

LA GESTION DES COURRIERS ÉLECTRONIQUES : QUELQUES PISTES À SUIVRE !

Christian Bolduc

*Archiviste, Section GID
Centre d'archives de Québec et des archives gouvernementales,
Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)*

INTRODUCTION

Cette conférence, présentée dans le cadre du congrès de l'AAQ, est l'occasion pour Bibliothèque et Archives nationales du Québec de faire état des travaux d'un comité interministériel qui a travaillé en 2006-2007 sur un projet de lignes directrices pour la gestion des courriels au gouvernement du Québec. Je vais donc présenter quelques éléments émanant des travaux du comité ayant pour objectif de susciter une réflexion et assurer une saine gestion des courriels dans les organisations.

Le présent texte est organisé en quatre blocs. Je débiterai par une mise en contexte de l'utilisation des courriels et des apports possibles pour une administration. Je parlerai ensuite du cadre législatif et réglementaire dans lequel s'inscrit la gestion des courriels. J'enchaînerai avec la question des types de courriels et de leur influence sur la gestion. Enfin, je mettrai en évidence quelques éléments à prendre en compte lorsque l'on veut assurer la gestion des courriels. J'insisterai sur le mode de gestion ainsi que sur l'importance de bien gérer, dans un premier temps, les boîtes de courriels.

CONTEXTE

Les courriels sont largement utilisés dans les organisations. Y-a-t-il quelqu'un dans cette salle qui n'en est pas convaincu, qui ne l'utilise pas quotidiennement? Les courriels sont désormais présents sur nos cartes d'affaires, sur les documents promotionnels et constituent un moyen de communication facilitant les échanges. Si je prends l'exemple de la correspondance entre moi et le comité organisateur du congrès, tout s'est déroulé par courriel, tous les documents ont été échangés par Internet en format numérique.

Avant de pouvoir examiner le contexte d'utilisation du courriel, il est utile de s'entendre sur ce qu'est un courriel. En tant qu'objet, on peut dire qu'il est constitué de trois parties: l'en-tête, le corps du message et les fichiers joints ou attachés. L'en-tête comprend les éléments d'information qui sont nécessaires à la transmission du courriel et qui servent de métadonnées pour l'identification et la description d'un courriel lorsque celui-ci est enregistré dans un système de gestion intégrée des documents. Le corps du message est la partie dans laquelle l'expéditeur rédige son message (le contenu). Les fichiers joints sont les fichiers transmis avec le courriel lors d'un envoi. Ils sont généralement en lien avec le contenu du courriel. Il est très important

de ne pas oublier de considérer les fichiers joints lors de la gestion des courriels comme il arrive fréquemment que ce soit ces fichiers qui donnent sens au texte du corps du message. D'un point de vue de gestion documentaire, un courriel est un document au même titre que les autres que nous sommes déjà habitués à gérer en tant que gestionnaire de document ou archiviste. Bien qu'il ait une forme différente et qu'il contienne des types d'information et du contenu qui peuvent lui être propres, il ne s'agit pas moins d'un document.

Comme une lettre, un courriel est un document, mais nous pouvons également dire qu'il s'agit d'un moyen de communication. Il existe déjà depuis plus de 35 ans et offre des avantages significatifs pour une organisation ou une administration. En effet, il s'agit d'un moyen de communication rapide, efficace, économique, accessible à toute heure du jour et de la nuit, etc. Grâce à ses caractéristiques, il permet d'augmenter la productivité et de réduire les coûts de communication. Imaginez les gains en temps et les économies en frais postaux que peut représenter l'utilisation du courriel pour une organisation qui envoie, par exemple, 100 accusés de réception de documents par jour. Cela peut vite devenir substantiel. De par leur accessibilité en continu tant pour les organisations que pour les publics qu'ils desservent, les systèmes de messagerie électronique facilitent aussi les contacts et les échanges. En résumé, ils permettent d'améliorer sensiblement la gestion des affaires tout en laissant des traces.

Bien qu'ils offrent de nombreux avantages, s'ils ne sont pas, peu ou mal gérés, les courriels peuvent devenir source de problèmes pour une organisation. Il est alors possible d'observer une augmentation de l'espace utilisé et une surcharge des supports de stockage en plus de rendre difficiles et longues les recherches et l'utilisation des courriels utiles. Le risque de destruction de courriels à valeur administrative, légale, financière ou historique augmente également. Ce risque augmente du fait que si les courriels ne sont pas gérés de manière adéquate, rien ne permet d'assurer que certains ne seront pas éliminés par mégarde, par une procédure automatique du service informatique visant à réduire la taille des boîtes de courriel sans égard au contenu ou tout simplement de façon consciente par un utilisateur. Il est certain qu'une saine gestion ne va pas prémunir totalement une organisation contre la destruction consciente de courriels par certains employés, mais cela peut contribuer à diminuer grandement les risques.



De plus, une absence de gestion des courriels, comme pour toute absence de gestion des documents, risque fort de déboucher sur des actions non conformes aux lois et règlements en vigueur.

CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Cela nous amène à traiter du cadre législatif et réglementaire relatif à la gestion des courriels. Pour être en mesure de bien gérer ces documents, il est important de bien les positionner dans le cadre législatif qui les concerne. Il n'y a pas de loi spécifique relative aux courriels. Les mêmes lois et règlements qui encadrent la gestion documentaire s'appliquent aux courriels. Sans être exhaustif ni entrer dans les détails, rappelons la Loi des archives, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, le Règlement sur le calendrier, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques ainsi que la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale.

J'attire votre attention sur l'article 12 de la Loi des archives qui stipule que : « Toute personne qui cesse d'être titulaire d'une fonction au sein d'un organisme public doit laisser sous la garde de cet organisme les documents qu'elle a produits ou reçus en cette qualité ». Il en va de même pour les documents que sont les courriels. Il est donc nécessaire de se doter de politiques et de mécanismes qui assurent, lors d'un mouvement de personnel, la conservation des courriels ayant une valeur.

En plus de ces lois et règlements, il existe d'autres outils qui peuvent venir appuyer des pratiques de saine gestion des courriels, comme une politique sur l'utilisation des équipements informatiques ou un code de Netiquette. En venant préciser et encadrer l'utilisation des ordinateurs de travail à des fins personnelles, une telle politique peut aider à réduire le nombre de courriels sans valeur produit par une organisation. Le code de Netiquette, quant à lui, vient préciser les règles de bonne conduite pour l'utilisation des courriels : la non-utilisation des majuscules, l'uniformisation des signatures selon des normes institutionnelles, qui répond à un courriel envoyé à plusieurs employés d'une même équipe, etc.

Ces outils ne viennent pas directement assurer une gestion des courriels, mais par une sensibilisation des utilisateurs à l'importance de considérer les courriels comme des documents institutionnels à part entière et à les utiliser selon certaines règles précises, cela constitue un premier pas vers la gestion de ceux-ci.

TYPES DE COURRIELS ÉLECTRONIQUES

Après avoir précisé ce qu'est un courriel le contexte et le cadre normatif, regardons maintenant s'il est possible de les catégoriser. Dans l'environnement papier, tous les documents d'une correspondance n'ont pas tous la

même valeur. Il en est de même pour les courriels. Tous n'ont pas la même valeur pour une organisation. L'évaluation est donc une opération importante. Elle permet d'identifier quels sont ceux qui sont sans valeur, ceux qui ont une valeur éphémère et ceux qui doivent être considérés comme des documents institutionnels, parce qu'ils ont une valeur administrative, légale, financière ou historique. Pour chaque type de courriel, des actions particulières sont à prendre pour en assurer une gestion efficiente.

Courriels sans valeur

Un certain nombre de courriels n'ont aucune valeur légale, administrative, financière ou historique et doivent être éliminés dès qu'ils ne sont plus utiles. Dans ce groupe de courriels nous trouvons, entre autres, ceux traitant d'avis qui ne sont pas reliés à une activité professionnelle, copies ou extraits de documents diffusés qui n'amènent pas de suivi de la part du ministère ou de l'organisme, les pourriels ainsi que les courriels personnels. Pour ces deux derniers cas, ceux-ci doivent être éliminés dès réception ou création.

Courriels à valeur éphémère

Un certain nombre de courriels ont une valeur administrative à court terme et doivent être détruits dès qu'ils ne sont plus utiles, n'ont plus de valeur. Dans ce groupe de courriels nous trouvons, entre autres, ceux qui sont des copies d'un courriel, dont ceux reçus en tant que copie conforme, les courriels d'information générale, les notes de service, mémos internes à l'exception de ceux reliés à des dossiers spécifiques, les demandes pour obtenir une copie d'un document, à l'exception d'une demande faite en vertu de la Loi sur l'accès, une invitation à une activité récréative ou à appeler quelqu'un au téléphone, etc. Plusieurs courriels ont donc une valeur administrative éphémère. Il est suggéré de les conserver dans le système de messagerie électronique le temps nécessaire et de les supprimer dès après une courte période, lorsqu'ils n'ont plus de valeur, que l'événement est passé.

Courriels à valeur administrative, légale, financière ou historique

De plus en plus de courriels ont une valeur administrative, légale, financière ou historique. Ceux-ci doivent obligatoirement être retirés du système de messagerie électronique et être conservés et gérés selon les pratiques et outils de gestion documentaire courants. Dans ce groupe de courriels nous trouvons, entre autres, ceux qui documentent les politiques, ententes, programmes, procès-verbaux et activités de l'organisation, qui reflètent des positions officielles, traitent de demandes pour obtenir une copie d'un document en vertu de la Loi sur l'accès.

GESTION DES COURRIELS

Une fois qu'ont été identifiés les courriels ayant une valeur et devant être conservés de manière permanente, il faut ensuite mettre en place les moyens de les conserver. Pour cela, il faut réaliser une analyse des besoins, des ressources disponibles ainsi qu'un partage des responsabilités entre les divers intervenants: l'autorité de l'organisation, le gestionnaire de document, le responsable des technologies de l'information, le responsable d'un poste de classement et les utilisateurs.

Une fois l'analyse des ressources et des besoins effectuée, on se retrouve généralement face à deux modes de gestion des courriels. Il est possible soit de les conserver à l'aide d'un système de gestion intégrée des documents (GID) ou sans l'aide d'un tel système. L'objectif à atteindre, est de les gérer avec un système de GID intégrant des outils informatisés normalisés (calendrier de conservation, plan de classification), permettant l'ajout de métadonnées aux documents et dossiers numériques permettant, entre autres, de lier les courriels aux dossiers. Les courriels peuvent être conservés dans leur format d'origine et gérés par un logiciel de GID ou convertis dans un logiciel de gestion des courriels¹. Les deux solutions ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. Cela dépend de la quantité de courriels reçus et créés, des objectifs de l'institution, des budgets, etc.

Il y a l'idéal souhaité et il y a la réalité. Tous les organismes ou entreprises n'ont pas encore de système de GID. Heureusement, cela ne veut pas dire qu'il leur est impossible de gérer leurs courriels. Face à une telle situation, deux solutions sont possibles: l'impression des courriels et de leurs pièces jointes et l'intégration de ceux-ci dans les dossiers concernés ou le déplacement des courriels et de leurs pièces jointes dans une structure classificatoire reposant sur le plan de classification et conservée sur une unité de stockage en réseau.

Là encore, chacune de ces deux solutions offre des avantages. L'impression des courriels sur papier permet de faire ce à quoi on est habitué et ne demande pas d'investissement massif supplémentaire, mais ne permet pas la réutilisation des courriels ou des documents attachés en format numérique. Cela ne permet donc pas de tirer profit du format d'origine des documents. La deuxième option quant à elle permet une telle réutilisation, mais ne permet pas d'assurer l'intégrité des courriels. Les risques de modification et de destruction des courriels sont élevés. Cependant, elle peut constituer un véritable premier pas vers une approche de GID puisque les documents présents dans les répertoires pourront être facilement intégrés dans un système de GID. Une organisation qui choisirait cette solution ne partirait donc pas à zéro le jour où elle passerait à une gestion intégrée de ses documents.

GESTION DES BOÎTES DE COURRIELS

Pour finir, je voudrais attirer votre attention sur la gestion des boîtes de courriels, véritable première étape de la gestion des courriels. En effet, une saine gestion des courriels, que cela se fasse à l'aide d'un système de GID ou d'une manière plus traditionnelle, passe par une bonne gestion des espaces de stockage personnalisés liés à une adresse de courriel (boîtes de courriels). Il faut gérer les courriels d'un point de vue archivistique, mais il faut d'abord et avant tout bien les gérer pendant qu'ils se trouvent dans l'application qui permet de les créer, les envoyer et les recevoir. Et bien sûr, les laisser dans cette application et simplement demander aux responsables de l'informatique d'augmenter la taille des boîtes de réception n'est évidemment pas la solution.

Voici quelques conseils pour faciliter la gestion des boîtes de courriels:

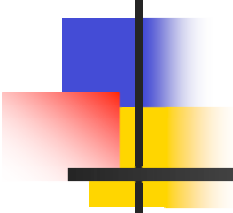
- Prendre l'habitude d'éliminer périodiquement les courriels se trouvant dans le répertoire «Éléments supprimés» de l'application de messagerie;
- Prendre l'habitude d'éliminer les courriels sans valeur ou à valeur éphémère une fois celle-ci terminée;
- Prendre l'habitude d'éliminer du système de messagerie les courriels à valeur administrative, légale, financière ou historique dès que ceux-ci sont imprimés, classés numériquement ou versés dans un système de GID;
- S'assurer qu'une fois les courriels supprimés localement, ils le sont bien également sur l'espace de stockage lié au système de courrier électronique;
- Ne pas oublier de gérer les courriels envoyés. Ils sont à considérer comme ceux reçus.

CONCLUSION

Les courriels sont donc des documents comme tous les autres déjà gérés par les archivistes. Par conséquent, leur gestion doit se faire à partir des principes, pratiques et outils de gestion documentaire déjà accessibles. Bien qu'une gestion optimale des courriels passe par l'utilisation d'un système de gestion intégrée des documents (GID), à défaut de mieux, une gestion des courriels sur support papier doit être réalisée. L'important étant, d'abord et avant tout, de les intégrer dans les pratiques de gestion documentaire.

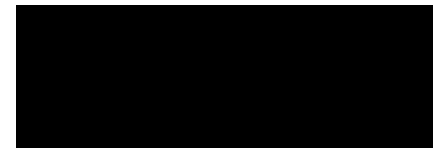
¹ Système de GID et logiciel de GID ne sont pas des synonymes.
Un système peut comprendre plus d'une solution technologique, plus d'un logiciel.

La gestion des courriers électroniques : quelques pistes à suivre!



Christian Bolduc
Archiviste, Section GID
BAnQ

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008

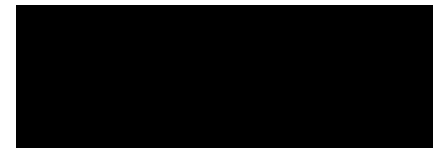




Plan de la présentation

- Contexte
- Cadre législatif et réglementaire
- Types de courriels
- Gestion des courriels – quelques éléments de solution
- Questions

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008

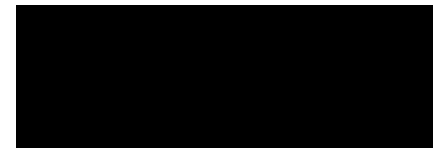




Contexte

- Avantages du courrier électronique
 - Moyen de communication rapide, efficace, économique et répandu;
 - Augmentation de la productivité;
 - Réduction des coûts de communication;
 - Amélioration de la gestion des affaires.

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008

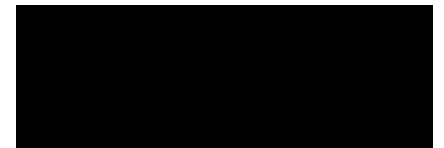




Contexte

- Conséquences d'une absence de gestion des courriels
 - Risque une augmentation de l'espace occupé sur les espaces de stockage;
 - Risque de destruction de courriels à valeur administrative, légale, financière ou historique;
 - Gestion et actions non conformes aux lois et règlements en vigueur.

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008





Cadre législatif et réglementaire

- Loi sur les archives;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information
- Règlement sur le calendrier, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques;
- Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale.

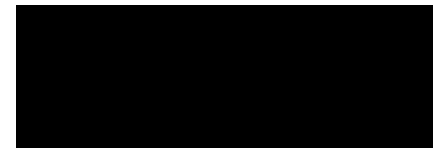
Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008



Autres outils utiles

- Politique ministérielle sur l'utilisation des équipements informatiques
- Code de Nétiquette

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008





Types de courriers électroniques

- Courriels sans valeur;
 - Élimination rapide
- Courriels à valeur éphémère;
 - Élimination après une courte période
- Courriels à valeur administrative, légale, financière ou historique.
 - Conservation et élimination selon les principes et les outils de gestion documentaire (ex: calendrier de conservation)

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008



Gestion des courriels – l'objectif à atteindre

- La gestion des courriels avec un système de GID
 - Outils informatisés (calendrier de conservation, plan de classification)
 - Métadonnées principales
 - Courriels liés aux dossiers

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008



Gestion des courriels – les compromis possibles

- La gestion des courriels sans système de GID
 - Impression des courriels (gestion papier)
 - Classement électronique des courriels sur un espace de stockage en réseau

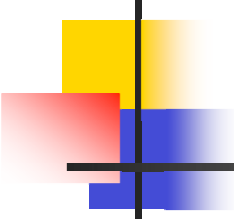
Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008



Gestion des boîtes de courriels – Quelques trucs

- Quelques trucs au quotidien
 - Éliminer périodiquement les courriels de la catégorie « Éléments supprimés »;
 - Détruire les courriels sans valeur ou à valeur éphémère une fois celle-ci terminée;
 - Imprimer ou classer numériquement les courriels à valeur administrative, légale, financière ou historique et ensuite les retirer du système de messagerie;

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008



Gestion des boîtes de courriels – Quelques trucs

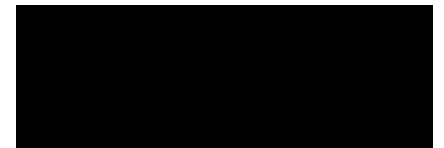
- Quelques trucs au quotidien - suite
 - S'assurer qu'une fois les courriels supprimés localement, ils le sont bien également sur l'espace de stockage lié au système de courrier électronique;
 - Former le personnel aux procédures.



Conclusion

- Points à retenir :
 - Le courriel est un document comme tout autre document produit et reçu
 - Le courriel doit être géré avec les principes et outils de gestion documentaire;
 - Deux situations de gestion sont possibles :
 - avec un système de GID;
 - sans système de GID.

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008





Conclusion

- Points à retenir - suite :
 - Importance de mettre en place des procédures, mêmes simples et de transition.
 - Pas nécessaire d'avoir la solution parfaite et complète pour débiter.

Congrès de l'AAQ, Québec le 12 mai 2008

