


Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance

DIRECTIVE 17 :
Gestion des e-mails





La version originale de cette directive a été préparée par la Branche Régionale pour le Pacifique du Conseil International d'Archives (PARBICA), pour être utilisée par les pays du Pacifique. Cela signifie que la directive peut faire référence à des éléments que vous ne maîtrisez pas ou qui ne sont pas utilisés dans votre pays. Vous devrez probablement modifier certains des conseils de cette directive pour les adapter aux dispositions de votre propre gouvernement. Pour obtenir une copie modifiable de cette directive, merci de contacter les archives nationales, le Bureau des archives publiques ou toute autre autorité en charge des archives dans votre pays, ou contactez PARBICA à l'adresse suivante : <http://www.parbica.org>.



Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance

Directive 17 : Gestion des e-mails

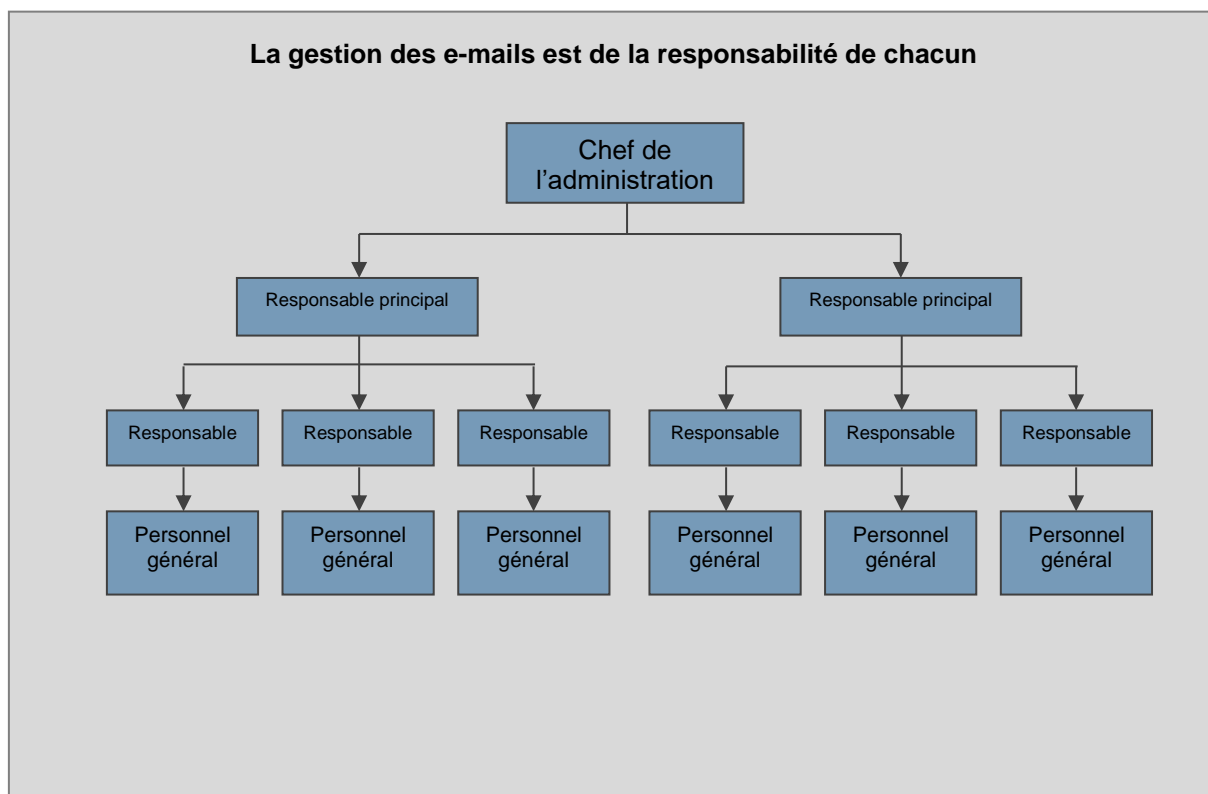
TABLE DES MATIÈRES

À qui est destinée cette directive ?	2
Quels sont les e-mails que je dois conserver ?	3
Conseils aux employés du gouvernement sur la conservation des e-mails	4
Stratégies organisationnelles de conservation des e-mails	6
Conseils de gestion des e-mails.....	7
Liste de contrôle des messages électroniques	8

À QUI EST DESTINÉE CETTE DIRECTIVE ?

Comme l'indique le diagramme ci-dessous, ces conseils s'adressent à tous les employés du gouvernement qui utilisent des e-mails dans le cadre de leur travail. Le personnel qui a des responsabilités en matière de gestion des documents d'activité et de l'information - par exemple les principaux responsables, le personnel en charge de la gestion des documents d'activité et les responsables des TIC - peut s'inspirer de cette directive pour créer et développer des politiques et des règles de gestion des e-mails.

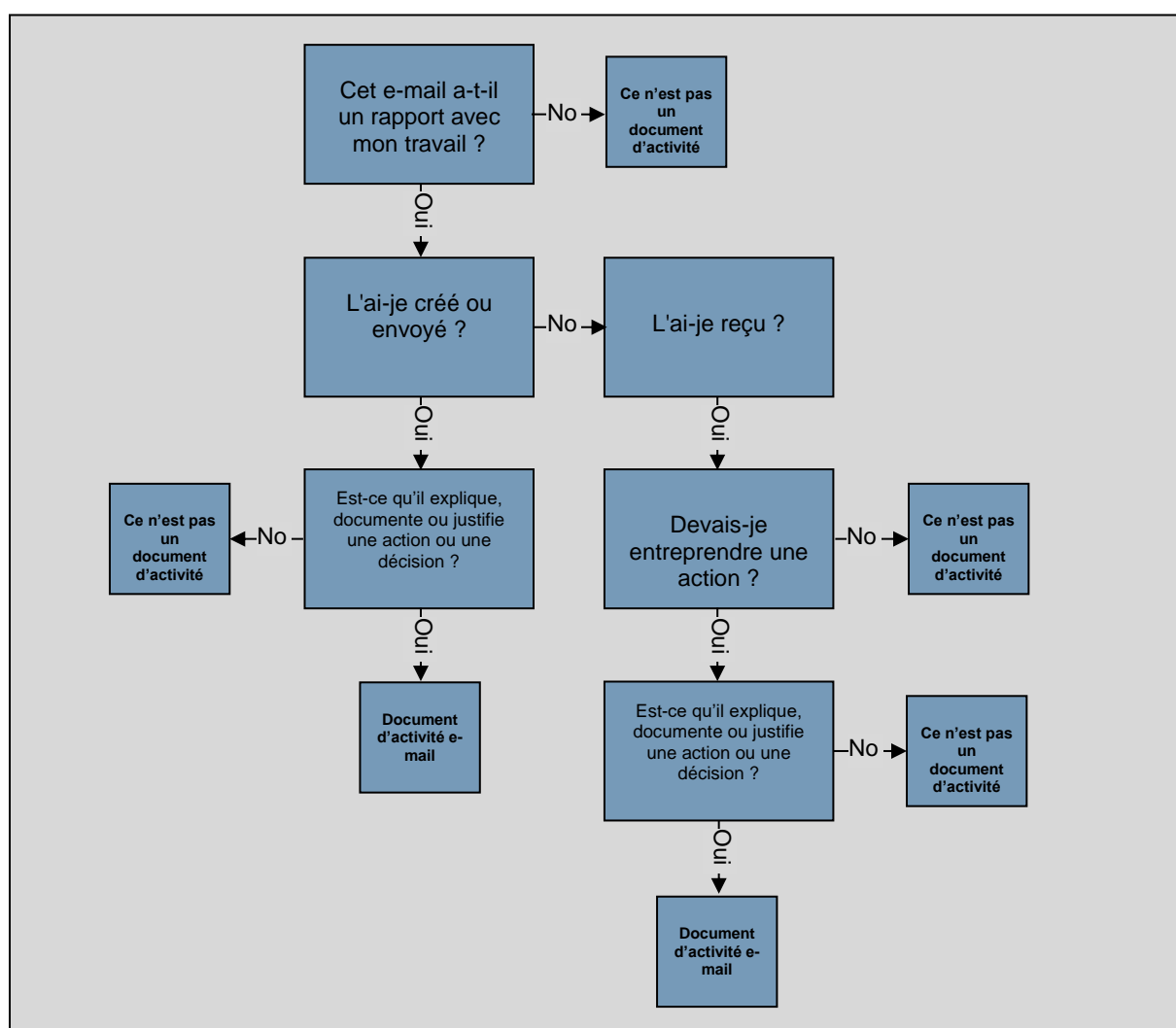
Comme les organisations ont des environnements et des capacités de gestion des documents d'activité très différents, certains aspects de la directive seront plus pertinents que d'autres. La gestion des e-mails doit être comprise comme faisant partie d'une approche plus large de la gestion des documents d'activité qui vise à promouvoir l'efficacité, la responsabilité et la bonne gouvernance.



QUELS SONT LES E-MAILS QUE JE DOIS CONSERVER ?

Un e-mail écrit, envoyé ou reçu dans le cadre de votre travail est un document d'activité. Comme tous les documents d'activité, les e-mails doivent être gérés de façon à ce qu'ils puissent être trouvés et consultés aussi longtemps qu'ils sont nécessaires. Le nombre d'activités effectuées par voie électronique ne cessant d'augmenter, il est de plus en plus important de gérer les e-mails de façon planifiée et efficace.

Il n'est pas nécessaire de conserver tous les e-mails que vous envoyez ou recevez lorsque vous êtes au travail. Vous devez sauvegarder les e-mails qui soutiennent le travail de votre organisation, comme ceux qui montrent les décisions prises ou les actions entreprises. L'organigramme ci-après peut vous aider à décider des e-mails à conserver :



Parmi les exemples d'e-mails qui ne doivent pas être conservés figurent les e-mails en double (lorsque l'original a déjà été capturé), les pourriels, les messages informant le personnel des réunions d'équipe, les e-mails personnels ou les informations envoyées à une liste de distribution.

CONSEILS AUX EMPLOYÉS DU GOUVERNEMENT SUR LA CONSERVATION DES E-MAILS

Il est important de se rappeler qu'à la différence des comptes de messagerie personnels, les e-mails stockés sur un serveur professionnel ou sur le disque dur d'un ordinateur professionnel appartiennent à votre organisation. Les e-mails relatifs aux activités officielles étant une source de preuves essentielle sur les activités d'une organisation, tous ces e-mails doivent être capturés en tant que documents d'activité dans un système d'archivage organisationnel.

Les systèmes de messagerie électronique ne sont pas des systèmes de tenue d'archives, et il n'est donc pas acceptable de vous contenter de laisser vos e-mails dans votre boîte de réception ou dans vos dossiers personnels d'e-mails. Les e-mails relatifs aux activités officielles ne doivent pas non plus être supprimés de votre système de messagerie avant d'avoir été capturés dans un système d'archivage interne. Vous pouvez envisager d'utiliser une adresse électronique ou un compte distinct pour vos e-mails privés/personnels, afin qu'ils restent séparés de vos e-mails officiels.

Quand dois-je utiliser l'e-mail ?

Les situations dans lesquelles il est le plus approprié d'utiliser l'e-mail peuvent être les suivantes :

- vous voulez transmettre un message rapidement, mais n'avez pas nécessairement besoin d'une réponse rapide
- vous voulez délivrer le même message à un grand nombre de personnes
- vous voulez créer un document d'activité d'une conversation orale
- vous devez contacter un collègue qui se trouve dans un autre fuseau horaire.

Les exemples suivants illustrent des situations dans lesquelles d'autres formes de communication sont préférables. Quand :

- vous avez besoin d'une réponse immédiate
- vous envoyez des informations confidentielles et vous ne pouvez pas risquer une violation de la vie privée
- vous avez besoin de tenir une discussion d'échange
- vous devez annoncer une mauvaise nouvelle ou parler d'un sujet sensible
- vous devez impliquer un grand nombre de personnes dans votre discussion - une option telle que la téléconférence peut être préférable.

Qui est responsable de la capture des e-mails ?

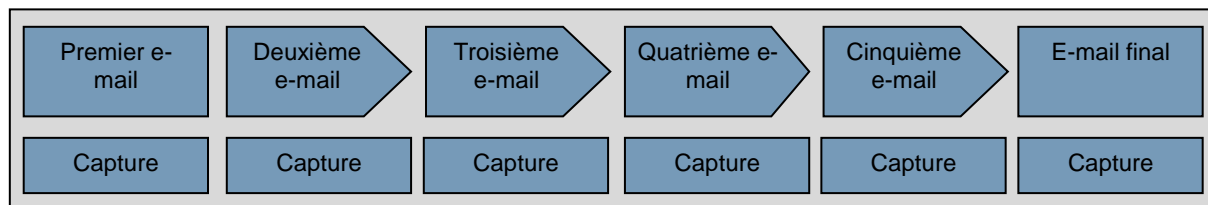
Il est important de définir les responsabilités du personnel en matière de capture, de suppression et de gestion des e-mails. Cela inclut le personnel utilisant des comptes de messagerie individuels et des boîtes aux lettres partagées. Souvent, l'expéditeur d'un e-mail destiné au personnel a charge de s'assurer que celui-ci est capturé et conservé. Autres membres du personnel qui peuvent capturer les e-mails envoyés à plusieurs destinataires :

- le destinataire qui est le plus directement impliqué dans l'action ou la décision à prendre sur l'e-mail, ou qui est responsable des questions, de la tâche ou du projet
- la secrétaire ou l'assistante personnelle d'un responsable principal.

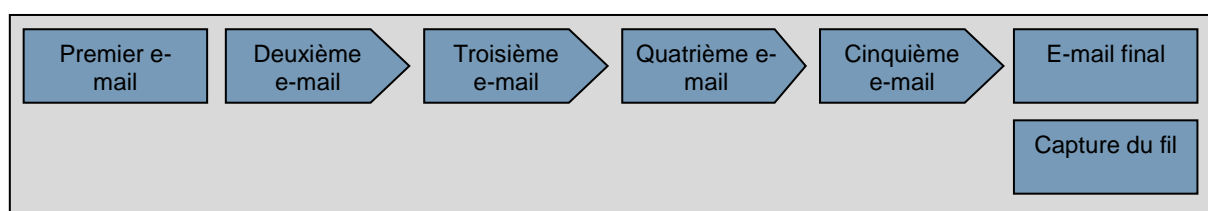
Quand un fil de discussion doit-il être capturé ?

Il existe différentes options pour savoir quand sauvegarder un fil de discussion, qui peut se composer d'un grand nombre de messages envoyés et reçus par plusieurs personnes. Ces options sont la capture ou l'impression :

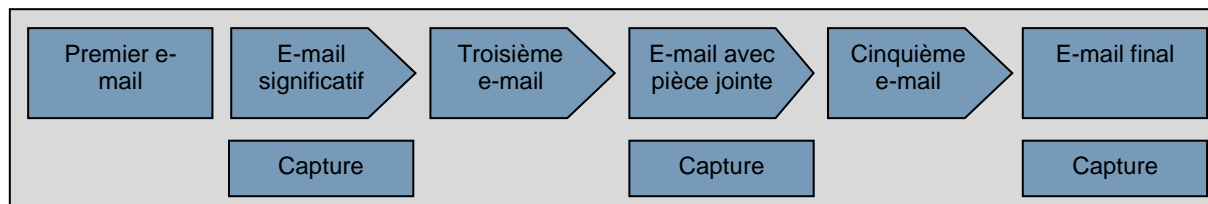
- de chaque e-mail à mesure qu'il est envoyé ou reçu (cela réduit le risque d'oublier de capturer des e-mails, mais entraîne un grand volume d'e-mails capturés)



- le dernier e-mail du fil de discussion (réduit le volume d'e-mails capturés mais comporte un risque plus élevé de non-capture de certains e-mails)



- les points importants du fil de discussion, tels que les décisions majeures qui ont été prises et à quel moment.



Qu'en est-il des pièces jointes aux e-mails ?

Si un e-mail contient des pièces jointes, celles-ci doivent être incluses dans l'e-mail original. Si vous classez vos documents dans un système papier, imprimez et incluez le document et toute autre métadonnée¹ (par exemple les en-têtes) pertinente avec l'e-mail. Si vous réalisez un classement électronique, veillez à ce que la pièce jointe soit aussi capturée. Les pièces jointes font partie intégrante des documents d'activité e-mail et doivent toujours être conservées avec les e-mails auxquels elles sont jointes.

¹ Données décrivant le contexte, le contenu et la structure des documents d'activité, et qui permettent de les trouver, de les utiliser, de les gérer et de les préserver dans le temps.

STRATÉGIES ORGANISATIONNELLES DE CONSERVATION DES E-MAILS

Certaines organisations auront mis en place des systèmes de messagerie électronique appartenant au gouvernement et gérés par lui, tandis que d'autres demanderont au personnel d'utiliser un compte de messagerie électronique personnel pour envoyer et recevoir les e-mails relatifs au travail. Lorsque des comptes de messagerie personnels sont utilisés pour envoyer et recevoir des e-mails officiels, y compris par des fournisseurs de messagerie tiers tels que Yahoo, Gmail ou d'autres services de messagerie Web, les documents d'activité stockés dans ces comptes ne seront probablement pas la propriété légale du gouvernement. Dans ces circonstances, des copies des e-mails officiels devront être réalisées et stockées dans un système de gestion des documents d'activité contrôlé par l'agence gouvernementale. Il est important de rappeler que les applications de messagerie électronique telles que Outlook ou Eudora ne sont pas des systèmes de gestion des documents d'activité.

La meilleure façon de s'assurer que l'e-mail est sécurisé et qu'il peut être retrouvé et récupéré au fil du temps est de le capturer dans un système de gestion des documents d'activité. Si votre organisation ne dispose pas d'un système électronique de gestion des documents d'activité, vous pouvez imprimer les e-mails et les classer dans un système papier, ou sauvegarder les e-mails dans des répertoires, des systèmes d'archivage ou des lecteurs de réseau partagés. La capture d'e-mails dans un système de gestion des documents d'activité signifie que vos documents d'activité sont sécurisés et fiables, et permet à votre organisation de définir la mise au rebut et la conservation des documents d'activité électroniques conformément aux politiques et pratiques internes de gestion des documents d'activité. Pour de plus amples conseils sur les stratégies d'archivage numérique, consultez la directive 14 : Archivage numérique - Le choix de la meilleure stratégie de cette Boîte à outils.

De nombreuses agences gouvernementales établissent des limites à la capacité des boîtes aux lettres des utilisateurs, obligeant le personnel à supprimer les messages plus anciens afin de pouvoir en envoyer de nouveaux. Cette pratique limite l'utilisation de l'espace de stockage du système de messagerie et encourage le personnel à ne conserver que les messages pertinents. Toutefois, cela peut également encourager le personnel à supprimer des messages qui devraient être conservés en tant que documents attestant de l'activité opérationnelle. La limitation de la taille des boîtes aux lettres doit toujours s'accompagner de solides politiques de gestion des e-mails et d'une formation des utilisateurs afin de garantir que les messages attestant de l'activité opérationnelle sont capturés dans un système d'archivage interne et ne sont pas supprimés. Le personnel doit être encouragé à classer les e-mails dans le système d'archivage comme une pratique courante et non pas à les classer seulement lorsque la boîte aux lettres est pleine.

CONSEILS DE GESTION DES E-MAILS

À faire et à ne pas faire

À faire :

- titrer le champ Objet de l'e-mail pour s'assurer qu'il explique le motif de l'e-mail
- inclure suffisamment de détails ou de métadonnées pour fournir un contexte sur la durée (par exemple un bloc de signature indiquant le nom et le poste de l'agent qui envoie l'e-mail)
- faites en sorte que l'e-mail soit court si possible
- rédiger le message clairement, dans un langage simple
- vous présenter dans votre premier message, si la personne qui reçoit le message ne vous connaît pas
- n'inclure que les destinataires qui ont besoin de savoir
- changer le titre du champ objet d'un e-mail si le sujet change au cours d'un fil d'e-mails
- joindre les pièces jointes d'abord et rédiger le message ensuite, pour éviter d'oublier la pièce jointe
- créer des règles de gestion des boîtes aux lettres partagées afin de garantir que les e-mails sont capturés ou supprimés si nécessaire
- former les utilisateurs pour qu'ils comprennent leurs rôles et responsabilités dans la gestion et l'utilisation des e-mails (y compris l'utilisation d'un ton et d'un langage appropriés)
- s'assurer que les e-mails sauvegardés sont accessibles à ceux qui en ont besoin
- décider des formats de fichiers appropriés dans lesquels les pièces jointes doivent être capturées et en informer les utilisateurs
- établir des directives d'utilisation des e-mails au travail, y compris les conditions d'utilisation personnelle
- promouvoir la bonne gestion des e-mails auprès du personnel par le biais de bulletins d'information internes, par exemple,
- en cas de doute, capturer un e-mail dans un système d'archivage.


À ne pas faire :

- supprimer les e-mails importants de votre boîte de réception avant qu'ils aient été capturés dans un système d'archivage officiel
- conserver des e-mails importants dans votre boîte de réception ou dans vos dossiers personnels, pour lesquels vous êtes le seul à disposer d'un accès
- envoyer ou classer des e-mails dont les titres peuvent prêter à confusion ou sont dénués de sens.

LISTE DE CONTRÔLE DES MESSAGES ÉLECTRONIQUES

La liste de contrôle suivante comprend des questions que les créateurs d'e-mails doivent se poser avant d'envoyer un message.

Question	O/N
Est-ce que j'envoie le message à la bonne personne ? (Si j'ai sélectionné la personne dans une liste de contacts, ai-je sélectionné la bonne personne ?)	
La ligne Objet indique-t-elle clairement le sujet du message ?	
Le corps de l'e-mail est-il bien structuré et rédigé clairement ?	
Le message contient-il quelque chose qui pourrait offenser ou blesser quelqu'un ?	
Ai-je vérifié l'orthographe, la grammaire et la ponctuation ?	
Dois-je attendre une réponse ou une autre action ? Si oui, ai-je précisé un délai ?	
Le message contient-il des informations sensibles ? Si oui, dois-je vraiment l'envoyer par e-mail ?	
Le message contient-il les messages précédents ? Si oui, doivent-ils être inclus dans l'e-mail ou puis-je les supprimer ?	
Y a-t-il une pièce jointe ? Si oui, l'ai-je bien jointe ?	
S'il y a une pièce jointe, la personne à qui je l'envoie dispose-t-elle du bon logiciel pour pouvoir la lire ?	



La *Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance* a été produite par la Branche Régionale pour le Pacifique du Conseil International d'Archives, avec l'aide des Archives nationales d'Australie et d'AusAID.