

Vade-mecum

**ÉLABORER UNE CHARTE « COURRIELS » ET
L'INSCRIRE DANS UNE STRATÉGIE
D'ARCHIVAGE**

Janvier 2015

I – Introduction.....	<u>3</u>
II. La charte « courriels », un outil stratégique.....	<u>5</u>
0. Objectifs.....	<u>5</u>
1. Contraintes à prendre en considération.....	<u>5</u>
a. Contraintes d’ordre juridique.....	<u>5</u>
b. Contraintes d’ordre organisationnel et fonctionnel.....	<u>7</u>
c. Contraintes liées aux risques psycho-sociaux.....	<u>7</u>
2. Quel processus d’élaboration ?.....	<u>8</u>
3. Quel partage des responsabilités ? Quel mode de validation ?.....	<u>8</u>
4. Diffusion, mise en œuvre et évaluation.....	<u>9</u>
5. Quelles règles d’archivage faire figurer dans la charte « courriels » ?.....	<u>10</u>
a. Archivage au fil de l’eau des messages importants : assurer le partage immédiat des informations contenues dans les courriels.....	<u>10</u>
b. Archivage d’un ensemble de courriels par extraction de la messagerie : assurer l’accès de tout agent à la messagerie de son prédécesseur.....	<u>11</u>
III. Liste des points d’attention pour la rédaction d’une charte « courriels ».....	<u>13</u>
IV. Annexes.....	<u>20</u>
Annexe 1 – Glossaire.....	<u>21</u>
Annexe 2 – Exemple de charte « courriel ».....	<u>23</u>
Annexe 3 – Bibliographie / Ressources utiles.....	<u>26</u>
Annexe 4 – Composition du groupe de travail.....	<u>27</u>

La question de la gestion des courriels est fréquemment posée par les organisations en raison de ses spécificités :

- la très grande facilité d'utilisation des logiciels de messagerie entraîne la production et la réception de courriels dont la volumétrie n'est rapidement plus maîtrisable,
- utilisation des boîtes à lettres en tant qu'espaces de stockage*¹,
- appropriation de l'outil par les agents pour leurs messages personnels entraînant un mélange d'informations à caractère professionnel et privé.

L'archivage* des courriels pose des problèmes d'ordre procédural et organisationnel au sein des entités, les questions fonctionnelles et techniques étant communes à l'ensemble des informations numériques qu'on souhaite gérer et conserver, à travers la mise en œuvre de plates-formes d'archivage électronique. Les deux ateliers organisés les 17 décembre 2013 et 3 février 2014 par l'équipe projet du programme interministériel VITAM², afin de définir les modalités de transfert des messageries au sein de la solution d'archivage électronique VITAM, ont fait apparaître chez les participants le besoin de pouvoir disposer de recommandations pour l'élaboration et la mise en œuvre d'une charte d'utilisation des courriels au sein de leur administration ou de leur institution. Un groupe de travail dédié, animé par le Service interministériel des Archives de France, a été constitué pour répondre à cet objectif.

Le présent vade-mecum, issu de ces travaux, comprend donc des éléments pour l'élaboration d'une charte « courriels » :

- des *orientations stratégiques*,
- un ensemble de *règles de bonne gestion et d'archivage* des courriels parmi lesquelles les institutions pourront sélectionner celles qui sont les plus adaptées à leur contexte,
- un *exemple de charte « courriels »* est proposé en complément,
- une *bibliographie* succincte permettra d'approfondir certains aspects.

Il conviendra de penser la rédaction de la charte « courriels » dans le cadre d'une réflexion d'ensemble sur la politique d'archivage de l'institution concernée. En effet, au sens du code du patrimoine (art. L 211-1 et 4), *les courriels produits par des administrations sont des archives publiques*, soumises aux dispositions du livre II de ce même code, et notamment au contrôle scientifique et technique de l'administration des archives. Ce dernier se traduit en particulier par l'obligation d'obtenir son autorisation pour l'élimination de tout document d'archives publiques³.

¹ Les mots suivis d'un astérisque * sont définis dans le glossaire

² Valeurs immatérielles transmises aux archives pour mémoire

³ Pour avoir une présentation synthétique de l'ensemble des règles applicables aux archives publiques et de la méthode à suivre pour mettre en place une politique d'archivage au sein d'une entité, voir le Référentiel général de gestion des archives (R2GA), disponible en ligne : <http://www.gouvernement.fr/referentiel-general-de-gestion-des-archives>.

Ce vade-mecum est, en priorité, destiné à répondre aux besoins des archivistes et records managers du secteur public. Toutefois, plusieurs recommandations pour le bon usage des messageries pourront aisément être adoptées dans d'autres contextes, propres notamment au secteur privé.

L'intérêt d'un tel travail pour les archivistes et records managers est d'introduire une bonne gestion de l'information au sein de leur entité, en encadrant mieux la production des courriels, leur conservation, et leur communication. Le document délivre tous les *éléments nécessaires à l'élaboration d'une charte courriel*, depuis les phases d'amont de définition d'une stratégie et d'identification des interlocuteurs à contacter jusqu'aux étapes plus opérationnelles de rédaction, de validation et de mise en œuvre du document et de ses annexes. L'archiviste disposera d'une trame pour intervenir auprès de sa direction, et de divers autres interlocuteurs pour proposer la rédaction d'une charte.

Si une « charte courriels » existe déjà au sein de l'entité, ce document peut permettre éventuellement de la compléter.

L'archivage définitif des courriels à proprement parler est évoqué succinctement puisque des livrables ont déjà été produits sur cette question. Pour plus de détails sur l'archivage définitif des messageries, on consultera le travail réalisé par l'équipe projet du programme interministériel VITAM dans le cadre d'une preuve de concept (POC)⁴. Ce POC propose, outre une étude détaillée de la problématique des courriels, des préconisations pour la collecte des messageries, et présente les résultats d'expérimentations d'outils existants.

⁴ Disponible en ligne : L'archivage des messageries électroniques, Preuve de concept VITAM, <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/static/7140>.

0. Objectifs

La charte courriel est un *sujet stratégique* pour l'institution, elle permet de définir au sein d'un document validé au plus haut niveau un ensemble de recommandations liées aux courriels émis ou reçus par l'organisation. Bien entendu, cette politique de gestion des messageries sera adaptée au contexte organisationnel de l'institution, à ses moyens et à ses besoins supposés.

Il est recommandé de limiter la charte à *une dizaine de points-clés* destinés à responsabiliser chaque utilisateur sur le contenu de sa messagerie, la manière dont il l'utilise et sa pérennisation. Elle aborde les questions d'ordre technique, organisationnel et juridique, identifie les acteurs en présence (usagers, service informatique, archivistes, médecin du travail, etc.) et détaille leurs obligations et responsabilités respectives.

La charte « courriels » rend l'action des archivistes d'autant plus efficace qu'elle explique clairement les *règles et procédures pour la sélection et le classement des courriels* afin d'assurer leur conservation durant les délais requis. Ces éléments devront être établis avec le concours des archivistes de l'entité, et éventuellement des personnes chargées du contrôle scientifique et technique, dans le cas des services producteurs d'archives publiques (voir partie 2.3).

1. Contraintes à prendre en considération

a. Contraintes d'ordre juridique

Une charte « courriels » répond tout d'abord à de nombreux besoins et contraintes d'ordre juridique. Elle doit insister sur le *caractère d'archives publiques des courriels professionnels* envoyés et reçus pendant l'exercice d'une activité de service public et rappeler les responsabilités des producteurs quant aux archives produites dans ce cadre. Elle doit faire prendre conscience aux utilisateurs qu'un courriel est un élément du patrimoine informationnel de l'administration et, qu'à ce titre, il a lieu d'être conservé dans des conditions satisfaisantes pendant une durée correspondant à son intérêt juridique ou de gestion, puis éventuellement archivé à titre historique.

Une charte « courriels » :

- Encadre la création, l'échange et la conservation de façon reconnue comme *juridiquement viable* des documents à valeur probante ou patrimoniale ;
 - La reconnaissance des documents comme preuve de l'écrit électronique, dans les organisations bénéficiant de dispositifs d'authentification voire de signature électronique, est possible à condition que l'auteur soit formellement identifié et que l'intégrité du message soit garantie ;
- Facilite l'action des archivistes en rappelant les *exigences propres au caractère public de ces courriels*. Ce qui peut se traduire par exemple par un accord avec les services informatiques de l'entité, ou un autre service chargé de la gouvernance tel que le secrétariat général, pour permettre aux archivistes d'accéder au contenu des comptes de messagerie lors du départ d'un agent ;
- Assure l'*identification claire des courriels personnels* et donc le respect par l'entité de la protection de la vie privée.

Sur ce dernier point, comme le rappelle la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), « l'utilisation, sur les lieux de travail, de ces outils informatiques à des fins autres que professionnelles est généralement tolérée. Elle doit rester raisonnable et ne doit pas affecter la sécurité des réseaux ou la productivité de l'entreprise ou de l'administration concernée »⁵. La Cour de Cassation a bien rappelé que tout salarié a droit au respect de sa vie privée sur son lieu de travail. Ce respect est toutefois bien circonscrit : il interdit à l'employeur d'accéder aux dossiers, fichiers et courriels présents sur l'ordinateur et la messagerie professionnelle de l'agent, si ceux-ci sont clairement identifiés comme « privés » ou « personnels »⁶. En revanche, l'employeur est libre d'accéder à tout autre fichier⁷. La charte « courriels » doit donc préconiser des solutions permettant d'*articuler le respect de la vie privée de l'agent et les droits de l'employeur*, conformément à la jurisprudence.

La législation CNIL oblige également à faire *une déclaration* des messageries en tant que *traitement de données à caractère personnel*. Cette déclaration peut prendre trois formes :

- *Déclaration dite « simplifiée »** en référence à la délibération CNIL n°2005-002 du 13 janvier 2005 portant adoption d'une norme (norme simplifiée n° 46) destinée à simplifier l'obligation de déclaration des traitements mis en œuvre par les entités publiques et privées pour la gestion de leurs personnels. Cette norme évoque entre autres les messageries : les responsables de traitement bénéficient d'une déclaration simplifiée s'ils respectent les préconisations de cette norme ;

⁵ Voir la fiche pratique sur le contrôle de l'utilisation d'internet et de la messagerie : <http://www.cnil.fr/documentation/fiches-pratiques/fiche/article/le-contrôle-de-l'utilisation-d'internet-et-de-la-messagerie/>

⁶ Voir notamment l'arrêt Nikon n°99-42942 du 2 octobre 2001 [en ligne : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007046161>].

⁷ Arrêt de la Cour de Cassation n°12-12138 du 19 juin 2013 [en ligne : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000027596663>].

- *Déclaration dite « normale »** quand le traitement prévu ne répond pas aux conditions de la norme simplifiée n°46, par exemple quand l'employeur a mis en place des outils de contrôle de la messagerie (par exemple logiciel d'analyse du contenu des messages électroniques entrants ou sortants destiné au contrôle de l'activité des salariés...).
- *Demande d'autorisation** si la messagerie amène à traiter de données sensibles (cas des messageries des professionnels de santé par exemple).

b. Contraintes d'ordre organisationnel et fonctionnel

Une charte « courriels » rappelle également aux agents les *risques d'une mauvaise gestion* des messageries. Par exemple, une entité doit être en mesure de présenter rapidement des messages en cas de demande impérieuse de communication par une autorité, un citoyen ou un tribunal, sans que cela ne perturbe le fonctionnement du service.

Par ailleurs, une charte « courriels » sensibilise les agents au fait que leur travail pourrait être plus efficace avec un minimum de méthode. C'est ainsi qu'elle :

- Permet l'*échange optimal* par les utilisateurs d'informations indispensables au bon déroulement de leur activité ;
- Permet aux utilisateurs de trouver le meilleur compromis entre les bénéfices d'une bonne gestion de leur messagerie et le temps à consacrer à ces tâches d'organisation de l'information (saisie des métadonnées, recherches, organisation des documents les uns par rapport aux autres) ;
- Facilite et *rationalise l'utilisation* des outils mis à leur disposition des utilisateurs ;
- Sensibilise aussi les services informatiques et les utilisateurs aux problématiques de conservation des courriels.

Il faut noter que si l'entité dispose d'une messagerie d'autorité*⁸, la charte « courriels » doit tout particulièrement attirer l'attention sur la nécessité d'intervenir en amont pour structurer au maximum la messagerie d'autorité.

c. Contraintes liées aux risques psycho-sociaux

Une charte « courriels » peut permettre de *diminuer les risques psychosociaux* liés à l'usage du numérique dans le monde professionnel. Par un ensemble d'éléments de sensibilisation, elle peut limiter la dépendance suscitée par les médias et la surcharge informationnelle, l'accélération des rythmes de travail et le sentiment d'urgence permanent face à la prise de décision, mais aussi empêcher certains conflits entre agents...

Son influence directe sur les conditions de travail des agents explique l'importance du rôle de la médecine du travail et des instances de dialogue social dans son élaboration et sa validation.

Une charte courriel pourra, par exemple, sensibiliser les agents aux plages horaires d'usages de la messagerie, s'ils y ont accès depuis l'extérieur, ainsi qu'au meilleur moyen d'informer leurs interlocuteurs (téléphone, en personne ou par messagerie instantanée). Enfin, par une explicitation claire des règles d'utilisation, elle peut empêcher l'intrusion dans la vie privée des agents.

⁸ La première occurrence des mots définis dans le glossaire est signalée par un astérisque

2. Quel processus d'élaboration ?

L'archiviste, bien qu'étant fortement concerné par la gestion de l'information et des courriels, ne peut pas définir seul une « charte courriels ». Le projet doit être soutenu par la direction de l'entité et son élaboration confiée à un *groupe de travail pluridisciplinaire*. Des représentants des différents métiers concernés peuvent y être conviés : archivistes de l'entité ou ceux chargés du contrôle scientifique et technique, également médecin du travail, informaticiens et service chargé des systèmes d'information (DSI). Le pilotage du projet peut revenir à un service transversal, comme, par exemple, au secrétariat général.

La charte devra faire l'objet d'une présentation devant les instances de dialogue social (CHSCT). Les modalités d'élaboration et de validation sont bien évidemment à adapter en fonction de la taille de la structure concernée.

3. Quel partage des responsabilités ? Quel mode de validation ?

Pour s'assurer de sa bonne application, il faut que la charte soit portée par un niveau hiérarchique suffisant et qu'elle soit *connue de tous les agents*. Pour cela, elle doit être signée lors de l'entrée en fonction de l'agent qui reconnaît ainsi avoir pris connaissance de son existence et des responsabilités qu'elle implique. Deux modalités de signature sont possibles : soit le chef de service, soit le service des ressources humaines fait signer le document à tout nouvel arrivant. Les chartes signées seront conservées après le départ de l'agent, durant la phase d'archivage intermédiaire de sa messagerie, afin de prouver qu'il a eu connaissance de cette conservation, puis détruites.

La charte « courriels » doit ensuite proposer une répartition des responsabilités qui peut s'inspirer de la répartition suivante :

- La *direction* de l'entité en *promeut l'usage* dans l'ensemble de la structure et auprès des cadres. Elle désigne un chef de projet chargé du suivi de l'application de la charte.
- Le *chef de projet*, qui sera généralement désigné parmi les acteurs ayant participé à la rédaction de la charte, collecte les difficultés rencontrées dans l'application de la charte « courriels » afin de proposer régulièrement des mesures correctrices.
- Le *service des ressources humaines* assure la transmission au chef de projet des questions qui peuvent être posées par les instances de dialogue social lors de l'application de la charte.
- Le *service juridique* informe le chef de projet des contentieux impliquant l'usage de courriels.
- Le *service en charge des systèmes d'information* fournit les infrastructures et les solutions logicielles permettant d'assurer le bon fonctionnement de la messagerie, sa disponibilité et la pérennisation des courriels, en définissant des critères techniques adaptés aux besoins des utilisateurs. Il transmet au chef de projet des données permettant de suivre les impacts de la mise en place de la charte « courriels ». Il vient également en appui du service des archives pour l'archivage des messageries.

- Le *service des archives* s'assure du suivi des règles de gestion de l'information et notamment de celles qui garantissent la facilité d'accès à l'information (plan de classement, métadonnées, détermination du cycle de vie : durée de conservation et sort final...), sa pérennisation (transfert ou partage des courriels), et à terme la collecte et l'archivage des messageries. Il dispense des conseils archivistiques à l'utilisateur pour l'organisation de sa messagerie.
- Le *service de médecine du travail* fait état régulièrement au chef de projet des problèmes psycho-sociaux observés liés à l'usage de la messagerie.
- Les utilisateurs mettent en application les principes de la charte et font remonter les difficultés rencontrées au chef de projet.

4. Diffusion, mise en œuvre et évaluation

La charte « courriels » peut être complétée par la diffusion auprès des agents de guides de bonnes pratiques. Ainsi, un *vade-mecum*, une *fiche pratique* ou tout autre document concret et pédagogique peuvent constituer une annexe utile, à distribuer aux agents, par exemple, lors d'une formation obligatoire pour tous les nouveaux arrivants ou lors d'une formation abordant d'autres points liés à la gestion de l'information, comme l'archivage papier, l'utilisation des ressources informatiques, etc. On notera, par exemple, le manuel pratique élaboré par les Archives nationales « la gestion et l'archivage des courriels »⁹. La diffusion des règles de bonnes pratiques auprès des agents peut se faire par différents canaux de communication (voir par exemple le feuillet « Ciel mon courriel ! » du ministère de la Culture et de la communication, dont chaque épisode met en valeur de façon humoristique un principe de bonne pratique en matière de gestion des courriels).

Les services informatiques doivent être en mesure de suivre l'utilisation des serveurs de messagerie, de fournir des statistiques permettant d'évaluer l'impact de la mise en œuvre de la charte « courriels » et de prévoir des actions d'amélioration. Ils peuvent également décider de mesures permettant d'imposer la mise en œuvre de certains éléments de la charte, par exemple en déterminant une limitation, par quotas, de la taille des boîtes, de la taille des messages, des formats acceptés en pièce jointe, par mesure de sécurité, afin de ne pas encombrer les serveurs et afin d'inciter à des pratiques d'archivage.

Des *procédures d'évaluation de l'efficacité* de la charte et de son *amélioration* doivent être prévues. L'évolution du nombre de contentieux mettant en jeu des courriels (marchés publics, contrats par exemple....) constituera un bon indicateur. On peut, également, prévoir un processus pour permettre la prise en compte, sous la forme d'actions correctives, des remarques formulées par l'ensemble des acteurs indiqués ci-dessus.

5. Quelles règles d'archivage faire figurer dans la charte « courriels » ?

⁹ Disponible en ligne : http://www.archives-nationales.culture.gouv.fr/documents/10157/11411/2013_12_vademecum_courriel.pdf/d9df3809-0cc3-44b6-8859-320cba1987fa

Étant le plus à même de juger de l'importance des contenus des messages, l'agent est le principal responsable de la mise en œuvre du tri interne, des éliminations et de la conservation de ses messages, dans le cadre de procédures définies par l'archiviste de l'institution et validées par la personne en charge du contrôle scientifique et technique sur les archives publiques.¹⁰

La charte « courriels » doit impérativement proposer, en tant que de besoin, une *stratégie de pérennisation* des informations contenues dans les courriels. Deux stratégies sont possibles, la première étant préférable à la seconde.

a. *Archivage au fil de l'eau des messages importants : assurer le partage immédiat des informations contenues dans les courriels*

L'objectif de cette démarche est d'assurer le *transfert ou la capture systématique des courriels importants dans un espace structuré* et partagé, au fur et à mesure de leur traitement et en lien avec les autres documents produits dans le cadre de la même activité. Par exemple, il peut s'agir de prévoir la capture des courriels venant à l'*appui des dossiers d'affaires* dans une solution de gestion électronique de documents (GED) ou sur les dossiers partagés sur le réseau. La messagerie est alors considérée comme ce qu'elle devrait être : une simple boîte aux lettres.

Cette solution résout un certain nombre des problèmes induits par la solution d'archivage suivante (partie 5 b.) :

- L'évaluation et la sélection des courriels importants sont réalisées par l'agent au fur et à mesure du traitement des dossiers, au moment le plus propice à l'identification des courriels engageants pour l'entité.
- La distinction entre courriels privés et professionnels s'impose d'elle-même.
- La gestion du stockage est rationalisée en évitant l'engorgement des messageries et la conservation de nombreux doublons.
- L'information importante est accessible à toutes les personnes en charge d'une même affaire.
- Des durées d'utilité administrative (DUA) et des sorts finaux adaptés au contenu de chaque courriel peuvent être respectés s'ils sont rassemblés dans un dossier correspondant à une activité précise et à une partie d'un tableau de gestion : par exemple les courriels échangés dans le cadre de procédures de marché publics.

Un certain nombre de difficultés devront néanmoins être prises en compte :

- Le transfert systématique des courriels dans un dossier adéquat (par impression pour un archivage dans un dossier papier, par simple enregistrement manuel sur un serveur partagé, par saisie manuelle de métadonnées pour intégration dans une GED...) peut être vu comme une contrainte chronophage par les agents, surtout si aucune solution technique ne vient aider cette opération.

¹⁰ Dans le cas des messageries d'autorité, l'archiviste effectuera la sélection, en collaboration avec le service producteur.

- Se pose avec une acuité particulière la question du format d'export et de conservation des courriels. Si ce choix est fait, la charte « courriels » ou un document annexe doivent décrire les règles à suivre et les moyens techniques mis à disposition des agents. *Le POC messagerie émet des propositions* quant au format d'export et à ses modalités.

b. Archivage d'un ensemble de courriels par extraction de la messagerie : assurer l'accès de tout agent à la messagerie de son prédécesseur

Cette solution implique de *garantir la conservation des courriels importants dans la boîte de messagerie* (sur serveur ou dans le disque local) durant toute la présence de chaque agent et d'éviter des purges irrationnelles. Cette solution permet à l'utilisateur de garder la main sur ses informations, particulièrement durant la période où il exerce une responsabilité sur les dossiers qu'il gère. La charte doit trouver un juste milieu entre les contraintes suivantes :

- l'élimination régulière de courriels devenus inutiles et la mise en place de solutions de stockage appropriées pour conserver les courriels importants durant toute leur durée d'utilité administrative ;
- le fait que la messagerie reste un outil de travail du quotidien pour les usagers : on ne peut donc pas la vider de son contenu trop régulièrement :
 - en revanche attendre le départ des utilisateurs de l'entité ou un changement de service peut être problématique car trop tardif ;
 - Lorsque les messageries sont mal gérées et ne sont jamais vidées, certains services informatiques peuvent purger automatiquement des comptes ou inciter des utilisateurs à effectuer une purge d'urgence, au risque de perdre des informations importantes ;
- les changements d'outils imposés par l'institution ou les migrations d'une version à une autre des messageries : ces interventions techniques pourraient empêcher d'accéder à l'intégralité des messages produits ou reçus avec les anciens clients de messagerie.

Cette solution implique un *archivage par export des lots de messages directement extraits de la messagerie*. Il s'agit de garantir à chaque agent l'accès aux courriels professionnels importants de son prédécesseur afin de garantir la continuité administrative en évitant toute perte d'information par absence de transmission.

L'architecture technique de certaines messageries implique le stockage de certains messages sur le serveur de messagerie, alors que d'autres peuvent être stockés sur le disque dur local du poste de l'agent¹¹. *On devra donc, lors de l'export des messages, veiller à collecter les éléments stockés à ces deux emplacements.*

Dans la pratique, un certain nombre d'agents mettent en place des plans de classements sur leurs clients de messagerie (en local ou sur un espace personnel dédié). Cette arborescence doit si

¹¹ Cette solution est très risquée, car les données conservées en local ne sont pas sauvegardées et sont donc très vulnérables.

possible refléter le plan de classement utilisé sur les ressources partagées ou la GED. En cas d'export lors du départ de l'agent, il faudra *veiller à récupérer ce plan de classement*.

6. Quelques éléments pour l'évaluation et la sélection des courriels

L'évaluation des courriels reste un sujet à part entière qui devra être traité au cas par cas en fonction du contexte d'utilisation des messageries. Il est toutefois possible de dresser quelques constats et d'ébaucher quelques pistes pour leur évaluation et leur sélection.

Il doit être rappelé que de plus en plus de décisions sont transmises par courriels ; parfois des informations ou des échanges importants peuvent ne circuler que par ce mode de transmission. Les anciens chronos papiers (courrier départ, courrier arrivée) perdent progressivement leur importance au profit des courriels, et des échanges informels. On en conclut que les masses très importantes de courriels contenues par les messageries peuvent *comporter des éléments intéressants, éclairant la prise de décision par exemple*.

Pour identifier les éléments à sélectionner, on peut se baser sur des éléments généraux lorsque l'on veut *archiver intégralement un ensemble de messageries*. On s'attachera aux fonctions, statut et responsabilités de l'utilisateur dans l'entité.... On pourra ainsi collecter les messageries des ministres, des membres de cabinets, des directeurs, mais également celles de leurs assistants. Il est également possible de sélectionner un échantillon de messageries au hasard afin de connaître le fonctionnement administratif ou l'organisation du travail au sein d'une entité.

Dans le cas où l'on souhaiterait *archiver uniquement certains courriels au sein d'une messagerie*, on se focalisera sur les messages portant une décision et ceux permettant de mieux comprendre le fond d'un dossier. Dans ce cas, on gardera tous les messages constituant un échange dans le cadre d'une affaire : le message d'origine et les différentes réponses et échanges, afin de ne pas perdre des éléments qui pourraient ne pas figurer dans le message final. Il faut garder à l'esprit qu'une telle sélection est plus aisément réalisable si on a prévu en amont un système d'archivage des messageries conforme au paragraphe 5.a. exposé ci-dessus, c'est-à-dire une possibilité technique permettant d'archiver les courriels engageants dans les dossiers d'affaires concernés.

On pourra également effectuer une sélection de messages comportant certains mots clés définis conjointement par le producteur et l'archiviste. Il faut toutefois rappeler que le tri a posteriori de messages reste une opération longue et complexe pour les archivistes.

La *liste des points d'attention pour la rédaction d'une charte « courriels »* présentée dans la troisième partie de ce vade-mecum comporte un ensemble de règles plus détaillées pour la mise en œuvre de l'évaluation et de la sélection des courriels.

On pourra également s'appuyer sur le *cadre méthodologique pour l'évaluation, la sélection et l'échantillonnage des archives publiques*¹² pour mener la réflexion.

Enfin le *POC messageries* rédigé par l'équipe du programme VITAM fournira toutes les

¹² Disponible en ligne : <http://www.gouvernement.fr/cadre-methodologique-archives-france>

préconisations sur l'export des courriels, leur format d'archivage.

III. LISTE DES POINTS D'ATTENTION POUR LA RÉDACTION D'UNE CHARTE « COURRIELS »

Le tableau ci-dessous comporte un ensemble d'éléments pouvant contribuer à la conception d'une charte « courriels ».

Pour la rédaction d'une charte, il conviendra de cibler *une dizaine de points-clés* parmi les éléments figurant dans cette liste de points d'attention, jugés comme les plus conformes aux besoins de l'entité. L'accent pourra donc être mis, au choix, sur les risques psycho-sociaux ou juridiques, sur les règles d'un courrier électronique efficace (contenu, règles d'envoi des courriels...), sur la gestion des ressources informatiques (limitation des doublons et la réduction du poids des messages)... À cet ensemble s'ajouteront bien sûr les éléments relatifs à l'archivage.

Cette liste de points d'attention est structurée en deux colonnes, l'un correspondant aux *éléments stratégiques* pouvant figurer dans la charte, l'autre correspondant aux *règles de bonnes pratiques* pouvant figurer au sein de documents annexes (fiches-conseils, vade-mecum...).

Ces recommandations peuvent être complétés par d'autres guides, tels que le manuel pratique élaboré par les Archives nationales « la gestion et l'archivage des courriels »¹³.

¹³ Disponible en ligne : http://www.archives-nationales.culture.gouv.fr/documents/10157/11411/2013_12_vademecum_courriel.pdf/d9df3809-0cc3-44b6-8859-320cba1987fa

Points d'attention pouvant figurer dans la charte	Règles de bonnes pratiques liées à ces éléments
Éléments liés à la sécurité juridique	
Rappeler les risques encourus par l'entité en cas de contentieux : obligation de rédiger, transférer et conserver des messages ayant une valeur juridique.	
Rappeler les responsabilités des administrations publiques quant aux archives qu'elles produisent : un courriel est un document public et à ce titre il a lieu d'être conservé puis éventuellement archivé.	
Rappeler les droits et obligations inhérents à chaque partie : utilisateurs, institution, DSI, archivistes...	
Citer la réglementation CNIL et le mode de déclaration choisie.	
Éléments liés à la prévention des risques socioprofessionnels	
Définir des règles pour limiter le stress et l'impression de surcharge de travail que peuvent susciter la multiplication et l'immédiateté des courriels quant à la consultation des courriels depuis l'extérieur.	En dehors des horaires de travail, les courriels ne sont pas présumés être lus.
	En cas d'absence programmée et durable, l'usage du répondeur ou du message d'absence précisant le contact à joindre en cas d'urgence est conseillé.
	Dans le cas de commandes et d'échanges complexes ou impliquant de nombreux interlocuteurs, les contacts directs, les espaces collaboratifs de l'intranet, les conférences téléphoniques ou les visioconférences sont des alternatives souvent plus efficaces.
	Il peut être préférable de fermer sa messagerie lors que l'on travaille sur une tâche de fond afin d'éviter la dispersion, et le sentiment de surcharge.
	Les demandes très très urgentes (ITU) sont déconseillées et le cas échéant, elles doivent être expliquées en direct.
	L'envoi d'un courriel ne décharge pas du suivi d'une affaire : le transfert d'un courriel à un collaborateur n'exempte pas de continuer à suivre la question ou le dossier et de s'assurer qu'ils sont bien traités.

	Les moyens de communication directs et synchrones sont souvent plus efficaces et doivent être privilégiés. En cas d'urgence, un appel téléphonique ou la visite dans le bureau de l'interlocuteur concerné peuvent s'avérer plus appropriés.
Rappeler que les courriels doivent être formalisés pour limiter les incompréhensions et les tensions entre les agents.	Il est conseillé de se laisser le temps de la réflexion pour répondre à un courriel important ou dans un contexte de tensions entre les interlocuteurs.
	La correction, la modération des propos, une tonalité adaptée à l'interlocuteur s'imposent dans les courriels comme dans les relations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - Éviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou affective ; - S'interroger sur la réaction d'un tiers à qui on aurait transféré le message ou qui serait en copie.

Éléments liés à la gestion des systèmes d'information

Expliciter clairement le système, le fonctionnement de la messagerie et des outils qui y sont liés (système de transfert de fichiers), ainsi que l'usage que les collaborateurs sont censés en avoir.	
Décrire les limitations liées à l'usage de la messagerie : rejet des messages de taille trop importante, quotas limitant la volumétrie des boîtes...	

Éléments liés au respect de la vie privée

Rappeler le caractère public des courriels professionnels envoyés et reçus pendant l'exercice d'une activité de service public.	Les courriels publics seront archivés et consultables à l'issue des délais de communicabilité.
Rappeler l'obligation de séparer les messages professionnels et personnels dans des répertoires distincts et étiquetés de façon claire.	L'utilisateur est responsable du respect de sa vie privée et ne doit pas conserver indistinctement des courriels privés dans une masse de courriels publics. Identifier clairement les courriels personnels : <ul style="list-style-type: none"> - soit en les classant par exemple dans un répertoire : « Privé » ou « Personnel », - soit en précisant dans leur intitulé « Privé » ou « Personnel ».
Rappeler le respect par l'institution de la protection de la vie privée des collaborateurs (dans le cas de dossiers ou courriels signalés comme tels).	Mention « Conformément à la réglementation relative à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur les données vous concernant. »

Éléments liés à la définition du sujet des courriels

Favoriser l'identification du sujet, le suivi et le classement (un courriel pour un sujet) en rédigeant un sujet du courriel court et précis.	Compléter les principaux champs de métadonnées proposés par les messageries (objet, résumé...) pour permettre au récepteur de décider rapidement de la possibilité d'ouvrir le message immédiatement ou plus tard.
	Proscrire tout objet générique (exemple : « signature du contrat », « ordre du jour pour la réunion », « à lire immédiatement »).
	Adapter ou modifier le sujet d'un message auquel on répond ou que l'on renvoie, pour le rendre plus pertinent.
	Bien choisir le sujet et les mots pour éviter les filtres anti-spams.

Éléments liés au choix des destinataires des courriels

<p style="text-align: center;">Bien choisir son destinataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les destinataires principaux en leur assignant une tâche ou l'exécution d'une décision, - déterminer préalablement parmi les destinataires du courriel quelles sont les personnes devant intervenir et celles ne devant qu'être informées. 	N'envoyer des courriels en copie (Cc.) qu'à des personnes le recevant à titre informationnel et n'ayant ni à répondre ni à agir.
	Privilégier l'envoi d'un courriel unique à plusieurs destinataires directs, en copie (Cc.) et en copie cachée (Cci) ; aux envois en multiples exemplaires d'un courriel à ces différents destinataires.
	Créer des listes de contacts opérantes : seules les personnes concernées par le sujet doivent recevoir l'information.
	Normaliser l'envoi des courriers électroniques en copie cachée (Cc...) et copie cachée invisible (Cci...).
	Harmoniser les réponses et les transferts.
	S'interroger lors du transfert d'un message à un tiers, sur ce que doit en faire le destinataire et s'il a besoin des pièces jointes.

Éléments liés à la bonne rédaction du corps des courriels

Rappeler que les courriels bien que moins formels restent un mode de communication écrit qui n'échappe pas à certaines règles quant à leur rédaction et leur formulation.

Rédiger une bonne entrée en matière comportant l'identification du destinataire ou, a minima, une formule d'appel de politesse, de salutation, telle que « Bonjour », « Madame », « Chère Madame »...

Préciser le contexte et compléter l'objet dès la première phrase.

Rédiger un message concis et structuré en paragraphes clairs.

Éviter les abréviations et les raccourcis orthographiques, les formules trop complexes, les informations redondantes et inutiles.

Inclure le message d'origine à la réponse : il permet entre autres, d'avoir un aperçu du déroulement des actions posées et à poser.

Ne jamais modifier le contenu du corps du message d'origine, lorsqu'on le transfère ou qu'on y répond afin de ne pas briser l'intégrité du document.

Indiquer au lecteur, dans la dernière phrase, ce que l'on attend de lui ou la suite que l'on compte donner au message.

Saluer le destinataire par une formule de politesse adaptée au destinataire : « Cordialement », « Bien à vous », « Sincères salutations ».

Inclure les coordonnées de l'expéditeur à la fin du message (signature), afin que le destinataire du courriel puisse aisément communiquer.

Privilégier un seul sujet par message : si plusieurs questions doivent être abordées sur des sujets différents, rédiger autant de messages que de sujets, même si le destinataire est le même.

Éléments liés à la limitation des doublons et du poids des courriels

Définir des règles pour limiter la surcharge des serveurs et des boîtes de messagerie en en rationalisant l'usage (sélection des pièces jointes, envoi de messages volumineux, tri régulier...).

Trier/éliminer les messages reçus en copie conforme ou issus de listes de diffusion.

Rationaliser la circulation des documents internes et privilégier l'envoi d'un lien vers le document conservé dans l'espace réseau partagé plutôt que l'envoi d'une pièce jointe.

Signaler la procédure à suivre pour zipper/dézipper les documents et réduire le poids des images.

	Dans le cas de documents volumineux, inciter tout un chacun à utiliser le format PDF moins volumineux.
	Enregistrer les pièces jointes envoyées ou reçues sur les serveurs de l'entité, de façon à ne pas encombrer la messagerie et à en assurer une conservation moins hasardeuse.
	Attention ! Ne pas vider la messagerie de son contenu trop régulièrement : elle reste un outil de travail du quotidien pour les usagers.
	Utiliser les fils de discussion : éviter les réponses parallèles à un fil existant qui créent des doublons incomplets ; si le fil de discussion complet a bien été transféré et incrémenté à chaque réponse, conserver la dernière réponse seulement.

Règles pour l'archivage : mise en œuvre de l'évaluation, de la sélection et du sort final

Définir des règles pour un archivage minimal mais sûr tant qu'une procédure d'archivage électronique n'a pas été mise en œuvre : par exemple imprimer les messages les plus importants à titre administratif, juridique ou historique.	
Rappeler que la mise en pratique du sort final n'intervient qu'après expiration de la DUA : la DUA peut être très variable selon le contenu des courriels.	
<p style="text-align: center;">Fixer le moment de l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit le plus en amont possible afin d'éviter la perte d'information : dès la réception ou la production des messages en enregistrant les plus importants sur un serveur ou en les intégrant dans une GED, dans les dossiers d'affaires correspondants. - Soit en se basant sur les tableaux de gestion qui ne sont pas exclusivement rédigés en fonction des typologies des documents mais également de leur thématique. 	<p style="text-align: center;">Ne pas attendre le départ des utilisateurs de l'entité ou un changement de service pour l'archivage : ce délai peut être trop tardif.</p> <p style="text-align: center;">Ne pas attendre les changements d'outils imposés par l'entité ou les migrations de systèmes (qui pourraient empêcher de récupérer l'intégralité des messageries au contenu particulièrement ancien) : ne pas imposer un rythme d'évaluation trop long.</p>
Identifier la personne responsable de la sélection : l'utilisateur principal juge l'importance du contenu de ses messages avec éventuellement l'aide des archivistes.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabiliser l'utilisateur de la messagerie, dont il est le principal responsable quant aux tris, éliminations et conservation. - Les archivistes appliquent le sort final en cas de besoin (avec éventuellement pré-établissement de règles par les utilisateurs).

Définir des règles pour la sélection, en amont.

Ne sélectionner pour l'archivage que les courriels ayant une valeur administrative, juridique, financière ou historique et reflétant les activités de l'entité, l'exécution d'une tâche : peu de messages ont vocation à être archivés (environ 10 %).

Effectuer une première distinction entre courriels personnels et professionnels : prévoir que la messagerie sera archivée au départ de l'agent et qu'elle devra être vidée des courriels personnels.

Effectuer une seconde distinction, parmi les courriels professionnels, entre courriels formels et non formels (échanges entre collègues au sujet du déjeuner à la cantine par exemple).

Distinguer, parmi les courriels professionnels formels, les courriels pour action et pour information : cela ne signifie pas qu'il faille conserver tous les courriels pour action et éliminer tous les courriels pour information, mais cela peut permettre d'accélérer l'évaluation.

Éliminer rapidement les courriels provenant de listes de diffusion.

Après la DUC des courriels, conserver en parallèle des messages reçus et envoyés de façon unitaire, le contenu des anciens courriels dans le corps de chaque élément de conversation.

Ces annexes constituent une aide pour l'application de cette méthodologie.

- 1. Glossaire**
- 2. Exemple de charte « courriel »**
- 3. Bibliographie des références**
- 4. Composition du groupe de travail**

Annexe 1 – Glossaire

Les mots suivis d'un astérisque * dans le texte sont définis dans le glossaire.

Archivage : il ne s'agit ni de stockage ni de sauvegarde, mais de la conservation, à court, moyen ou long terme, d'un contenu archivé qui ne peut plus être modifié ou remplacé. L'archivage doit donc permettre de pérenniser les données et surtout de les retrouver pour les consulter et les communiquer.

Déclaration CNIL dite « simplifiée »

La déclaration est une obligation légale dont le non-respect est pénalement sanctionné.

Certains traitements peuvent faire l'objet d'une déclaration dite « simplifiée » s'ils sont conformes à une norme, une méthodologie de référence, un avis ou une autorisation de la CNIL. La norme simplifiée n° 46 est destinée à simplifier l'obligation de déclaration des traitements mis en œuvre par les entités publiques et privées pour la gestion de leurs personnels. Cette norme évoque entre autres les messageries : les responsables de traitement bénéficient d'une déclaration simplifiée s'ils respectent les préconisations de cette norme.

Par exemple quand l'employeur a mis à disposition de ses agents une messagerie sans outils de contrôle, le traitement relève de la déclaration « simplifiée ».

Quand un CIL (correspondant informatiques et libertés) a été désigné, l'institution est dispensée de l'obligation de déclaration des traitements à la CNIL : le traitement peut être mis en œuvre dès son enregistrement dans le registre des traitements de l'entité par le CIL.

Déclaration CNIL dite « normale »

La déclaration est une obligation légale dont le non-respect est pénalement sanctionné.

Le régime de droit commun est la déclaration normale, lorsque le fichier ne relève pas d'une procédure particulière, comme, par exemple, les conditions de la norme simplifiée n°46 (art. 22 de la loi « Informatique et Libertés »).

Par exemple quand l'employeur a mis en place des outils de contrôle de la messagerie (logiciel d'analyse du contenu des messages électroniques entrant ou sortants destinés au contrôle de l'activité des salariés...), le traitement relève de la déclaration « normale »..

Quand un CIL (correspondant informatiques et libertés) a été désigné, l'institution est dispensée de l'obligation de déclaration des traitements à la CNIL : le traitement peut être mis en œuvre dès son enregistrement dans le registre des traitements de l'entité par le CIL.

Autorisation CNIL

La demande d'autorisation est une obligation légale dont le non-respect est pénalement sanctionné.

Certains traitements peuvent relever d'un régime d'autorisation ou de demande d'avis. Il s'agit de régimes plus protecteurs, qui s'appliquent aux données et finalités de traitement considérées comme « sensibles » ou comportant des risques pour la vie privée ou les libertés.

Par exemple, si la messagerie amène à traiter de données sensibles (cas des messageries des professionnels de santé par exemple), le traitement relève de la demande d'autorisation.

Dans ce cas, aucune dispense n'est possible, même quand un CIL a été désigné au sein de

l'institution.

Destruction : il s'agit d'une élimination contrôlée (mais automatisable) des données n'ayant plus d'utilité juridique administrative, historique... tout en gardant la trace de ces opérations et des autorisations qui les ont permises.

Messagerie d'autorité/officialle : messagerie permettant à des entités de se contacter et de se transmettre des ordres ou des informations. Les informations échangées par le biais de ces messageries nécessitent souvent des signes de validation hiérarchique forts et n'appellent pas forcément de réponse. L'utilisation de l'outil est généralement très encadrée (droits d'accès, circuit de validation, formalisme des échanges). Ces messageries officielles sont plus particulièrement utilisées dans des institutions à l'organisation très hiérarchisée, comme le ministère de la Défense ou le ministère des Affaires étrangères (correspondance diplomatique).

Messagerie fonctionnelle : il s'agit d'une boîte aux lettres partagée qui permet à un individu de contacter une structure (matérielle ou immatérielle) ou une fonction. Les adresses électroniques ne sont pas la propriété d'un individu, tous les utilisateurs autorisés accèdent et peuvent traiter un même message. Ces messageries peuvent être transmises à de nouveaux utilisateurs en cas de changement d'organisation ou de personnel.

Messagerie interpersonnelle : messagerie permettant à des individus disposant chacun d'une adresse électronique nominative, d'échanger des messages, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation.

Purge : voir **Destruction**

Sauvegarde : Dupliquer des données électroniques stockées dans un but de sécurisation pour éviter leur perte en cas de dysfonctionnement du dispositif sur lequel elles sont enregistrées.

Stockage : Entreposer, enregistrer des contenus électroniques sur un support (disques, bandes, clés USB...).

Annexe 2 – Exemple de charte « courriel »

Cette annexe est un exemple de charte « courriels » qui peut être complétée par d'autres éléments indiqués dans la liste des points d'attention précédente.

Préambule

L'objet de cette charte « courriels » est de réglementer le fonctionnement et l'utilisation du système de messagerie électronique ou boîte aux lettres (BAL).

Cette charte s'inscrit dans la charte des bonnes pratiques d'utilisation des systèmes d'information de l'institution mis à disposition des agents dans le cadre de leur travail.

Conformément au livre 2 du Code du patrimoine, les courriels produits ou reçus par des administrations publiques constituent des archives publiques.

Conformément à la réglementation relative à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, une déclaration de traitement de données numérique a été effectuée.

Conformément à la réglementation relative à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur les données vous concernant.

Partie 1. Description du service de messagerie proposé par l'organisation

Article 1 : Définition des outils de messagerie mis à disposition des collaborateurs

La messagerie (ou courrier électronique) est un service mis à la disposition des agents de l'organisation, pour faciliter la communication et les échanges d'informations professionnelles. L'organisation offre à l'utilisateur, un service de messagerie électronique à usage « professionnel » fonctionnant grâce au logiciel xxx, permettant d'établir une communication interne ou externe entre les différents utilisateurs, suivant les standards techniques en vigueur sur les réseaux de communication numérique. [Préciser s'il s'agit d'une messagerie interpersonnelle*, fonctionnelle* ou d'autorité*]

La taille des messages en émission et réception est limitée afin de ne pas surcharger les serveurs de messagerie. Les messages dont la taille excède x Mo, sont rejetés immédiatement, avec une notification de non remise à l'émetteur. En revanche, un service de dépôt et de transfert de fichiers [Préciser] est mis à disposition des utilisateurs par l'organisation pour permettre l'envoi de fichiers volumineux.

Article 2 : Accès à la messagerie

La messagerie est accessible [Préciser « uniquement en interne sur le lieu de travail » / « en interne sur le lieu de travail, mais également à distance via un accès internet, extranet »].

Article 3 : Fonctionnalités d'« archivage » et de destruction

Le service de messagerie offre des fonctionnalités appelées d'une manière abusive d'« archivage »

et de destruction* afin d'en faciliter la gestion et d'en limiter la taille. Il s'agit de fait d'un système de stockage visant à extraire les messages les plus anciens pour les conserver en local.

Article 4 : Moyens mis à disposition pour la sauvegarde de l'information

L'institution s'engage à mettre à disposition de ses collaborateurs des outils pour la sauvegarde des courriels et de leurs pièces jointes.

Article 5 : Actions de conduite du changement

Afin de faciliter la mise en œuvre de la charte, l'institution s'engage à organiser un dispositif de sensibilisation et de formation à destination de ses collaborateurs et de mettre des outils « pédagogiques » à leur disposition.

Article 6 : Droit de regard de l'institution sur les messageries professionnelles

L'institution peut consulter les messages de ses collaborateurs qui ne sont pas explicitement libellés « personnel » ou « privé ».

Partie 2. Engagements des utilisateurs du service de messagerie : droits et devoirs

L'utilisateur est le bénéficiaire d'un accès au service de messagerie proposé par l'organisation. Chaque utilisateur est responsable des outils informatiques mis à sa disposition, notamment du contenu de sa boîte aux lettres et de la manière dont il utilise le courrier électronique.

Article 7 : Respect des règles de bonnes pratiques

L'utilisateur s'engage à respecter les règles de bonnes pratiques élaborées par l'entité en matière de courriels :

Il envoie des messages dont la rédaction est formalisée et comporte des formules d'appel et de politesse, un corps de texte rédigé et une signature. De même il s'engage à remplir le champ objet par un intitulé clair.

Pour les fichiers volumineux, le collaborateur s'engage à limiter la taille des courriels en privilégiant la transmission de liens via le service de dépôt et de transfert de fichiers mis à disposition par l'organisation pour l'envoi de fichiers volumineux.

Article 8 : Règles de bonne gestion de l'information

L'utilisateur, conscient du caractère public des messages, s'engage à distinguer messages professionnels et personnels.

Il range les messages envoyés ou reçus qualifiés de personnel dans un dossier dont le nom indique sans ambiguïté leur caractère en utilisant les adjectifs « privé » ou « personnel » et auquel l'institution n'accédera pas.

L'utilisateur s'engage à identifier les messages professionnels les plus importants : messages stratégiques, à valeur juridique forte, engageants, messages dont la perte peut générer des risques pour l'institution, messages liés à une procédure en cours, messages permettant de comprendre le suivi d'une affaire ou portant une décision sur un dossier. Il veille à les sauvegarder dans un dossier organisé selon un plan de classement reflétant celui de l'organisation et sécurisé sur serveur ou dans la GED xxx proposée par l'institution pour la gestion des documents numériques, afin d'assurer leur conservation.

L'agent s'engage également à enregistrer les pièces jointes sur les ressources partagées suivant le plan de classement de son service ou dans la GED xxx afin d'assurer leur conservation.

Article 9 : Assurer la transmission de la connaissance

Avant son départ, l'utilisateur s'engage à assurer la continuité d'activité et la traçabilité des informations nécessaires au suivi des dossiers en cours, à prévenir ses correspondants de son départ, etc.

Article 10 : Formations des utilisateurs aux outils de messagerie

L'utilisateur s'engage à participer aux formations sur l'utilisation et la gestion des courriels qui lui seront proposées par l'institution et pourra proposer toutes suggestions pouvant améliorer l'utilisation et la gestion des courriels.

Partie 3. Validation de la charte

Ce document stratégique est destiné à encadrer l'usage de la messagerie au sein de l'institution. Il vise à définir les droits et obligations de chacun en vue d'une meilleure organisation des processus de travail, et afin de limiter les risques socioprofessionnels.

La présente charte validée par la direction est également acceptée par le collaborateur.

La présente charte et ses éléments sont intégrés dans la charte d'archivage et dans la charte informatique de l'institution.

Fait à ...	Le ...
Le représentant de l'institution	L'utilisateur

Annexe 3 – Bibliographie / Ressources utiles

Livrables élaborés dans le cadre du mandat « archivage électronique » de la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État (DISIC), en 2012. Ce mandat a été porté par le ministère de la Défense (DGSIC) et copiloté par la DISIC et le service interministériel des archives de France :

<http://references.modernisation.gouv.fr/archivage-numerique/>

Voir la « preuve de concept » (POC) rédigée par l'équipe projet du programme VITAM (Valeurs Immatérielles Transmises aux Archives pour Mémoire) sur l'archivage des messageries, dans le cadre de la préparation d'un dossier de présentation du programme destiné à la DISIC, version 1.2, septembre 2013 :

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/static/7140>.

Archives nationales, La gestion et l'archivage des courriels. Manuel pratique. Version 2 – août 2012 :

http://www.archives-nationales.culture.gouv.fr/documents/10157/11411/2013_12_vademecum_courriel.pdf/d9df3809-0cc3-44b6-8859-320cba1987fa

Gestion des messages électroniques par le canton de Genève :

http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Gestion_messages_electroniques_v_1_1_part_3_Bonnes_pratiques_messagerie.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1358934477546.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/

Bibliothèque et Archives Canada. Lignes directrices pour la gestion des courriels :

<http://www.collectionscanada.gc.ca/007/001/007001-6305-f.html>

Orientations pour la gestion documentaire des courriels au gouvernement du Québec :

http://www.banq.qc.ca/documents/archives/archivistique_ged/publications/Orientations_Gestion_courriels_gouv_Quebec.pdf

Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises, Pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises :

http://www.orse.org/pour_un_meilleur_usage_de_la_messagerie_electronique_dans_les_entreprises-52-217.html

Annexe 4 – Composition du groupe de travail

COORDINATION ET ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL

SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE

Mélanie Rebours
Claire Sibille de Grimouard

PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL

ARCHIVES NATIONALES

Marie Laperdrix
Pierre Marcotte

MINISTÈRES DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET EUROPÉENNES ET DU DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

Sarah Clinet
Gwendoline Stab

SECRETARIAT GÉNÉRAL AUX AFFAIRES EUROPÉENNES (SGAE)

Jocelyne Celard

SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE, BUREAU DES MISSIONS

Vincent Bouat
Julie Wannecque