

**J'envoie et je reçois tous les jours des messages** : le courriel remplace aussi bien un courrier papier engageant la responsabilité de l'organisation qu'un post-it laissé sur le bureau d'un collègue, un coup de fil ... A chaque envoi de message, je réponds au nom de ma collectivité et j'engage sa responsabilité.

Ce document vise à fournir des bonnes pratiques pour la gestion des messages électroniques produits ou reçus dans le cadre des activités du service. Il s'adresse à chaque utilisateur des moyens informatiques de communication mis à disposition. La messagerie n'est ni un outil de partage des dossiers, ni un outil de conservation à long terme.

Simple d'utilisation, largement répandues, les messageries électroniques sont devenues des outils indispensables de création, d'expédition, de réception, de stockage et de recherche de l'information. En lieu et place des notes administratives, ce sont désormais des messages qui véhiculent le plus souvent la prise de décisions, à tous les niveaux des organisations. La conservation, ou tout du moins la gestion des messages électroniques, s'avère donc nécessaire à des fins de preuve et de continuité d'activité ou pour des raisons patrimoniales. Les messages électroniques, dès lors qu'ils sont produits ou reçus par une personne dans l'exercice de son activité, constituent *de facto* des archives au sens de la loi.

À l'instar du papier, les courriels électroniques sont des documents administratifs et des archives. En effet, la législation place les documents électroniques au même rang que les documents traditionnels et, depuis 2000, ils sont même juridiquement égaux aux documents papier à condition de respecter certaines règles, dont l'archivage intègre.

### 1. Les principales catégories de courriels

En tant qu'agent, vous êtes responsable de la gestion de votre messagerie électronique, c'est-à-dire du tri et de la conservation éventuelle des messages. Cette tâche impose que vous fassiez une évaluation de la pertinence et de l'importance que revêt chaque message ainsi que les risques potentiels en cas de non conservation.

L'archivage en masse des messageries se révèle en effet problématique, étant donné la diversité des usages et les contraintes légales liées à la protection de la vie privée qui pèsent sur leur contenu.

Type de courriels	Exemples	Sort final
<b>Courriels à valeur administrative, juridique, financière ou historique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques, procédures, directives, plans d'action</li> <li>• Correspondances officielle</li> <li>• Notes de service à valeur stratégique</li> <li>• Prise de décision</li> </ul>	Conservation
<b>Courriels sans valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriels personnels</li> <li>• Avis qui ne sont pas liés à une activité professionnelle ou sans conséquence sur le fonctionnement de la collectivité</li> <li>• Pourriels (spams)</li> <li>• Messages informatifs nécessaires pendant une très courte durée</li> <li>• Brouillons</li> </ul>	Élimination

❖ Les courriels à valeur administrative, juridique, financière ou historique

On considère qu'il y a lieu de conserver ceux qui documentent les politiques, partenariats, programmes, procès-verbaux et activités de la collectivité. Ces courriels peuvent :

- refléter les positions de la collectivité;
- documenter la manière dont la collectivité conduit ses affaires et consignent une décision ou une mesure ;
- contenir des renseignements sur les programmes, les politiques et les transactions de la collectivité
- constituer des demandes pour obtenir une copie d'un document selon les obligations réglementaires ;
- permettent de comprendre l'élaboration et la mise en œuvre de rapports, d'études, de prises de position, ....;
- accuser réception d'un rapport ou d'une information en vertu d'une loi ou d'un règlement;
- documenter et consigner une décision ou une mesure adoptée.

Dans votre messagerie électronique, peu de courriels ont une valeur administrative, juridique, financière ou historique et donc peu de messages ont vocation à être archivés (environ 10 à 20 %). C'est pour ces derniers que les règles de bon usage, citées ci-dessous, sont destinées.

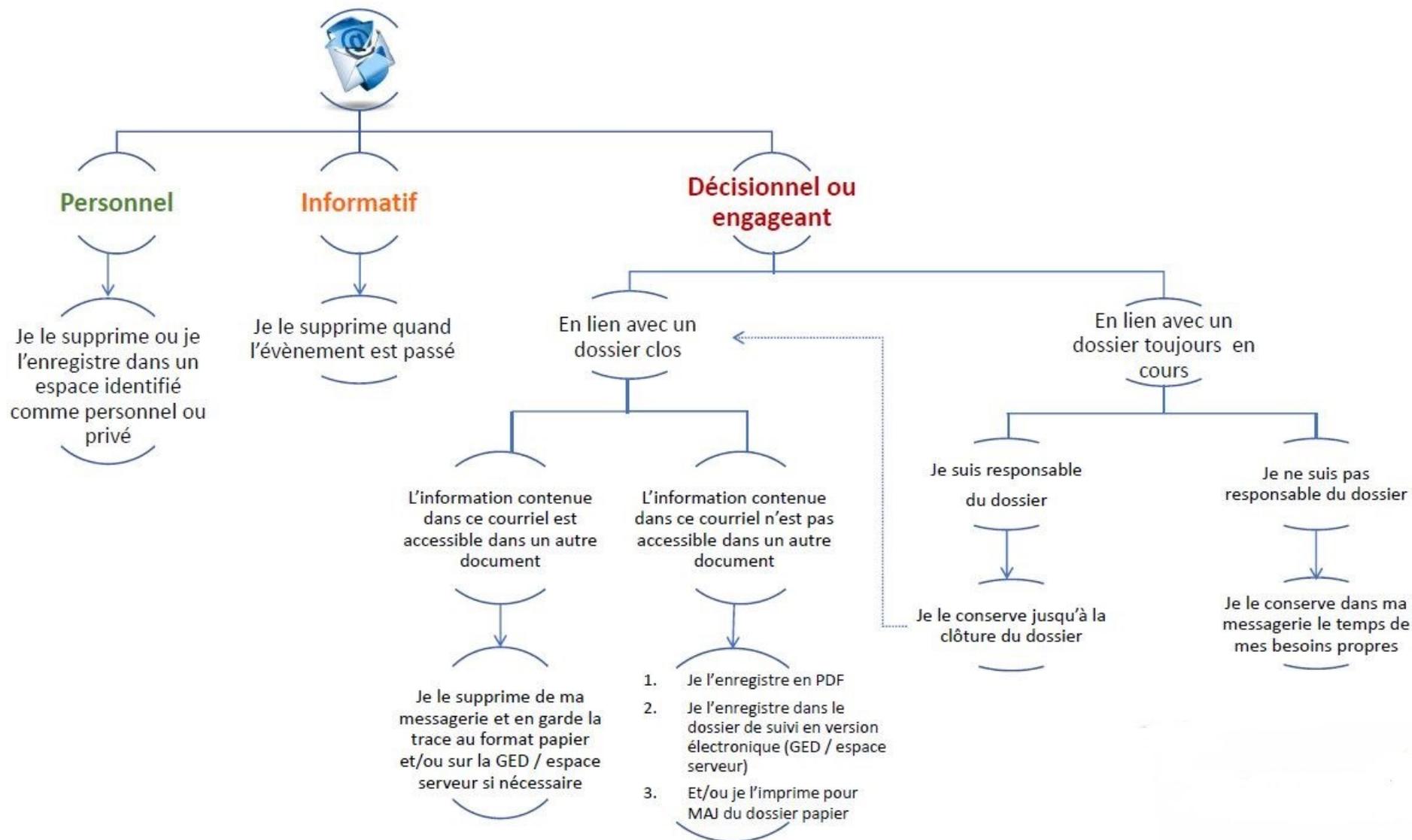
## **2. Les bonnes pratiques**

### **2.1. Trier et éliminer : désengorger sa messagerie**

D'un côté, la capacité de stockage de la messagerie est limitée et, de l'autre, le volume des messages échangés et des pièces-jointes augmente constamment. La solution consiste donc à trier régulièrement ses courriels. Le but est de supprimer tous ceux qui ont un intérêt faible et/ou limité dans le temps.

Seuls les messages, ainsi que les pièces jointes, ayant un statut formel ou officiel seront conservés, puis archivés. Les autres courriels ne seront pas conservés par la collectivité. En général, le tri et la conservation des messages se font par celui qui les produit et les envoie (producteur).

Ce schéma propose une série de questions en cascade qui permet de décider de l'élimination ou du classement et de la conservation d'un courriel.



## **Classer** les courriels importants ou engageants

Grâce à un tri strict et régulier, on peut classer correctement la minorité de courriels importants ou engageants pour l'agent, le service ou la collectivité. Il s'agit typiquement de : prises de décision, informations utiles sur une durée longue, échanges complexes, procédures à risque juridique important,....

On peut distinguer **deux types de cas** :

### 1. Courriels liés à un dossier d'affaire constitué et partagé.

- a. Soit le dossier d'affaire est sur un disque réseau et on enregistre le courriel directement sur un disque réseau

❖ *Pour le message :*

- " fichier", "enregistrer sous" et je choisis le bon répertoire de destination sur le serveur
- Je donne un nom explicite au message  
*Cf. fiche pratique Nommer ses fichiers électroniques*
- Je choisis le format (EML, RTF) pour la sauvegarde à court terme.  
Compte tenu du besoin de pérennité, il est recommandé d'utiliser un format aussi standard (normalisé) et ouvert que possible destiné à permettre l'intelligibilité. S'agissant des courriels on aura soin de prévoir éventuellement deux formats différents en fonction de la durée de conservation, par exemple un format quasi natif pour des durées relativement courtes et sa transformation en XML ou autre pour de plus longues périodes.

▪ *Pour la pièce jointe :*

- J'ouvre la pièce, "enregistrer sous" et je choisis le même répertoire que pour le message.  
En ce qui concerne le format d'enregistrement de la pièce jointe, on privilégiera une norme comme celle sur le PDF/A

- b. Soit le dossier d'affaire est papier et on imprime le mail important pour le classer dans le dossier papier constitué. Il faut alors s'assurer que toutes les données de transmission et de réception ainsi que les pièces jointes ont été imprimées en plus du message lui-même.

Attention : L'impression des courriels électroniques sur support papier n'est conseillée qu'à défaut d'autre solution (absence de procédure adaptée d'archivage numérique) dans la mesure où l'impression restreint le nombre d'informations à conserver (notamment les métadonnées contextuelles).

### 2. Courriels non liés à un dossier ou ponctuels.

Dans ce cas, il est intéressant de réaliser un classement thématique (sous-dossiers) adapté à ses besoins et à ses habitudes de travail, directement dans Outlook

Ces préconisations permettent d'assurer des pratiques conformes à la législation et à la réglementation en vigueur et d'assurer la conservation et l'accessibilité des courriels qui ont une valeur tout en garantissant la destruction de ceux qui n'en ont pas.

En somme, elles sont destinées à appliquer les principes de gestion documentaire au type de document que sont les courriels et ainsi d'en assurer l'intégrité, l'accessibilité et la conservation.