

ARCHIVAGE DES E-MAILS

Définition d'un e-mail

- Un e-mail, c'est d'abord un protocole technique qui sert à envoyer une information et qui peut correspondre à des usages variés, le message pouvant contenir en lui-même une information à forte valeur ou au contraire servir seulement à transmettre un document joint ; il peut être le support d'une transaction importante ou, souvent, d'un échange d'information éphémère.
- L'e-mail se compose d'un entête, d'un corps où se trouve le contenu de l'information et éventuellement de pièces jointes.

Les objectifs

DU STOCKAGE ...

- **Limiter** la capacité des boîtes à lettres pour obliger les utilisateurs à trier leurs e-mails.
- **Automatiser le transfert** vers d'autres supports sur la base des dates de création.
- **Réduire les coûts** de stockage par une gestion pertinente des volumes.

... A L'ARCHIVAGE :

- **Identifier et enregistrer les informations stratégiques** produites ou reçues véhiculées par les e-mails.
- **Garantir la valeur probante** des documents par la traçabilité, la signature électronique et l'horodatage.
- **Conserver et garantir la pérennité des informations.**
- **Partager et restituer cette information** nouvellement acquise, mettre en place des règles d'accès en garantissant l'intégrité des informations.
- **Eliminer** à partir des tableaux de gestion mis en place.

►► **Pré requis :** mobiliser les directions générales et juridiques et engager un dialogue avec les DSI pour communiquer sur l'apport de l'archivistique.

Acteurs

- DSI
- Archivistes
- Chef de projet des Directions métiers
- Juristes

En bref

- Attention : l'archivage électronique du contenu n'est pas comparable au stockage ! En effet, le stockage ne propose qu'une sauvegarde informatique. Cette sauvegarde informatique est une copie de sécurité d'un ensemble d'informations électroniques dans le but de se prémunir contre les incidents, les pertes ou les vols. Sa durée de vie est limitée et son support est inexploitable en dehors de son environnement technique. L'archivage permet de rendre pérenne les e-mails archivés.
- Les e-mails sont des documents électroniques et à ce titre ils sont destinés à être versés dans le système d'archivage électronique (SAE) général de la structure.
- Avant toute acquisition d'un outil dédié, la gestion de contenu passe par l'élaboration d'un plan de classement et de règles de nommage de l'ensemble des documents, auxquels les e-mails sont intégrés.

Quelles étapes pour l'archivage des e-mails ?

Etapes	Détails	Avantages	Contraintes
Sensibilisation/ Identification/ Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Obtenir un mandat de la direction générale et le soutien des systèmes d'information - Enquêter sur les pratiques : dresser un état des lieux qui sensibilisera les utilisateurs à un projet à venir - Faire évoluer les tableaux de gestion en fonction des spécificités de conservation de ces documents (relecture, migration) - Proposer des règles d'utilisation et de structuration des e-mails pour faciliter leur classement automatique et/ou manuel et définir des règles de destruction automatique des e-mails non classés. Ex : e-mails laissés en boîte de réception ou non archivés au-delà d'une certaine durée - Consulter des juristes (ex : statut des e-mails personnels) - Déployer la solution par Directions - Pour faciliter l'utilisation de la solution, celle-ci devrait être directement intégrée à la messagerie 	<ul style="list-style-type: none"> - Conservation et communication d'informations stratégiques aujourd'hui inaccessibles ou difficiles à partager - Sensibilisation des services par la confrontation à leurs propres pratiques - Démonstration de la présence d'informations stratégiques non-structurées et non archivées dans les e-mails des services 	<ul style="list-style-type: none"> - Convaincre de la nécessité d'archiver sans ralentir ce système de communication - Dialogue parfois difficile entre archivistes, records managers et informaticiens (sujet technique) - Rassurer sur la confidentialité - Etablir un plan de classement
Gestion des e-mails par l'utilisateur de la messagerie	<p>Les grands principes recommandés pour l'archivage des e-mails :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sélection des e-mails archivés peut être automatique ou manuelle. Dans le cas d'une sélection manuelle, la responsabilité est laissée à l'utilisateur selon les règles en vigueur dans l'organisme. Pour ce faire, l'utilisateur qualifie chaque e-mail (ex : « à archiver », « à détruire », « confidentiel ») - Dans le cas d'un e-mail signés électroniquement, la vérification de la signature est nécessaire - Le mode d'indexation est le plus automatisé possible. Il doit capturer à minima les métadonnées suivantes : dates d'envoi et de réception, destinataire, destinataire en copie, sujet, expéditeur, signature électronique, nom du fournisseur du certificat. Dans tous les cas, l'utilisateur doit pouvoir enrichir l'indexation manuellement - Une aide semi-automatisée de classement et de nommage des fichiers peut être intégrée dans la solution - Les e-mails versés sont pris en charge dans le SAE au même titre que tous documents électroniques. Pour plus d'information, voir la fiche « Qu'est-ce que l'archivage électronique ? » en ligne sur le site de l'AAF (http://www.archivistes.org/IMG/pdf/Fiche_definition_AE_v15.pdf) 	<ul style="list-style-type: none"> - Optimisation des volumes - Participation des utilisateurs au processus d'archivage - Pérennisation en minimisant le risque technologique 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer une solution acceptable au niveau de la charge de travail pour les producteurs - Redéfinir des règles de gestion nécessite la mise en œuvre d'un projet d'accompagnement au changement auprès des utilisateurs. L'aspect communication est à privilégier - Constituer un modèle pour les e-mails sortants contenant la raison sociale et le numéro de siret pour asseoir la valeur juridique de votre e-mail - Respecter les obligations légales*. L'origine du message peut être décomposée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • reçu ou expédié • interne ou externe à l'organisme • boîte aux lettres fonctionnelle ou individuelle • boîte aux lettres professionnelle ou personnelle (impact CNIL) <p><small>*Il s'agit de respecter les obligations légales sous peine de sanctions relevant du Code pénal : toutes données centralisées doivent respecter la protection des droits d'auteur (Loi n°85-650 du 3 juillet 1985), les libertés individuelles (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978) et la fraude informatique (Loi n°92-685 du 22 juillet 1992).</small></p>

Quelles étapes pour l'archivage des e-mails (suite) ?

Etapes	Détails	Avantages	Contraintes
<p>Acquisition/ Restitution et Communication chez l'archiviste</p>	<p>Règles à proposer pour le traitement des messages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre d'un versement, la transmission se fait à l'unité ou par groupe d'e-mails - Le versement doit préserver pour chaque e-mail l'entête, le corps du message et les pièces jointes - Il est préférable que tout e-mail archivé le soit dans un format ouvert (c'est-à-dire un format non propriétaire dont les spécifications sont publiques) - La trace de la vérification de la signature doit figurer dans les métadonnées - Si un e-mail contient une pièce jointe, lors de l'archivage dans le SAE, un lien doit être conservé entre le corps du message et la pièce jointe. Il en est de même pour les e-mails de suivi d'envoi (ex : accusé-réception, notification d'anomalie) - Définir le type d'indexation : structurée (sur des champs prédéfinis) ou plein texte (corps e-mail, pièces jointes) - Comme pour un archivage papier, les e-mails ont un délai de conservation défini - Pour la conversion de formats, il existe des utilitaires à des coûts raisonnables 	<ul style="list-style-type: none"> - Meilleurs accès dans le temps aux e-mails - La totalité d'un e-mail peut être contenue dans un unique document texte - Eviter la redondance des e-mails - Les utilitaires de conversion de formats peuvent éventuellement exister sous la forme de freeware. (ex : Outlook Recovery ToolBox) <p>Exemple du format eml :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le format .eml permet de respecter la norme internationale RFC 822. De plus le protocole d'échange SMTP reconnaît ce format - Les documents .eml sont indépendants d'un format propriétaire ou de logiciel propriétaire - Le format .eml est le format d'export de nombreux logiciels de messagerie (dont Outlook Express) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'acquisition peut devenir très complexe du fait de la variété des types d'e-mails. Il est donc conseillé de limiter la variété de typologie des e-mails. (Ex : e-mail simple sans pièce jointe, e-mail avec 1 ou 2 pièces jointes, e-mail avec 1 ou 2 pièces jointes zippées (ou un panachage), e-mail avec un panachage de pièces jointes zippées et de pièces jointes de type e-mail, e-mail signé, e-mail chiffré, e-mail signé et chiffré)