

Les Ateliers de la démat' - Jeudi 26 janvier 2017 - Salle Charles de Gaulle,
Hôtel du Département, place de la Préfecture à Tours

L'archivage des mails et des messageries

Conférence d'Edouard Vasseur, ministère de la Défense, directeur fonctionnel du programme VITAM.

VITAM (Valeurs immatérielles transmises aux archives pour mémoire) est un programme interministériel visant la conception, la réalisation et la maintenance mutualisées d'une solution logicielle d'archivage numérique pour les ministères. Ce programme est développé dans les trois ministères chargés de l'archivage pour l'Etat (Défense, Culture et Communication, Affaires étrangères).

Sa facilité d'utilisation donne à la messagerie électronique une place croissante dans notre travail mais nous servons-nous correctement de cet outil ?

A quoi ne devrait-elle pas servir ? Quel est le cadre juridique applicable ? Quelle stratégie adopter pour sélectionner et conserver les messages qui présentent de l'importance ?

1) Présentation

L'archivage des messageries électroniques a longtemps été occulté car jugé trop compliqué. Toutefois, la demande des services sur cette question est récurrente et une réponse efficace s'impose.

Importance des messageries électroniques et sécurisation des données

L'actualité nous rappelle combien les messageries jouent un rôle crucial dans notre société et combien leur sécurisation doit être assurée :

- *L'affaire des mails d'Hillary Clinton* : l'usage frauduleux de la messagerie par Hillary Clinton remonte à 2009, lorsqu'elle arrive au département d'Etat américain. Elle décide de continuer à utiliser son adresse mail personnelle plutôt que la messagerie officielle de l'administration qui est mise à sa disposition. Cet usage est totalement interdit par la loi fédérale, qui instaure que les correspondances officielles soient entièrement conservées. Cette situation dure près de quatre ans. L'utilisation du compte personnel d'Hillary Clinton n'aurait probablement jamais été découverte sans l'attaque du consulat américain de Benghazi, en Libye, en septembre 2012. L'enquête, qui démarre en 2014, veut établir la responsabilité d'Hillary Clinton. Une commission du Congrès va analyser les courriels échangés entre cette dernière et ses conseillers pendant la période de l'attaque. C'est alors qu'elle apprend l'existence de cette adresse personnelle. Hillary Clinton sera obligée de fournir plus de 30.000 courriels reçus et échangés par ce biais. Le serveur de stockage des données se trouvait dans le garage familial...

- *Les Panama Papers* : cette affaire concerne la fuite, par piratage de serveur de messagerie, de plus de 11 millions de documents confidentiels issus du cabinet d'avocats panaméen Mossack Fonseca, détaillant des informations sur plus de 200 000 sociétés offshore ainsi que les noms des actionnaires de ces sociétés. Parmi eux se trouvent des hommes politiques, des milliardaires, des sportifs de haut niveau ou des célébrités.

Nous sommes tous concernés par la gestion des boites mail et par la problématique de sécurisation des données.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Analogie avec le courrier postal : le principe de la messagerie électronique est le même que le courrier postal. Un rédacteur écrit un message puis l'envoie, le message arrive sur un serveur (le message est récupéré par les services de la poste), le message est acheminé sur un ou plusieurs serveurs selon les opérateurs (centre de tri) puis orienté et amené jusqu'à la boîte mail du destinataire (boîte aux lettres).

Ce qui va intéresser les archivistes, ce sont les informations qui se trouvent dans la messagerie et non le système global : on n'archive pas « La Poste » en son entier ! Comme avec le courrier papier, la messagerie électronique regroupe toute une diversité de courriers : publicités, messages privés, messages d'information, décisions, etc.

Evolution et contraintes techniques?

La messagerie électronique est un outil en constante mutation qui s'est démocratisé autour de l'an 2000 et qui s'adapte dans le temps aux différents changements technologiques.

Plusieurs paramètres techniques sont à prendre en compte :

- la gouvernance peut être centralisée ou fragmentée ;
- la consultation de la messagerie peut se faire partout ou au contraire être limitée pour des raisons de sécurité ;
- l'architecture technique ;
- les applicatifs utilisés et fonctionnalités associés (on peut aussi avoir des messageries instantanées) ;
- Le mode de stockage utilisé (taille limitée des serveurs) ;
- L'existence de quotas de stockage (ce qui diffère souvent de l'environnement des messageries personnelles, où les leaders du marché nous donnent l'impression d'avoir une capacité sans limite) ;
- L'environnement technique de l'utilisateur : les outils informatiques mis à disposition ne sont pas toujours les mêmes (messagerie instantanées ou GED permettent de réduire l'utilisation de la messagerie, etc.) ;
- Le mode de stockage (serveur partagé avec limitation de stockage ou illimité, ordinateur personnel, serveur d'hébergeur extérieur...).

2) La messagerie électronique et le droit

L'usage de la messagerie électronique est régi par plusieurs textes législatifs et réglementaires et par 15 ans de jurisprudence, c'est un objet juridique complexe en constante évolution :

- code des télécommunications (secret des correspondances)
- code du patrimoine (l'e-mail est un document d'archives)
- droit des relations entre l'administration et le public

- droit du travail (outil mis à disposition par l'employeur)
- droit de la preuve (code civil, notamment sur la signature électronique). Sauf en droit civil, il n'est pas indispensable qu'un mail soit signé électroniquement pour avoir une valeur juridique.
- jurisprudence (abondante sur le conflit entre droit du travail et secret des correspondances). Dans la jurisprudence récente, les droits de l'employeur et le caractère professionnel de la messagerie ont pris le dessus sur le secret des correspondances, la confusion des sphères publique et privée par le salarié est de moins en moins admise par le juge.

3) Recommandations et bonnes pratiques

La messagerie a progressivement été détournée de sa fonction initiale pour servir d'outil de conversation instantanée et de bureau virtuel, voire de GED parce qu'elle est pratique pour dater un document et pour faire des recherches.

Pour juguler la croissance exponentielle de la messagerie, une collaboration est indispensable entre archivistes et informaticiens.

De bonnes pratiques sont à diffuser, par exemple dans un guide destiné aux agents :

- éviter d'utiliser la messagerie quand on peut faire autrement (se voir, se téléphoner)
- éviter les messages en cascade créant des échanges dont on perd le fil
- n'envoyer que des messages utiles
- éviter les messages « ping-pong » ou les mails « flammes » (susceptibles d'agacer)
- privilégier les mails pour diffuser de l'information ou fixer les conclusions d'un échange

Conseils pour bien rédiger un mail :

- indiquer l'objet de manière explicite (ce qui aidera à la recherche), préciser l'action demandée (pour attribution, pour avis, pour suite à donner) et l'urgence (le mail n'est pas l'outil le mieux adapté en cas d'urgence)
- ne mettre en destinataires que les personnes qui doivent répondre (pour action)
- ne mettre en copie que les personnes qui n'ont pas besoin de répondre
- éviter les envois en copie cachée
- rédiger clairement le message, éviter le style télégraphique, les informations confidentielles
- mettre une signature

Conseils pour gérer la messagerie

- éliminer régulièrement les messages devenus inutiles
- ouvrir des dossiers pour y classer les messages importants
- faire des sauvegardes régulières
- anticiper son départ pour mettre à disposition de l'employeur les messages importants

Comme pour le papier, la gestion de la messagerie dépend en partie de la bonne volonté de l'utilisateur.

4) Stratégies de gestion et de collecte

Expériences

- *la stratégie du zéro mail* : expérience menée par Thierry Breton, PDG de la société Atos, le remplacement des messageries par un réseau social d'entreprise. Ce système a permis de réduire l'usage des mails en interne mais ne prend pas en charge les communications avec l'extérieur. Autre exemple : le département de l'Ille-et-Vilaine a diminué d'un tiers le nombre de mails grâce à un outil de messagerie instantanée.
- *l'approche Capstone* (Archives des Etats-Unis, NARA) consiste à identifier les organisations utilisant des adresses génériques pour lesquelles la messagerie est cruciale et à conserver leurs mails intégralement, tandis les autres sont détruits une fois leur durée d'utilité administrative achevée.
- *La collecte sélective de la messagerie des décideurs*. Exemple, l'Université de Princeton : collecte de la messagerie du doyen. Ce travail a été chronophage mais efficace, les 4/5 des messages ont été éliminés.

Stratégies

- *Sauvetage*, tout récupérer au moment du départ des personnes. En général, deux copies sont délivrées (export standard sur support amovible) par le service informatique, l'une à l'archiviste, l'autre à l'utilisateur. Un traitement informatique doit être réalisé ensuite.
- *Tri sélectif* : l'utilisateur et l'archiviste identifient les messages importants à conserver et définissent le moment optimal pour le versement. Le travail donne de bons résultats mais il est très long.
- *Gestion des risques* : tout est capté au moment des échanges et conservé pour répondre à des exigences de traçabilité élevées (banques, assurances) ; l'expéditeur et le destinataire ne jouent aucun rôle dans cette procédure automatisée.
- *Records management* : l'identification des mails à conserver se fait au fur et à mesure de leur production par autogestion de l'usager, qui édite ses mails importants en pdf dans les dossiers thématiques d'une GED, et élimine le reste. Cette stratégie donne un archivage de meilleure qualité mais repose sur l'utilisateur, qu'il faut former.

Conclusion

Sur le fonds, l'archivage des messageries électroniques suit la même logique intellectuelle que l'archivage des documents papier. Il n'y a pas de solution miracle mais des solutions adaptées au contexte, aux enjeux et aux moyens disponibles.

Un pré-requis, la capacité à intervenir juridiquement :

- principe de transparence : l'utilisateur doit être informé (idéalement par une charte informatique)
- principe de proportionnalité par rapport à la finalité de la recherche

Une boîte à outils pour élaborer votre stratégie, le vade-mecum du Service interministériel des Archives de France :

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/static/8234>

Echanges avec la salle

Quels sont les formats des fichiers produits par un logiciel de messagerie ? Dans quels formats conserver ces fichiers ?

La messagerie est un outil standardisé, stable depuis longtemps sur le plan technique. Rien n'est ingérable en termes de conservation, il faut faire avec les moyens dont dispose votre administration.

Le format d'archivage développé par Microsoft pour Outlook, eml, est un format textuel ouvert très simple et lisible, qui encapsule les pièces jointes (le problème de la péremption des formats de fichiers se pose dans tous les cas, qu'ils soient ou non en pièce jointe d'un mail). Le fichier eml conserve les entêtes et le formatage HTML du mail d'origine. La plupart des logiciels de messagerie prennent en charge ce format. On peut aussi éditer les messages en pdf, c'est simple mais on perd la traçabilité avec le mail d'origine et la pièce jointe n'est pas incluse. Quoi qu'il en soit, ces formats répandus ne posent pas de problème à long terme.

Les messages produits avec Outlook sont sauvegardés automatiquement dans un fichier de données au format pst. Les spécifications de ce format ont été publiées par Microsoft mais le traitement des fichiers pst est réservé aux informaticiens et utilisateurs avertis.

Comment ordonner la messagerie en vue de son archivage ?

Fait un plan de classement comme on le ferait pour des dossiers papier, en partant des missions de la personne.

Lorsqu'on veut archiver une messagerie, comment fait-on le tri concrètement ?

Un exemple : dans les cabinet ministériels, les conseillers profitent de la capacité des messageries mises à leur disposition pour conserver quasiment tout. Lorsqu'un conseiller quitte le cabinet, on copie sa messagerie et on fait les opérations de tri et de classement sur la copie. C'est chronophage, donc à ne faire que sur des messageries présentant un fort intérêt administratif ou historique. L'avènement de nouveaux outils sémantiques pourrait faciliter ce travail.

Pour approfondir ces questions, on peut suivre le cours en ligne du Club des responsables de politiques et projets d'archivage (CR2PA) :

<http://blog.cr2pa.fr/2016/12/mooc-le-mail-dans-tous-ses-etats/>