de visite virtuelle

Délégations

Autoriser un accès délégué à votre boîte aux lettres
Les niveaux de délégation possibles
Les notifications d'absence

De la messagerie aux autres applications

D'un courrier électronique à une entrée d'agenda
D'un courrier électronique aux bases de production
Enregistrer plusieurs mails d'un coup dans les bases de production

Filtres et tris automatiques

Mettre un expéditeur en liste noire
Listes de diffusion et lettres d'information
Règles de tri : repérer plus facilement le courrier à traiter

Optimiser l'affichage

Le multifenêtrage
Marquage en couleur selon les correspondants
Affichage d'une messagerie délégué

Messageries génériques

Fonctionnalités
Accès
Attention au spam et phishing
Traitez, éliminez !

Aides scénarisées :
conseils organisationnels
plus que manipulations
techniques

Les tutoriels vidéos de l'aide Lotus

La messagerie en 10 minutes

La messagerie en 10 minutes de plus (Personnalisation)
La messagerie en 10 minutes de plus (Délégations)
La messagerie en 10 minutes de plus (Filtres et tris)
La messagerie en 10 minutes de plus (Optimiser l'affichage, Messageries génériques)

Tutoriels vidéos





Le CR2PA et l'archivage des mails

Plénière du 30 juin 2015

Daniel COLAS et Marie Anne CHABIN



6 ans déjà !

- 2008 - création du CR2PA
- **2009** - livre blanc CR2PA sur l'archivage des mails engageants
 - « Les utilisateurs face aux mails qui engagent l'entreprise »
 - GT avec PSA Peugeot Citroën (1), Total, SAFRAN, AMF, Air Liquide, AREVA
- 2010 - analyse du marché des offres éditeurs



(1) apports de l'analyse et du maquetage dans la R&D engagés dès 2002

2009 - un livre blanc

... qui n'a toujours pas de cheveux blancs



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

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.

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



Si on en parle encore ?

- Est-ce que cette analyse est mauvaise ou désuète ?
 - Non, tant que le mail reste le premier espace de travail individuel
- Est- que le diagnostic dérange ?
 - on touche aux frontières entre individuel et collectif
 - il faut impliquer les producteurs de mails càd ... tout le monde
- Est-ce que les éditeurs ont suivi pour outiller et faciliter ?
 - ceux de solutions d'archivage essayent,
 - mais ce sont ceux des messageries qui importent...
 - et l'intelligence dans le contexte est peu automatisable

Y-a-il toujours des problèmes ??



Vol à main armée?
Coups et blessures?
Non
Défaut
d'archivage!

Responsables, n'attendez plus!

Blog : <http://cr2pa.fr/WordPress3/>
Site : www.cr2pa.fr
Contact : contact@cr2pa.fr

CR₂PA
Club
des Responsables
de Politiques
et Projets
d'Archivage
l'archivage managérial

Au fil de l'actualité (1)

Novembre 2013

- Un patron licencie une employée qu'il avait embauchée quelques mois plus tôt, après lui avoir envoyé **un mail injurieux**, produit par l'intéressée aux Prud'hommes.
- La recevabilité du mail est contesté par la partie adverse au motif qu'il n'est **pas signé** mais il est reçu par la Cour de cassation.
- Un message diffusé échappe à son auteur
- Un mail n'est pas un acte juridique mais un fait, dont la preuve peut être rapportée par tout moyen

Groupe LinkedIn du CR2PA

Au fil de l'actualité (2)

Mars 2014

- Une élue locale envoie un mail à un fonctionnaire municipal, à partir de son adresse de **messagerie personnelle**. Le mail est transféré à la presse qui le publie. L'élue attaque le journal.
- Le Juge des référés du tribunal (TGI Toulouse) estime que cette **publication** ne viole pas le secret des correspondances.
- L'outil d'émission ne suffit à caractériser la nature privée du message
- Rôle du destinataire du mail et rôle du journal

Groupe LinkedIn du CR2PA

Au fil de l'actualité (3)

Mai 2015

- Hillary Clinton est mise en cause pour avoir utilisé son adresse de messagerie **personnelle** dans le cadre de ses fonctions **officielles** (2009-2013) alors que la loi américaine prévoit l'archivage de la correspondance des personnalités officielles.
- Hillary Clinton remet au gouvernement, en 2015, (une **copie** de) l'ensemble de ses mails.
- Sécurité des circuits de messagerie
- Restitution *a posteriori*: exhaustivité? Intégrité?
- Écrire pour agir / écrire pour communiquer
 - *Pendant ce temps, Jeb Bush publie ses emails.*



Groupe LinkedIn du CR2PA

« Le mail dans tous ses états »

Table ronde



- 1 - Comprendre le phénomène du mail
- 2 - Contrôler les mails qui engagent
- 3 - Débat

« Le mail dans tous ses états »

Table ronde avec :

- **Isabelle RENARD**, avocat au barreau de Paris, Docteur Ingénieur, Cabinet I. Renard
- **Marie-Madeleine SALMON**, directrice du service documentation chez Publicis
- **Frédéric CHARLES**, responsable Stratégie & Gouvernance du SI chez SUEZ Environnement

Comprendre le phénomène du mail

Le mail est devenu en 10-15 ans un mode de communication universel, qui transporte (et colporte) les informations en temps réel.

Il reste l'outil d'échange principal dans et hors de l'entreprise, même si les alternatives se développent: SMS, outils collaboratifs, réseaux sociaux...

Le mail laisse des traces toujours plus nombreuses et volumineuses dans les serveurs de messagerie.

Contrôler les mails qui engagent

Une part des mails d'entreprise (non négligeable malgré un faible pourcentage) engagent l'entreprise ou lui font courir un risque.

Le mail, même informe ou ambigu, est aujourd'hui un moyen de preuve, à charge ou à décharge, comme en témoigne régulièrement l'actualité.

Quelles réponses pour maîtriser le désordre ?



Actualités du CR2PA



Le MOOC Bien archiver (janvier-mars)

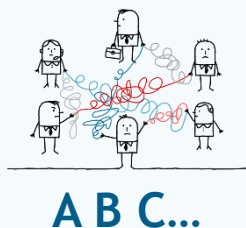
5500 inscrits



12000 vues/vidéo



36 acteurs



> 25% vont au bout
du MOOC



36 mots-clés

247 mn de vidéos
transcrites



LinkedIn

500

300 pages de cours



184

8 personnages des
Serres d'Eupéa



1 livre d'or



<http://blog.cr2pa.fr/livre-dor-du-mooc-sommaire/>

Rencontres et publications

Rencontre Adhérents chez SYSTRA (12 décembre 2014)

Vœux du CR2PA (Jenny, 28 janvier)

Assemblée générale du Club à l'ASP et table ronde sur le MOOC, levier d'un projet d'archivage (3 avril 2015)

Ateliers du CR2PA (12 février chez GrDF, 2 avril chez BPI France, 2 juin chez L'Oréal)

Participation au petit-déjeuner de la **FNTC** sur la confidentialité des archives numériques (17 juin)

Publications

36 mots du MOOC en ligne sur le site du CR2PA

- **Billets** sur le blog
Catherine Mongenet, Déborah Pidet, Florentin Dez, Marie-Anne Chabin, Richard Cazeneuve, Mouloud Mahroug
- **Discussions** sur LinkedIn actualités mails, MOOC, acte d'avocat, sécurisation des archives en période de crise, etc.

Agenda des manifestations à venir

Ouvert à tous

- **15 septembre 2015 matin**
- 3e édition des rencontres
CR2PA-éditeurs
- **Session 2 du MOOC** « Bien archiver, la réponse au désordre numérique » (octobre-novembre, en cours)

Les Ateliers du CR2PA (après-midi)

- Septembre, **L'Oréal**
 - À préciser
- 9 octobre 2015, **La Poste**
 - Le ROI, comment calculer et argumenter un ROI
- 17 novembre 2015, **SNCF-Réseau**
 - Formation et dimension RH des acteurs de l'archivage
- 10 décembre 2015, **RTE**
 - À préciser

Rencontre CR2PA éditeurs, 15/09 matin

Everteam : Assurer la gouvernance globale des archives mixtes dans une organisation internationale et multi filiales,
Bouygues Construction témoigne

- Jean-Jacques LELANDAIS - Bouygues Construction
- Nouredine LAMRIRI - Everteam

Arcsys Software : L'archivage dans un grand groupe industriel, retour d'expérience **THALES** d'une approche par processus

- Florent VINCENT et Jean-Jacques CHARLES - Groupe THALES
- Dominique LHOPITAL - Arcsys Software

Coordination: Daniel COLAS

Merci de votre attention

Au plaisir de vous revoir

<http://blog.cr2pa.fr/> [contact@cr2pa.fr/](mailto:contact@cr2pa.fr)

