

Les utilisateurs face aux mails qui engagent l'Entreprise

Plénière Groupe PIN – Aristote
18 janvier 2011

Groupe de travail
archivage des mails engageants

<http://www.cr2pa.fr>



l'archivage managérial

daniel.colas@cr2pa.fr

Imaginez une Entreprise où les employés...

- ... ont chacun à disposition
 - un bloc de courriers à en-tête
 - ainsi que le cachet de l'Entreprise
- ... qu'ils utilisent sans modération
 - en échanges internes comme en externe,
 - pour tous sujets, y compris personnels, grands et petits
- ... ils engagent – de fait - l'Entreprise
- ... chacun garde les courriers échangés,
 - le cas échéant, les emportent avec eux
 - et l'Entreprise ne les réclame pas !



Objectif du CR2PA - GT mails

■ Comment arriver à :

- trier les mails au cours du **geste quotidien**
- identifier les mails **engageants**
- gérer ces mails dans un système **Entreprise** de gestion documentaire et d'archivage

■ Plan de route

- adresser le processus complet de la gestion des mails jusqu'à leur archivage
2009 - livre blanc « archivage des mails du CR2PA »
- vérifier que les outils du marché facilitent de plus en plus un tel processus
2010 – à la rencontre des éditeurs
- constituer une base de réflexion et d'expérience pour les acteurs d'un projet d'archivage des mails
2011 – le Chef de Projet Archivage des mails face au lancement de son Projet



Notre approche de l'Archivage des mails engageants



- Daniel Colas (PSA Peugeot-Citroën) - animateur
- David Azard (Total SA)
- Pierre Vincent Bruys (SAFRAN)
- Pierre L Dupuis (EDF)
- Laura Gerrier (PSA Peugeot-Citroën)
- Cyrille de Turenne (AREVA)
- *Henri Codron (Schindler) [2010]*
- *Jean Delmas (AMF) [2009-2010]*
- *Brigitte Cochon (Air Liquide) [2009]*

1. **Ne pas continuer à prendre des risques en laissant le statut quo**
2. **... mais appliquer au mail les processus documentaire et d'archivage Entreprise**



Ne pas archiver = continuer à prendre des risques !

■ Risques majeurs :

- Contestation d'un e-mail engageant
- Perte d'information ou difficultés d'accès à l'information
- Fusions / acquisitions
- e-Discovery

Savoir ce qui
a été écrit
dans
l'entreprise



Ne pas archiver = continuer à prendre des risques !

■ Principaux impacts

■ Financiers

- Coûts cachés : temps perdu en recherche
- Surcoûts directs : reconstitution de l'information, paiement de charges non voulues

■ Image

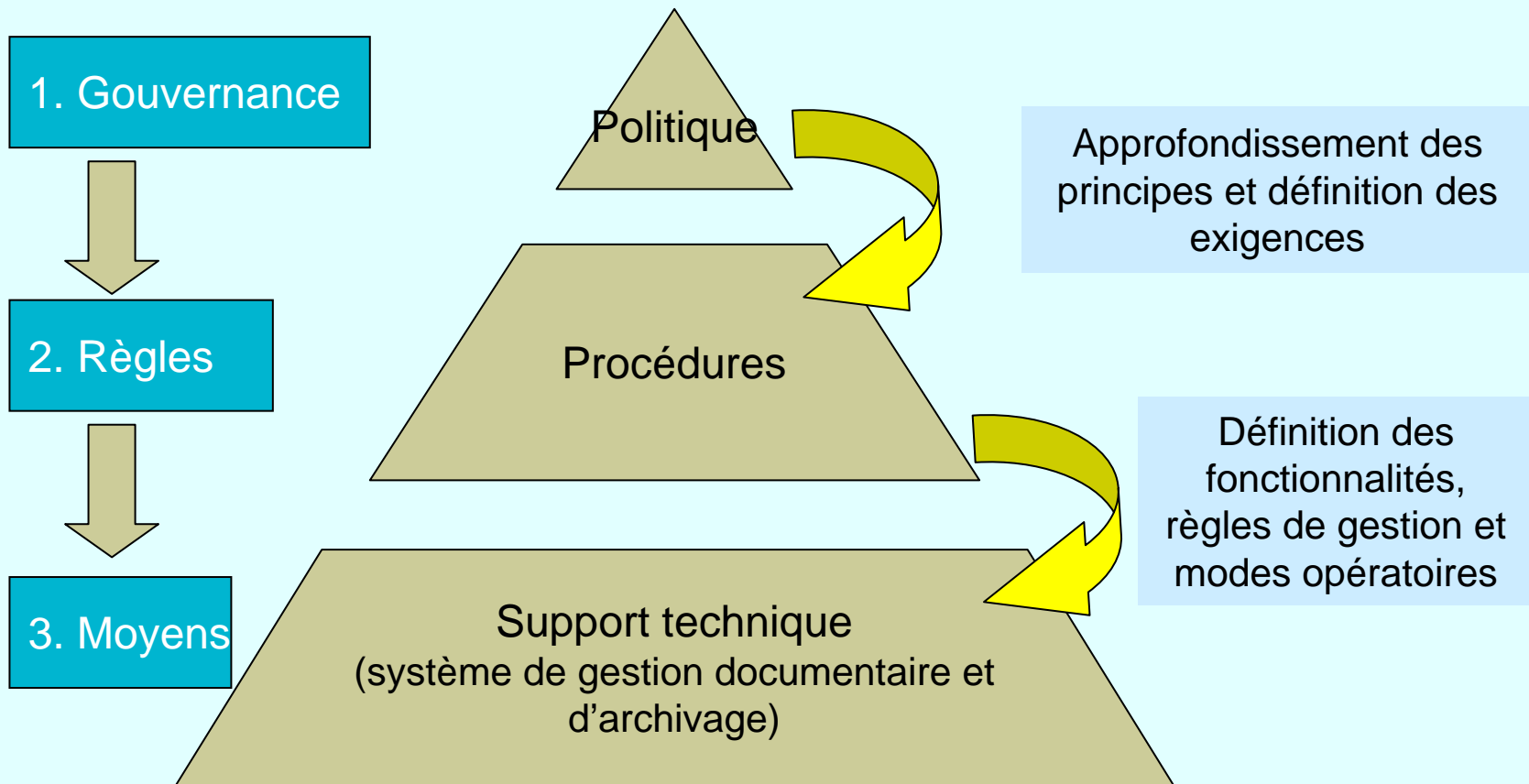
- Perte de crédibilité
- Mauvaise publicité
- Dégradation des relations avec des partenaires

■ Technique / production

- Blocages éventuels
- Atteinte à la confidentialité



Le management des risques s'applique aux mails



Le mail est un document presque comme les autres

■ de plus en plus **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

■ mais « jamais » validé

■ il doit être intégré dans le processus documentaire et d'archivage de l'Entreprise...

- qui souvent existe et doit être adapté



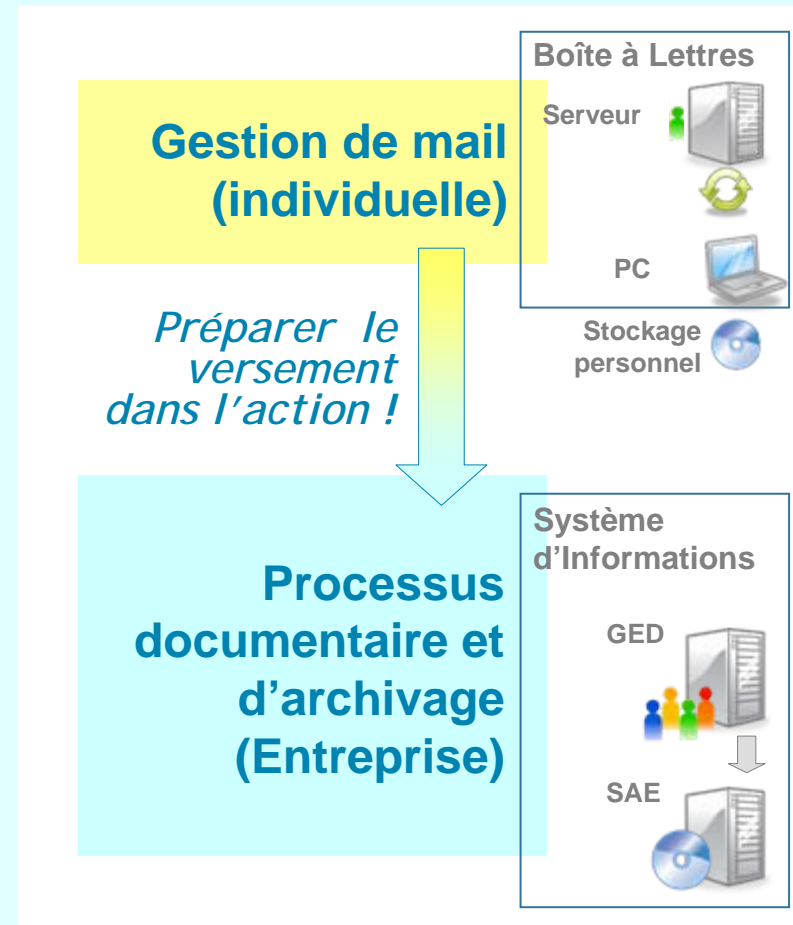
Appliquer au mail les processus documentaire et d'archivage de l'Entreprise

1. **Identifier** – règles d'entreprises, mails personnels
 - pas automatisable, mais action aidée, assistée
2. **Verser** - manuellement, automatiquement
 - à faciliter - notamment propositions d'informations descriptives
3. **Conserver** – formats, pérennité, intégrité
 - stockage sécurisé
4. **Restituer** – notamment en cas d'enquête
 - moteur de recherche sur indexation – informations descriptives
5. **Détruire** – de manière contrôlée
 - selon la politique de Conservation

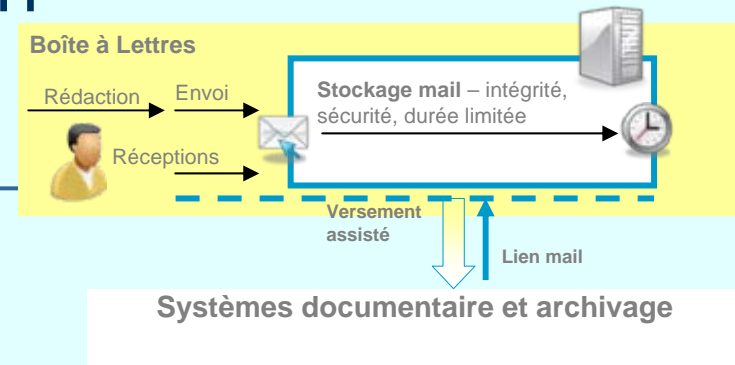


Le bon dispositif technique devrait...

- assurer la jonction entre :
 - gestion individuelle des mails
 - processus documentaire et d'archivage Entreprise
- préserver la fluidité du « geste » de l'utilisateur de messagerie
 - aide à la décision : engageant ou non ?
 - ajout automatisé d'informations descriptives : contexte / classement



Notre expression de besoin - fonctionnalités (1)



■ Assistance à tri / identification / versement

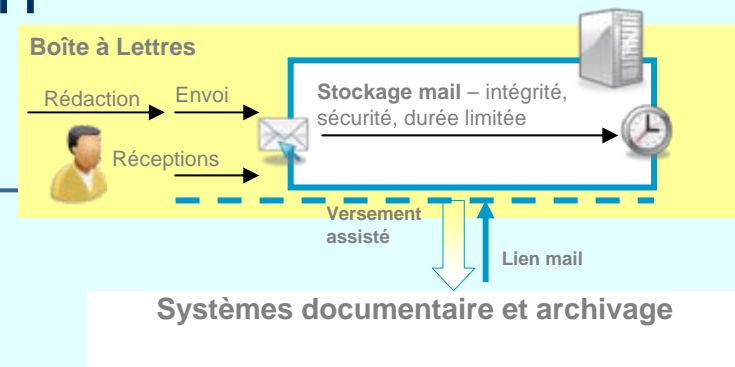
- créer à partir de modèles de mails
- créer dans un système pour hériter de son contexte
 - envoyer depuis un système Métier
 - glisser pour classer dans une arborescence partagée, avec accès collectif
- analyse sémantique du contenu :
 - aide à décision engageant / non engageant (taxonomie de termes sensibles ?)
 - propositions par indexation

■ Stockage sécurisé des mails

- stockage limité par le temps (et pas par un quota)
- conservation d'un état intègre « tel qu'envoyé ou reçu »



Notre expression de besoin - fonctionnalités (2)



■ Allègement continu des boîtes à lettres

- remplacement du mail stocké par un lien dès que versé
- alerte pour décision de purge ou versement en archives

■ Rationalisation des systèmes documentaires / archives

- dé doublonnage des mails :
 - conservation d'une seule occurrence du mail et/ou des pièces jointes
- moyens de gestion / de recherche mutualisés
 - non spécifiques mails



L'indispensable implication de l'utilisateur

■ Conduite du changement indispensable

- même si le dispositif lui facilite vraiment la tâche...
- le persuader de l'intérêt majeur à faire des tâches en plus :
 - décision : engageant ou non
 - ajouter les informations descriptives nécessaires
 - choix de verser dans GED ou SAE

car tout mail nécessite une action :
supprimer, archiver, répondre, traiter

■ Pour récupérer le passif

- que chacun veuille et puisse restituer à l'Entreprise,
- ce qui a été accumulé plusieurs années dans les PC, pst, nsf.



2010, à la rencontre des éditeurs

■ 3 sous-groupes pour 9 éditeurs entre janvier et mai 2010

Autonomy

EMC

Google

IBM

Klee Group

Microsoft

Open Text

RSD

Symantec

■ un contact de 2 à 3h,

- analyse de l'offre vs expression de besoin (trame type)
- capitalisation des présentations et notes (réservé adhérents CR2PA)

■ discussion fonctionnelle selon les points de vue :

- de l'Entreprise - personne morale – qui doit défendre ses intérêts,
- du Collaborateur qui doit donner à l'Entreprise dans le feu de l'action au quotidien



Vue d'ensemble des offres en 2010

- **Les offres sont nombreuses sur le sujet de l'archivage, y compris pour les mails.**
- **Le marché Français de l'archivage des mails n'est pas encore mature en 2010**
 - peu de références à l'échelle des Entreprises en France
- **Les offres combinent les solutions issues des métiers d'origine des éditeurs**
 - messagerie, ECM, moteur de recherche, archivage papier, infrastructure stockage...



Stratégie et nature des offres

■ Les stratégies des éditeurs sont diverses :

- **socle d'archivage transversal**
ou **silos spécialisés** (Symantec),
- **couverture globale du cycle de vie** (IBM, EMC, Open Text)
ou **spécialisation archivage, dont papier** (Klee Group), **dont documents structurés** (RSD)
- **système intra-entreprise**
ou **externalisation** (Google),
- **module archivage des mails autonome** (Autonomy, Microsoft)
ou **additionnel au SAE.**



Stratégie et nature des offres

- **Les offres traitent conjointement plusieurs finalités :**
 - conservation individuelle,
 - archivage orienté eDiscovery (défensif),
 - optimisation SI d'archivage (technique),
 - **Records Management**
 - avec des règles de conservation simples / répétitives,
 - avec des règles de conservation complexes.



Adéquation des offres à l'expression de besoin (1/2)

■ Les offres permettent de couvrir la plupart des fonctionnalités d'un Système d'Archivage

- **identifier et verser** : centré sur des règles systématiques et sur les caractéristiques techniques du mail, ou tout manuel,
- **conserver** : ...question de l'intégrité visuelle des mails (format riche Notes)
- **restituer** : ... toujours à l'individu et à l'auditeur habilité, mais peu de gestion d'accès collectifs,
- **détruire** : ... en général des délais fixes.

■ Pourtant, la complexité de l'archivage du mail résulte de son contenu non structuré :

- conserver **fonction du contenu et du contexte.**



Adéquation des offres à l'expression de besoin (2/2)

- **L'analyse sémantique est envisagée avec des perspectives technologiques intéressantes.**
 - en même temps, les fonctionnalités liées à des modèles de mails sont absentes !
- **En final, c'est l'assistance à l'utilisateur au quotidien qui doit encore progresser (mail émis ou reçu) :**
 - décision sur le caractère engageant du mail,
 - choix des règles de conservation selon le contenu,
 - classement selon contexte et contenu.



Livrables du GT

Archivage des mails

- une analyse du « phénomène mails »
 - pour diffuser ce que nous croyons

- une expression de besoin système d'archivage
 - pour dialoguer avec les éditeurs

- ... pour ancrer dans le quotidien les pratiques d'archivage.

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

CR2PA
Plus responsables politiques
projets Archivage

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

2009

Les utilisateurs face aux mails qui engagent l'entreprise.

Le groupe de travail « archivage des mails » du CR2PA à la rencontre des éditeurs.

De quoi s'agit-il ?

Le sujet mails est complexe, avec ses contraintes de la protection privée, et l'impact sur le quotidien d'innombrables utilisateurs, qui se sont fait depuis longtemps leurs usages de la messagerie !

Les messageries ont été optimisées pour un usage individuel. L'entreprise a dû les standardiser. Comment faire que le mail acquière sa dimension collective, et devienne un véritable actif d'entreprise ?

Le groupe de travail Archivage des mails engendré du CR2PA a présenté en 2009 un livre blanc : les utilisateurs face aux mails qui engagent l'Entreprise.

Le plan de travail 2009-2010 visait à porter cette expression du besoin utilisateurs auprès d'un ensemble d'éditeurs afin de la confronter à leur offre messagerie et archivage.

Nous remercions les éditeurs et après de l'initiative qu'ils ont prise à notre demande :

- Autonomy
- EMC
- Google
- IBM
- Kite Group
- Microsoft
- Open Text
- KID
- Symantec

et nous remercions à la disposition des autres.

Pour tout, nous sommes intéressés par l'évolution de vos offres, — tout ce qui permettra de répondre encore plus complètement à nos besoins !

18 - les revendus dans le cadre à un éditeur ne présentent pas de droit de propriété intellectuelle sur son offre.

©7 mails à la rencontre des éditeurs - 10 Juin 2010

2010

Synthèse des offres

Les offres sont nombreuses sur le sujet de l'archivage, y compris pour les mails.

Le marché français de l'archivage des mails n'est pas encore mature en 2010, avec peu de références à l'échelle des Entreprises en France.

Les offres combinent les solutions existantes des métiers d'origine des éditeurs (messagerie, ECM, moteur de recherche, archivage, Infrastructure stockage).

Les stratégies des éditeurs sont donc diverses :

- offre d'archivage transversal ou sous spécialités (Symantec),
- couverture globale du cycle de vie du document (IBM, EMC, Open Text) ou spécialisation archivage, joint papier (Kite), et documents structurés (Google),
- système Intra-entreprise ou externalisation (Google),
- modèle d'archivage des mails autonome (Autonomy, Microsoft) ou additionnel au SAC.

Les offres traitent conjointement plusieurs des finalités :

- conservation individuelle,
- archivage orienté eDiscovery (OpenText),
- optimisation de l'archivage (Symantec),
- Records Management, mais y différencier ceux qui sont capables de règles de conservation simples / répétitives ou complexes ! Les éditeurs ont de plus en plus capables de traiter ces règles, encore faut-il que le Master Records Management les établisse !

En final, c'est l'assistance à l'utilisateur au quotidien qui doit encore progresser (mail enlisé ou reçu) :

- décision sur le caractère engageant du mail,
- choix des règles de conservation selon le contenu,
- classement selon contexte et contenu.

L'analyse sémantique est envisagée avec des perspectives technologiques intéressantes. En même temps, les fonctionnalités liées aux modèles de mails sont très faibles pour l'archivage !

114

Les utilisateurs face aux mails qui engagent l'Entreprise.

Vos Questions ?



l'archivage managérial