

*Gestion des courriels : stratégies, technologies et bonnes pratiques*¹

Natalie Bissonnette

INTRODUCTION

L'origine du courriel remonte bien avant la naissance d'Internet. Des sources parlent même de 1965. L'attribution de la paternité du courriel a été longuement discutée. *The Washington Post* allègue que le *Smithsonian Museum* aurait acquis des bandes magnétiques, de la documentation, des droits d'auteur et plus de 50 000 lignes de code démontrant ainsi l'invention du courriel. Selon l'article, ces lignes de code produisant les premiers champs «bcc» (Blind Carbon Copy, en français «cci» qui signifie copie conforme invisible) et «cc» (copie conforme) seraient le fruit de l'imagination d'un jeune garçon du nom de VA Shiva Ayyadurai en 1978. (Kolawole 2012)

Récemment, d'après différentes provenances d'information, le premier message électronique aurait été envoyé entre deux ordinateurs en 1971 à partir du réseau ARPANET («Advanced Research Projects Agency Network» - ancêtre d'Internet), nommant ainsi Ray Tomlinson comme réel inventeur du courriel. Ce dernier ne conclut pas en détenir tout le mérite. (Mikami 2012)

Au plan étymologique, les expressions «courrier électronique», «message électronique», «e-mail/mail», «email» (contraction de «*electronic mail*») ou parfois «mél» ont constamment évolué. Certaines de ces expressions ont toujours cours. Cependant, le Québec a imposé le terme «courriel» jusque chez les cousins français. En effet, le 20 juin 2003, la Délégation générale à la langue française et aux langues de France a rendu obligatoire pour toutes les administrations et services publics français l'expression «courriel», qui est une contraction de «courrier électronique», pour les textes officiels.

Quoi qu'il en soit, le courriel est devenu le moyen incontournable de communication. Mais savons-nous vraiment ce qu'est un courriel? Savons-nous quoi en faire, comment le traiter? Quelle est son importance? Sa valeur? Et les lois dans tout ça?

Dans l'article qui suit, dans un contexte de cadre professionnel de travail, nous aborderons la notion du courriel, les problèmes engendrés par son utilisation non contrôlée et les solutions proposées pour éviter ces problèmes. Nous expliquerons

pourquoi il faut conserver le courriel et comment le faire. Finalement, nous définirons les responsabilités de l'utilisateur du courriel dans les organisations.

1. L'importance du courriel

1.1 Pourquoi la gestion du courriel est-elle si importante?

1.1.1 La notion de courriel

Il faut gérer l'ensemble des moyens de communication de l'information, que ce soit, la réception du courrier remis par un facteur ou un courriel, le téléphone audio et/ou visuel, le télécopieur, les visioconférences, les vidéoconférences, etc. Le courrier et le courriel remplissent tous deux la fonction de transmission de communication effectuée au moyen de documents et leur gestion devrait être intégrée, ce qui veut dire qu'elle doit s'appuyer sur les mêmes principes de gestion, même si, dans les opérations, il faudra appliquer ces principes de manière à tenir compte des caractéristiques propres à une diversité de modes de transmission. (Proulx 2009)²

Les courriels ont la même valeur que tous les autres documents. Ils doivent être traités sans égard à leur format en fonction de l'information qu'ils contiennent. Le courriel, comme tous les autres types de documents, est un document au sens de la loi. En effet, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, chapitre C-1.1) mentionne que «la valeur juridique d'un document, notamment le fait qu'il puisse produire des effets juridiques et être admis en preuve, n'est ni augmentée ni diminuée pour la seule raison qu'un support ou une technologie spécifique a été choisi.» De ce fait, il est assujéti au même cadre juridique que tout autre document sur tout autre support. Le courriel peut être composé de son message comme tel, d'une pièce qui lui est jointe et des métadonnées³. Il est également constitué de deux parties distinctes. D'abord, l'en-tête comprenant les éléments d'information nécessaires à la transmission du courriel, ceux-ci servant de métadonnées pour l'identification et la description du courriel pouvant être enregistré dans un système de gestion intégrée des documents (GID) à des fins de consultation et de conservation. Puis, le corps du message, dans lequel l'expéditeur rédige son message (le contenu). Puisque le courriel offre la possibilité de joindre différents types de fichiers au message, on considère alors les fichiers joints comme faisant partie du courriel.

Les métadonnées les plus fréquemment retrouvées dans les systèmes de courrier électronique sont :

- destinataire : adresse électronique du destinataire. Il peut y avoir un seul ou plusieurs destinataires (correspond à «À:» dans l'en-tête);
- expéditeur : adresse électronique de l'expéditeur (correspond à «De:» dans l'en-tête);
- sujet ou objet : mention du titre, du sujet du message;
- cc : indication des adresses des autres destinataires à qui est envoyée une copie conforme d'un courriel;
- cci : indication d'envoi de copies conformes d'un courriel qui est invisible pour les destinataires principaux (cc);

- date et heure : date et heure d'envoi ;
- pièce jointe : nom du fichier joint et extension de format.

1.2 *Quels sont les problèmes causés par la messagerie électronique?*

Malgré les nombreux avantages que nous verrons plus loin, l'utilisation de la messagerie électronique entraîne également des problèmes. Voici les plus fréquents :

1.2.1 Courriels indésirables

Les courriels indésirables (publicités, etc.) ou pourriels sont des éléments retrouvés partout. Ceux-ci proviennent de l'extérieur de l'organisation et parfois même du personnel. On a qu'à penser aux chaînes de lettres, aux blagues ou aux vidéos indésirables qui pullulent dans les boîtes de messagerie venant des collègues de travail.

1.2.2 Perte d'information

Le repérage de l'information est difficile lorsque les courriels sont désorganisés, non structurés et non sauvegardés dans un espace dédié. En effet, si les courriels importants demeurent dans la boîte de messagerie, les outils de recherche n'y sont pas performants. Il est donc ardu de les repérer.

La boîte de courriels peut devenir rapidement un capharnaüm où une masse de documents variés et de valeurs différentes s'entremêlent. Alors, comment retrouver l'information pertinente à travers ce fouillis?

Bien que la plupart des courriels aient un intérêt éphémère, quand des courriels sont laissés dans les boîtes de messagerie (travail en silo, chacun pour soi), plutôt que dans un espace commun, les destinataires sont les seuls à pouvoir les consulter. Une information ou un complément d'information n'est alors pas divulgué ou accessible aux autres. Cela peut rendre la collaboration difficile entre les employés. Et cela peut faire en sorte de perdre des informations cruciales (contrats, suivi à faire, réponse à un client, etc.).

De plus, lors d'un mouvement de personnel, un départ d'un employé, par exemple, il y a une augmentation considérable du risque de perte d'informations et des connaissances. Le fait de posséder ou non une information pouvant servir de preuve peut constituer, dans un cas comme dans l'autre, un sérieux problème.

1.2.3 Perte de temps

La surabondance de courriels cause des pertes de temps significatives lors de la recherche d'informations. Une surcharge de travail peut être occasionnée par la masse de courriels à trier, à traiter et à organiser. «Plusieurs études montrent que les employés consacrent 50 % de leur temps pour retrouver de l'information.» (Hébert 2012)

1.2.4 Exigences légales difficiles à respecter

L'utilisation de la messagerie peut causer des difficultés à répondre aux exigences légales de lois telles que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) et

de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, chapitre P-39.1). En effet, des données confidentielles entreposées dans des espaces de courriel sont exposées et risquent d'être ou bien perdues, ou bien exploitées de façon mal intentionnée. Comme le mentionne la loi, l'information doit être détruite une fois que l'utilité pour laquelle elle a été recueillie est périmée. «Toute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.» (RLRQ, chapitre P-39.1, art. 10)

Pour y avoir accès, les documents doivent être organisés : «Un organisme public doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès.» (RLRQ, chapitre A-2.1, art. 16)

1.2.5 Volumétrie : espace de stockage

Une duplication inutile d'un même document nécessite une double gestion et encombre l'espace de stockage. Les courriels identiques sont conservés par plusieurs employés à différents emplacements et sur de multiples supports (serveurs de fichiers, système de messagerie, cartes SD, clés USB, DVD, CD, disque dur des ordinateurs du bureau et des portables, dossiers physiques, etc.).

1.2.6 Confidentialité des données aléatoire

Les courriels sont comme des cartes postales : le facteur ou d'autres personnes peuvent les lire. Un exemple récent démontre que des pirates informatiques se sont approprié des informations confidentielles se trouvant dans la messagerie de la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction (commission Charbonneau) pour prouver les failles du système. (Lévesque 2012)

1.2.7 Opération plus longue de restauration de fichiers

En cas de perte d'information, telle la suppression accidentelle d'un courriel, il y a moyen de récupérer ces données à partir des copies de sauvegarde que le service des technologies de l'information (TI) a produites. Cependant, lorsque les TI tentent de retourner en arrière (de reprendre les bandes de sauvegarde ou les copies sur disque dur), cela peut prendre plus de 48 heures à restaurer des données selon le type d'organisme et les outils dont il dispose.

1.3 *Avantages et inconvénients de l'utilisation d'un système de messagerie*

Le courriel est loin d'être un outil en voie de disparition. Au contraire, plus aucune organisation ne pourrait s'en passer pour différentes raisons. Voici quelques avantages et d'autres inconvénients à l'emploi d'un système de messagerie :

1.3.1 Avantages

- la rapidité de circulation des messages : temps réel;
- l'asynchronisme :
 - possibilité d'envoyer un message même si le destinataire n'est pas connecté;
 - consultation de ses messages au moment choisi;
- l'abolition des distances : comme sur Internet en général;
- la facilité d'utilisation;
- l'économie :
 - gratuité pour les utilisateurs;
 - coût très peu élevé pour les serveurs;
- l'universalité technique :
 - la messagerie fonctionne sur tous types de matériels, de réseaux...;
- la communication de groupe :
 - possibilité de « mailing » (envoi groupé), de listes de diffusion personnelles;
 - courrier électronique à la base des listes de discussion, des forums;
- la trace écrite des messages :
 - la conservation, l'archivage des messages;
 - l'exploitation des données;
 - le classement des messages;
- l'envoi de documents joints;
- la réutilisation des messages :
 - dans la messagerie : transférer, répondre, etc.;
 - dans d'autres systèmes : traitement de texte, etc. (Serres 2005)

1.3.2 Inconvénients

- la rapidité de circulation des messages : si la diffusion des messages en temps réel est un atout, c'est aussi parfois un risque, une pression : envoi précipité de messages ou d'informations, écriture trop rapide (syndrome SMS...);
- la propagation des virus : le courrier électronique est le premier et principal vecteur de propagation des virus informatiques;
- le « déluge informationnel », la surinformation : expérience quotidienne des personnes ayant une grande utilisation de leur messagerie et « croulant » sous les dizaines ou les centaines de messages quotidiens à trier; (Serres 2005)
- le mauvais usage :

Un mauvais usage des courriels peut se traduire, entre autres, par :

- un sentiment d'urgence permanent et d'isolement face à la prise de décision;
- une intrusion dans la vie privée;
- une accélération du rythme de travail;

une amplification des conflits au bureau;
une communication interne de mauvaise qualité»; (Schmouker 2011)

- les courriels sont sans émotion : contrairement à une conversation téléphonique, un courriel n'offre pas la possibilité de saisir le ton du message, les sentiments et les émotions. En parlant de vive voix à une personne, les modulations et intonations de votre voix sont aussi importantes que les mots utilisés;
- les courriels entraînent des réactions plutôt que des actions : les communications électroniques demandent souvent une réponse immédiate. Donc, la personne qui reçoit le message est en mode réaction ne prend pas le temps d'analyser la situation méticuleusement avant de répondre. La réaction instantanée est parfois acerbe, non constructive et crée des barrières supplémentaires;
- les courriels prolongent les débats : puisque le courriel est sans émotion et suscite une réaction rapide, cela peut causer des quiproquos et faire en sorte qu'une chaîne de courriels s'ensuit et alimente les conflits, bien qu'au départ cela n'ait pas été l'intention. C'est pourquoi un appel téléphonique peut parfois venir à la rescousse de situations fâcheuses;
- la perte de temps : Le courriel peut nous faire gagner bien du temps (voir avantages), mais il peut également nous en faire perdre...
 - L'avis de réception d'un message :
 - «L'élément générant la perte de temps la plus significative provient de l'interruption qu'engendre le courriel lorsqu'il parvient dans la boîte de réception de l'employé.» (Sauro 2011)

2. Pistes de solutions

2.1 *Quelles sont les solutions possibles aux problèmes rencontrés?*

2.1.1 Établissement d'une politique claire sur la gestion des courriels

Tout organisme qui instaure une politique claire et émet les directives en conséquence pallie les nombreux problèmes potentiels de la messagerie électronique. En effet, les lignes de conduite adoptées par les instances décisionnelles d'une organisation encadrent le travail du personnel et permettent de contrer certains problèmes éventuels, entre autres, de perte d'informations stratégiques.

Cette politique⁴ doit contenir des éléments comme :

- objectifs de la politique;
- portée de la politique;
- responsabilités d'application;
- principes;
- moyens de réalisation.

2.1.2 Implantation de bonnes pratiques

En l'absence de politique ou en combinaison avec celle-ci, les bonnes pratiques d'utilisation de la messagerie s'avèrent un moyen efficace d'améliorer les méthodes de travail. L'incitation aux bonnes pratiques assure la résolution d'une foule de problèmes liés à la messagerie. En voici quelques-unes :

2.1.2.1 Limiter la surcharge informationnelle

L'optimisation du courriel consiste d'abord à :

- communiquer de manière pertinente en s'assurant que le contenu de sa communication est bien approprié par rapport aux interlocuteurs qui la recevront ;
- limiter son recours lorsque d'autres moyens de communication s'avèrent plus adaptés ou lorsqu'un fort besoin de traçabilité existe et que le message électronique n'est pas la forme obligée de communication. (Archives nationales de France 2009)

Se questionner sur le média approprié pour transmettre le message et décider d'utiliser un échange direct plutôt qu'utiliser le courriel contribue à limiter l'infobésité.

2.1.2.2 Limiter les sources de conflit

Il faut favoriser les échanges directs (téléphone, en personne) lorsqu'il y a un risque de mauvaise interprétation ou lorsque l'échange devient conflictuel. Il ne faut pas oublier que le courriel est sans émotion et qu'il est difficile d'en connaître la teneur émotive puisqu'il n'y a pas d'interaction directe.

2.1.2.3. Limiter le nombre d'interruptions

«64 secondes, c'est le temps qu'on met en moyenne pour reprendre le fil de sa pensée quand on a été interrompu par l'arrivée d'un message.» (Schmouker 2011) C'est pourquoi la désactivation d'avis de réception d'un nouveau message sonore et visuel aide à la concentration.

65 % [des salariés] déclarent vérifier leur boîte de courriels toutes les heures, mais en réalité le font... toutes les 5 minutes. (Schmouker 2011)

Si les informations urgentes ou les demandes sollicitant un avis rapide passent par la voie téléphonique ou en personne, il ne sera pas nécessaire de consulter sa boîte de courriels aussi fréquemment. Pour être plus efficace dans son travail, l'utilisateur prévoit une à trois plages horaires consacrées à la consultation et au traitement des messages. Dès son entrée au travail, il effectue le suivi de ses messages et y répond. En cas d'absence prolongée (plus de deux jours, excluant les fins de semaine), il est conseillé d'actionner le gestionnaire d'absence du bureau. Cela évite, entre autres, les relances pour non-réponse.

2.1.2.4 Utiliser la messagerie uniquement pour le travail

«38 % des salariés reçoivent plus de 100 courriels par jour». (Schmouker 2011) Si à cela on ajoute les messages personnels, le personnel aura beaucoup moins de

temps à consacrer à ses tâches courantes et à celles pour lesquelles il a été embauché. C'est pourquoi les utilisateurs de courriels devraient détenir des boîtes de messagerie différentes pour les aider à distinguer les informations personnelles de celles relatives à leur travail.

2.1.2.5 Employer un hyperlien dans le courriel plutôt que l'envoi d'une pièce jointe

Les pièces jointes alourdissent les espaces de stockage des messageries. Elles devraient être jointes en priorité lors d'envoi d'informations à l'externe.

Avec les messageries traditionnelles, «lorsque vous envoyez un fichier attaché par la messagerie à dix destinataires, ce document est copié dans les dix boîtes aux lettres concernées ainsi que la vôtre (dans le dossier «envoyés»). Avec un message de lien, le document n'est pas dupliqué; le système se contente de pointer vers lui pour le signaler à vos correspondants. Ni les boîtes aux lettres électroniques, ni le réseau ne sont ainsi encombrés.» (Archives nationales de France 2009) Cependant, ces liens sont utilisables seulement si l'espace où se trouve le document est accessible et non protégé par des droits d'accès particuliers. Il est à noter que si le document est déplacé, le lien est alors brisé.

Pour le travail en collaboration avec des collègues à l'interne, on peut utiliser des méthodes de travail plus efficaces comme produire un hyperlien vers un document de travail.

Le fait d'ajouter un hyperlien vers un document dans les courriels évite de :

- créer des doublons;
- avoir plusieurs exemplaires et versions d'un même document;
- alourdir la boîte de courriels.

2.1.2.6 Utiliser une méthode de travail structurée

La structuration de sa boîte de courriels par regroupement de dossiers a pour avantages de faciliter le repérage, contribuer au désencombrement de la boîte de réception et faciliter l'application de durées de conservation.

On adopte en partie, selon les besoins, le plan de classification de l'organisation. Les spécialistes de l'information (gestionnaires de documents, archivistes) renseignent les gens sur les meilleures pratiques à suivre et leur précieuse collaboration évite la perte de temps.

L'uniformisation de l'organisation des documents, quel que soit leur emplacement, procure la possibilité de reconstituer un dossier complet sur un sujet donné. Par conséquent, le repérage de l'information est adéquat et plus rapide. Ainsi, le dépôt des courriels dans un lieu commun à l'ensemble de l'organisation permet de rendre possible leur accès.

2.1.2.7 Traiter l'information méthodiquement

Pour effectuer des suivis, le courriel peut être transformé en tâche. Les fonctionnalités des messageries permettent de transformer une information en action. La sensibilisation de ses collaborateurs à l'importance de la gestion des messages est

également une bonne pratique, car les courriels font partie de la mémoire collective de l'organisation.

2.1.2.8 Gérer le cycle de vie des courriels

Dès qu'ils ne sont plus d'utilité courante, les courriels éphémères et sans valeur peuvent être supprimés. Cela libérera de l'espace et facilitera le repérage de l'information. Par contre, les courriels possédant une valeur administrative, financière, légale ou patrimoniale doivent bénéficier de la même attention que celle de tout autre document ayant cette même valeur.

2.1.2.9 Exploiter les fonctionnalités de la messagerie

Plusieurs fonctionnalités peuvent être mises en place par l'utilisateur pour limiter la perte de temps, comme les filtres, les codes de couleur et les niveaux d'importance du message, les rappels, les étiquettes, etc.

2.1.2.10 Ne pas créer de sentiment d'urgence

Il est important de se laisser un temps de réflexion pour répondre, même si le destinataire souhaite une réponse rapide. Par contre, si c'est urgent, il est préférable d'attester la réception du message. Aussi, il faut laisser aux autres le temps de répondre. (Observatoire sur la responsabilité sociale des entreprises 2011)

2.1.3 Acquisition d'un système de gestion intégrée des documents

Il a été clairement démontré qu'acquérir et utiliser un système de gestion intégrée des documents contribuait largement à rendre plus efficiente toute organisation.

«[86% correspond au] pourcentage des organisations qui ont accru leur productivité après avoir investi dans des systèmes de gestion de documents. En moyenne, elles ont réduit de 52% le temps de recherche des documents grâce à cette nouvelle solution». (Hébert 2012)

Or, plusieurs de ces systèmes permettent le dépôt des courriels. Donc, les courriels corporatifs comportant de l'information stratégique sont conservés et repérables sans difficulté.

3. Principes de gestion du courriel

3.1 Pourquoi faut-il conserver les courriels?

Chaque membre du personnel reçoit quotidiennement plusieurs courriels. La valeur de ceux-ci diffère beaucoup. C'est pourquoi il faut qu'ils soient traités avec diligence, en regard de critères précis.

3.1.1 Valeur juridique

Quelques règlements et lois provinciales et fédérales prescrivent des durées de conservation pour certains types de documents. C'est pourquoi la conservation des courriels peut s'avérer très importante. Elle permet de respecter les lois en vigueur. Un courriel peut compléter les informations d'un dossier ou en préciser le contexte. Il fait partie d'un tout.

Voici quelques lois auxquelles les documents de toute nature (incluant les courriels) sont assujettis :

Code civil du Québec;

Loi de l'impôt sur le revenu du Canada (S.C. 1970-71-72, c. 63, règlement 5800);

Loi sur le ministère du Revenu (RLRQ, chapitre M-31);

Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1);

Loi sur l'assurance-emploi (RLC 1996, chapitre 23, art. 87 et art.19[2c] et règlements 19 et 20, ou avant 1996);

Loi et règlement sur l'assurance-chômage (RLRQ, chapitre U-1);

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1);

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1);

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, chapitre P-39.1).

3.1.2 Valeur financière

La valeur financière d'un document rend possible son maintien jusqu'à ce que le cycle comptable ou financier soit complet. Les documents financiers renseignent sur les revenus et dépenses de l'organisation, servent à déterminer les sommes à verser aux gouvernements et à établir les états financiers annuels. Ils tiennent également lieu de preuves lors de vérifications fiscales.

3.1.3 Valeur patrimoniale

Bien qu'on soit loin de s'en douter, il peut subsister un trésor inestimable dans nos messageries. En effet, l'échange épistolaire autrefois formé de lettres se réalise maintenant sous forme numérique. Il faut garder un œil neutre et objectif pour départager et trier l'information, car peuvent s'y retrouver des documents qui traduisent les valeurs, objectifs et réalisations majeures de l'organisation. Et le courriel complétera l'ensemble du dossier qui comportera cette valeur patrimoniale puisqu'il constitue une partie de celui-ci. «Les archives, privées autant que publiques, constituent des documents essentiels à la connaissance et à la compréhension d'un peuple et de son histoire.» (Leblanc 1983)

3.2 *Quels courriels faut-il conserver?*

Nous retrouvons parmi les courriels différents types. Ces types offrent la possibilité d'effectuer un premier tri.

- courriels personnels et pièces jointes personnelles;
- courriels produits et reçus avec valeur primaire⁵ administrative éphémère;
- courriels produits et reçus avec valeur primaire administrative, financière et juridique⁶ ainsi qu'avec valeur secondaire⁷ et donc patrimoniale potentielle. (Lévesque 2010)

3.2.1 Exemples des types de courriels

a) «Courriels sans valeur pour l'organisation⁸

- les courriels personnels;

- les avis qui ne sont pas liés à une activité professionnelle;
- les discussions ou courriels d'une liste de diffusion qui n'amènent pas de suivi de la part de l'organisation;
- les copies ou extraits de documents diffusés qui n'amènent pas de suivi de la part de l'organisation;
- les pourriels, soit les courriels non sollicités à caractère commercial ou sans intérêt.» (Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2009, 8)

b) Courriel avec valeur primaire administrative éphémère⁹

Le courriel avec valeur primaire administrative éphémère constitue la majorité des courriels internes d'une organisation. La valeur administrative est relative au rôle que les documents jouent dans les activités quotidiennes de l'organisme, par exemple : la correspondance courante. Parmi les courriels avec valeur primaire administrative éphémère, nous retrouvons :

- demande pour obtenir une copie d'un document;
- rappel d'une date ou d'un rendez-vous importants;
- invitation à appeler quelqu'un par téléphone;
- accusé de réception d'un rapport ou d'une information qui n'est pas exigé en vertu d'une loi ou d'un règlement;
- note de service et memorandum interne, à l'exception de ceux liés à des dossiers spécifiques¹⁰;
- courriel d'information générale, à l'exception de ceux liés à des dossiers spécifiques;
- copies de courriels, dont ceux reçus en tant que copie conforme et ceux générés par les transferts à d'autres destinataires;
- bulletins ou circulaires reçus. (Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2009)

c) Courriels produits et reçus avec valeur primaire administrative, financière et juridique ainsi qu'avec valeur secondaire potentielle

Ce sont tous les courriels qui n'entrent pas dans les catégories (a et b) précédentes. Ces documents doivent être gardés pour une plus longue période compte tenu des besoins de l'organisation, des lois régissant ces documents ou pour la dimension patrimoniale qu'ils pourraient avoir plus tard.

3.2.2 Critères généraux d'évaluation

Après avoir effectué un tri des courriels sans valeur, c'est-à-dire les courriels ayant une valeur primaire administrative éphémère, le destinataire analyse les autres courriels à l'aide de différents critères. Ces critères permettent de déterminer quels sont les courriels significatifs.

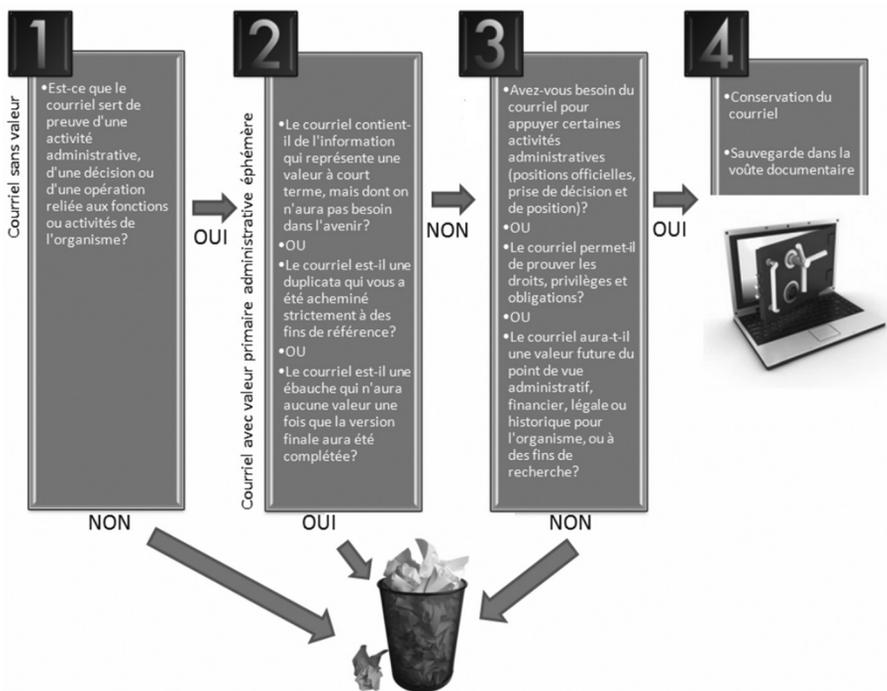
Parmi les critères, on retrouvera les éléments de courriel qui documentent la prise de décision et les activités de l'organisation. Ils servent d'appui aux exigences de celle-ci en matière de production de rapports, de résultats et de responsabilisation.

On conservera les courriels qui :

- « reflètent les positions officielles ;
- informent sur les prises de décisions ou les actions officielles ;
- entament, autorisent ou complètent une transaction commerciale ;
- permettent de prouver les droits, privilèges et obligations ;
- documentent la manière dont l'organisation conduit ses affaires et consignent une décision ou une mesure adoptée par celui-ci ;
- contiennent des renseignements sur les programmes, les politiques et les transactions de l'organisation ;
- permettent de comprendre l'élaboration et la mise en œuvre de rapports, d'études, de prises de position, etc. ;
- accusent réception d'un rapport ou d'une information en vertu d'une loi ou d'un règlement ;
- documentent et consignent une décision ou une mesure adoptée par l'organisation. » (Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2009, 6)

Pour illustrer les étapes de réflexion quant à la valeur d'un courriel, cet algorithme démontre le cheminement conduisant à la décision de conservation ou de destruction du courriel.

Algorithme pour l'évaluation d'un courriel



3.2.3 Critères d'évaluation des courriels avec pièces jointes

Ces critères précisent l'importance du courriel en fonction des documents joints :

- précision du contexte de création ;
- précision sur le contenu ;
- informations sur les liens avec les autres documents ;
- demande/réponse d'approbation officielle ;
- résumé ou synthèse.

3.3 *Que doit-on détruire?*

La valeur d'un courriel détermine sa durée de vie. Des facteurs comme les lois, les règlements, ainsi que les besoins administratifs et la valeur patrimoniale influencent la durée de conservation et le sort final (destruction ou conservation permanente) qui lui est réservé.

Le courriel avec valeur primaire administrative éphémère peut être détruit lorsqu'il n'a plus d'utilité courante.

3.4 *Quand doit-on évaluer et conserver le courriel?*

Dès sa réception ou sa création, un courriel doit être pris en charge afin d'assurer la constitution d'un dossier complet.

3.5 *Qui doit classer le courriel?*

Lorsqu'un courriel est transmis, le destinataire et l'expéditeur doivent réaliser une action pour chaque message consulté ou envoyé. Par exemple, le destinataire pourrait conserver le courriel à titre de suivi de dossier. L'expéditeur, quant à lui, effectue le suivi de la demande. L'expéditeur¹¹ est responsable de classer la correspondance et tout document s'y rattachant. Si celle-ci provient de l'extérieur, le responsable du dossier doit classer la correspondance et toute pièce jointe ou annexe. Dans le cas où le responsable n'est pas destinataire ou qu'il n'est pas connu, le destinataire nommé en premier a la responsabilité de veiller à ce qu'il soit conservé adéquatement.

On conseille aux comités ou aux groupes de désigner une personne qui aura la responsabilité de classer tous les courriels utiles dans un espace accessible à tous les membres. Ainsi, les multiples exemplaires peuvent être détruits.

3.6 *Quelles sont les responsabilités en tant qu'utilisateur de courriel?*

Avant tout, l'utilisateur d'une messagerie doit se conformer à la politique de l'organisation, lorsqu'il y en a une. Dans le cas contraire, il peut appuyer ses actes par les bonnes pratiques d'utilisation du courriel comme vues précédemment.

3.6.1 Rédaction du courriel

Avant la rédaction de tout courriel, l'expéditeur doit se questionner quant au meilleur moyen utilisé pour informer les destinataires et s'il ne devrait pas utiliser d'autres médias (téléphone, en personne ou messagerie instantanée).

3.6.1.1 Précision du champ «objet» d'un message

L'objet du courriel doit être bien pensé et très précis. Le récepteur peut ainsi décider rapidement de la possibilité d'ouvrir le message immédiatement ou plus tard. Tout objet générique est à proscrire.

De même, en répondant ou en renvoyant un message, il ne faut pas hésiter à changer le sujet pour le rendre plus pertinent.

Il est à noter que le sujet et les mots choisis sont aussi très importants afin d'éviter les filtres antipourriel.

«Exemples d'objets non explicites (À ne pas faire)»

Signature du contrat

Ordre du jour pour la réunion

À lire immédiatement» (Archives nationales de France 2009)

Exemples d'objets explicites (À faire)»

Rapport «Avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois» 2011-11, version finale

Conseil d'administration : ordre du jour 2012-05-16.

Idéalement, lorsque plusieurs sujets sont mentionnés, mieux vaut les distinguer l'un de l'autre pour pouvoir les classer ultérieurement au sujet concerné. Donc, le recours à l'envoi de plusieurs courriels est préférable : il est impératif de s'en tenir à un seul sujet par courriel.

3.6.1.2 Limitation des destinataires

Il faut bien choisir le destinataire des messages pour ne pas submerger d'informations ceux qui n'en ont pas besoin. Le rédacteur du courriel doit limiter le nombre des principaux destinataires, car on attendra d'eux qu'ils réagissent. Les personnes recevant un courriel en copie conforme (c. c.) n'ont ni à répondre ni à agir. Elles le reçoivent à titre informatif seulement. Il est donc nécessaire de déterminer préalablement quelles sont les personnes qui doivent intervenir et celles qui ne doivent qu'être informées (c.c.).

3.6.1.3 Contenu du courriel

Une bonne entrée en matière requiert l'identification du destinataire ou, à tout le moins, un mot introductif tel que «Bonjour».

En vue de favoriser la lecture des courriels, le message doit être court, clair et sans ambiguïté. Dans ce sens, il faut éviter les abréviations ou les raccourcis orthographiques.

Une réponse à un courriel inclut nécessairement le message d'origine. Il permet, entre autres, d'avoir un aperçu du déroulement des actions posées et à poser.

En aucun cas, le contenu du message d'origine ne doit être modifié lorsqu'il est transféré ou qu'il requiert une réponse. Cela briserait l'intégrité du document : «L'intégrité d'un document est assurée, lorsqu'il est possible de vérifier que l'information n'en est

pas altérée et qu'elle est maintenue dans son intégralité, et que le support qui porte cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue. Lorsque le support ou la technologie utilisée ne permet ni d'affirmer ni de dénier que l'intégrité du document est assurée, celui-ci peut, selon les circonstances, être reçu à titre de témoignage ou d'élément matériel de preuve et servir de commencement de preuve.» (RLRQ, chapitre C-1991, chapitre 64, art. 2839; 2001, chapitre 32, art. 78)

Afin que le destinataire du courriel puisse aisément communiquer, les coordonnées de l'expéditeur doivent être incluses à la fin du message. Lorsqu'un courriel est sauvegardé à l'extérieur de la messagerie, on peut perdre les informations telles que l'adresse courriel, puisque celle-ci est parfois remplacée par le nom de l'expéditeur seulement.

3.6.1.4 Préservation de la valeur du courriel

La plupart des organisations utilisent les systèmes de messagerie Microsoft Exchange Server, Microsoft Outlook et Lotus Notes d'IBM.

3.7 *Quel format utiliser pour conserver les courriels?*

3.7.1 Format de conservation

3.7.1.1 PDF/A

En 2005, l'International Standards Organization (ISO) a approuvé la norme régissant l'archivage électronique de documents (ISO-19005-1) – Gestion de documents – Format de fichier des documents électroniques pour une conservation à long terme. «La norme ISO 19005-1 définit un format de fichier basé sur le PDF¹², connu sous le nom de PDF/A, qui fournit un mécanisme de représentation des documents électroniques permettant de préserver leur apparence visuelle dans le temps, indépendamment des outils et systèmes utilisés pour la création, le stockage et le rendu des fichiers.» (PDF Association 2005)

En plus d'être un format garantissant la pérennité et l'intégrité de l'information, la reconnaissance optique de caractères (ROC) pour la recherche plein texte y est possible. L'outil Acrobat 5 d'Adobe (et les versions subséquentes) peut produire le format PDF/A. Des logiciels d'imprimante virtuelle permettent aussi de réaliser des documents en format PDF/A. Ils sont disponibles sur le Web. On peut citer *PDFCreator* qui est un logiciel libre allemand. Son fonctionnement est le même que pour les imprimantes traditionnelles (lors de l'impression, on choisit l'imprimante désirée, dans ce cas-ci, l'imprimante virtuelle) et au lieu d'imprimer sur du papier, un message demande à quel endroit le document peut être sauvegardé. Il permet l'ajout de métadonnées et l'utilisation du format de conservation PDF/A-1b¹³.

3.7.1.2 PDF

«Le PDF sous sa forme d'origine ne peut pas garantir la reproductivité à long terme.» (PDF Association 2005). Cela veut dire qu'il ne peut certifier la reproductibilité de l'apparence visuelle rendue du fichier sur le long terme. Ainsi, la reproduction ou la conversion de document par des outils tels que le photocopieur ou un appareil de reprographie ne permettant pas le format PDF/A sont à proscrire.

3.7.1.3 Courriels internes et externes

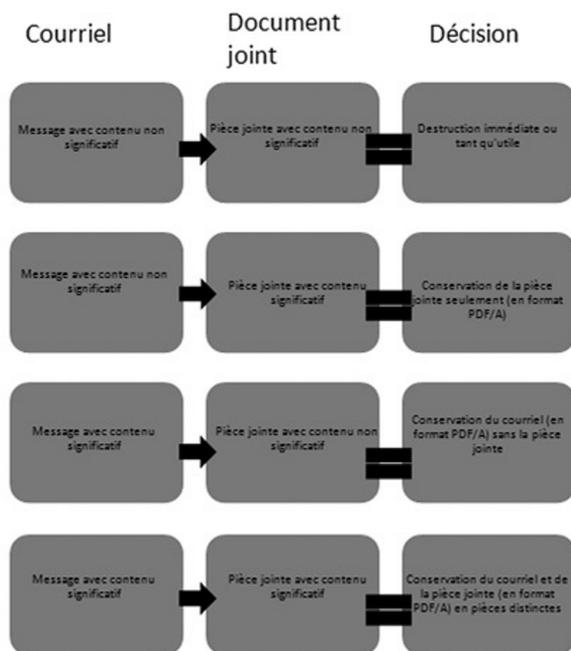
Le format PDF/A devrait être utilisé pour sauvegarder les courriels dans un but d'intégrité et de pérennité de l'information.

3.7.1.4 Courriels avec pièces jointes

Étant donné que la valeur juridique est augmentée par la préservation du lien entre la pièce jointe et le message, un courriel avec pièce jointe peut être conservé, soit :

- en utilisant l'outil Acrobat Pro qui permet de regrouper un courriel avec sa pièce jointe en un seul document et la pièce jointe demeure accessible; en gardant le courriel en format natif durant sa vie active et en le déposant dans l'entrepôt documentaire¹⁴. À terme, une stratégie de migration en format PDF/A est appliquée;
- en migrant du format natif au format XML¹⁵. Ce format « ouvert » rend possible l'exploitation du courriel par le biais de diverses applications; (Outlook MSG Files)
- en nommant le courriel et la pièce jointe de manière identique lors de la sauvegarde en pièces distinctes en format PDF/A, dans le cas où aucun outil ne permet leur liaison.

Grille décisionnelle pour la conservation des courriels et le format de conservation adéquat



Source : (Lévesque 2010. Conférence donnée dans le cadre d'une formation présentée par l'Association des archivistes du Québec.)

Le format associé au système de messagerie de Microsoft préserve les propriétés du courriel (incluant la date ainsi que les noms de l'expéditeur et des destinataires), les éléments de mise en forme ainsi que les pièces jointes. Cependant, il est à noter que ce format de conservation ne garantit pas la lisibilité et l'accessibilité à long terme du courriel.

Par ailleurs, lorsque la pièce jointe est un fichier de format XLS et que les fonctions du tableur doivent être préservées, alors la sauvegarde doit s'effectuer dans sa forme d'origine. Il est à noter que le format PDF/A conserve seulement la page active, sous forme d'image, les autres pages ou onglets étant éliminés.

Cette règle prévaut pour les courriels externes puisqu'à l'interne, les utilisateurs insèrent un lien vers un document plutôt que de joindre un fichier lorsqu'il s'agit d'informations échangées entre le personnel d'une même organisation. Cependant, il est à noter que si le document lié est déplacé, le lien sera rompu.

3.7.1.5 Format déconseillé

Il est déconseillé de conserver les courriels sous le format HTML puisqu'il ne préserve pas l'en-tête du courriel identifiant le destinataire, l'expéditeur, l'objet du message, la date et l'heure d'expédition, tout autant que le format PST. Les fichiers PST sont des fichiers de dossiers personnels associés au système de courrier électronique de Microsoft qui permet de conserver les messages sur le poste informatique de l'utilisateur. «Les fichiers PST peuvent être facilement corrompus, en particulier s'ils sont proches de leur taille maximale.» (Wikipédia 2012) Le format MSG¹⁶ est également déconseillé, car il ne garantit pas la lisibilité et l'accessibilité à long terme du courriel.

3.8 *Comment procéder pour classer et garder les courriels?*

3.8.1 Sauvegarde des courriels

3.8.1.1 Lieu de conservation

Puisque tout document, quel que soit son format, doit être classé en fonction de son sujet ou activité, et non en fonction de son type ni de sa provenance, la conservation des courriels peut se faire en sauvegardant un exemplaire dans l'entrepôt documentaire ou dans un système de gestion intégrée de documents. Ainsi, le courriel documentera un dossier et le complétera.

3.8.1.2 Limitation

Afin de limiter les doublons de documents numériques sur les réseaux informatiques de l'organisation, nous recommandons de :

- garder le dernier courriel d'une chaîne de courriels; on détruit les autres courriels. Sinon, on conserve tous les courriels de la chaîne;
- détruire tout courriel reçu en copie conforme;
- privilégier l'envoi d'un lien vers le document conservé dans l'espace réseau partagé plutôt que l'envoi d'une pièce jointe, dans la mesure où le destinataire a accès à l'espace réseau partagé de l'expéditeur.

3.9 Comment nommer les courriels lors de leur sauvegarde?

Le nom du courriel doit être concis, explicite et significatif, c'est-à-dire représentatif de son contenu. Uniformiser les noms des courriels qui sont classés dans un même répertoire, ce qui crée une certaine prévisibilité et accélère le repérage. Le recours à des listes en vigueur (noms de rues, numéros de projets, etc.) est aussi à privilégier.

Le nom d'un courriel est adéquat lorsque la lecture seule de ce nom est suffisante pour en identifier son contenu sans devoir l'ouvrir.

3.9.1 Nomenclature¹⁷

Afin de faciliter le repérage et de distinguer les documents numériques qui étaient des courriels à l'origine, on suggère d'attribuer une nomenclature distincte. Selon le contexte organisationnel et l'infrastructure technologique de l'organisation, différents moyens peuvent être appliqués.

Dans le cas d'entreprises dont la taille est réduite (moins de 50 employés), où une personne est dédiée au contrôle de la qualité pour le repérage de l'information et dont le nom de fichiers est limité à moins de 255 caractères incluant le fil d'Ariane¹⁸, voici un des moyens possibles.

Les noms des fichiers devraient inclure les éléments suivants, par exemple :

- le nom de l'expéditeur ou le nom de la personne à qui a été envoyé le courriel;
 - le sujet du courriel;
 - la date du courriel;
- si le courriel est externe, inclure «recu». Il n'est pas utile de le mentionner s'il est évident que le document est externe (exemple : soumission).

Quelques exemples possibles de nomenclature respectant ce principe :

	Correct	Fautif
Répertoire	/.../801-200 ¹⁹ _PLAINTES/	/.../Plaintes reçues de la clientèle/
Nom de fichier pour les courriels	20030610_co_Luc_Roy_recu.pdf 20030710_co_Luc_Roy.pdf 20031205_co_Jean_Cote_recu.pdf 20031205_co_Jean_Cote.pdf 20040105_co_Jean_Cote_recu.pdf	LAVIGNE_Steve_plainte_14022010.doc LAVIGNE_Steve_537373_20100215_le_decision.doc PERREAULT, Nathalie_483878_20100427_le_decision_frais.rtf CHUTE_HALE_Cathy_Lee_le_reponse_plainte_SAC.doc Lettre de plainte de Steve Lavigne.doc
Répertoire	/.../601-100_APEL_OFFRES	/.../Correspondance/
Nom de fichier pour les courriels	20091222_co_lithochic_decision.pdf 20110220_co_ao_lithochic_ef.pdf 20110323_co_sou_lithochic_ef.pdf 20110323_co_sou_lithochic_ef.pdf 20111111_co_sou_lithochic_pj.pdf 20111111_co_sou_lithochic_pj2.pdf	20080619_le_appel_offre_place.txt Courriel_appel_offre_12122012.doc

	(Classés de façon alphanumérique comme les fichiers le seraient dans la liste de répertoires)	(Classés de façon alphanumérique comme les fichiers le seraient dans la liste de répertoires)
Explication	<p>Le premier exemple montre quelques lettres qui entrent et d'autres vers l'externe concernant des plaintes. Toute la correspondance avec M. Jean Côté apparaît ensemble en ordre chronologique et il est facile de choisir la correspondance externe parce qu'il est indiqué «recu». Il en est de même pour la correspondance avec M. Luc Roy. Dans ces exemples, il n'est pas nécessaire d'inclure une indication du sujet dans le nom de fichier parce que l'on donne le nom du dossier (plaintes).</p> <p>Le deuxième exemple montre quelques échanges qui entrent et d'autres vers l'externe avec Lithochic. Toute la correspondance est inscrite en ordre chronologique, il est facile de voir de quoi elle traite (abréviation). Dans cet exemple, il n'est pas nécessaire d'inclure une indication du sujet dans le nom de fichier parce que le titre du dossier est «Appel_offres».</p>	

Le nom de fichier d'une pièce jointe au courriel devrait comprendre le nom de l'expéditeur, une indication du sujet, la date de la correspondance, «pj» et une indication du nombre de pièces jointes envoyées avec le courriel.

Exemple : 20111111_co_sou_lithochic_pj2.pdf

Parfois, les courriels sont reçus avec des pièces jointes qui doivent être classées dans un entrepôt documentaire. Dans d'autres cas, le courriel est simplement un mode de transmission qui n'ajoute aucune valeur à la pièce jointe. Dans le cas où il n'est pas nécessaire de garder le courriel, seulement la pièce jointe sera conservée.

S'il est nécessaire de conserver tant le courriel que la pièce jointe sur le réseau, les documents devront être sauvegardés séparément, mais les noms de fichier devraient fournir un élément pouvant les lier.

Exemples :

20111111_co_sou_lithochic.pdf

20111111_co_sou_lithochic_pj.pdf

Les noms de fichier des pièces jointes reçues devraient inclure les éléments suivants pour que le contexte de création du document soit maintenu :

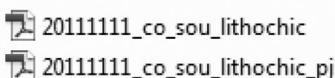
- le nom du correspondant principal - pour lier la pièce jointe au courriel, cela devrait être le même pour les deux ;
- le sujet – pour lier la pièce jointe au courriel, cela devrait être le même pour les deux ;

- la date du courriel - pour lier la pièce jointe au courriel, cela devrait être la même pour les deux;
- «pj» – pour indiquer que le document est une pièce jointe;
- 2 – pour indiquer le nombre de pièces jointes reçues avec le même courriel.

Il est habituellement approprié d'organiser ces éléments dans le même ordre puisqu'il est probable que le courriel et sa pièce jointe seront repérés en fonction du correspondant. Une description du sujet peut déjà être indiquée par le nom du dossier.

De plus, en utilisant cette forme de nomenclature, si les documents sont triés par nom dans le navigateur, les documents associés se retrouveront l'un près de l'autre dans la liste.

Exemple :



20111111_co_sou_lithochic
20111111_co_sou_lithochic_pj

3.9.1.1 Exemption de caractères

Microsoft recommande sur son site d'exclure certains types de caractères. (Microsoft 2012) Voici en quelques lignes les points à retenir :

Tous les noms de fichiers doivent être exempts de :

- signes diacritiques : les accents (é, è, ê), le tréma (ë) et la cédille (ç);
- espaces, virgules et parenthèses;
- points (sauf celui qui précède l'extension, ex : .doc) et ponctuation; surtout pour les systèmes DOS, Windows 3.1, Mac OS X et UNIX qui interdisent certains usages du point;
- mots vides : le, la, les, un, une, des, ma, mon, mes, et, ou, etc.; ils ne donneront pas plus de sens au titre et occupent de l'espace inutilement.

Quelques caractères sont réservés pour l'utilisation par le système d'exploitation :

<	Inférieur à
>	Supérieur à
:	Deux points
"	Guillemets
/	Barre oblique
\	Barre oblique inverse
	Barre verticale
?	Point d'interrogation
*	Astérisque

Les noms de périphériques réservés par Windows :

(CON, PRN, AUX, NUL, COM1, COM2, COM3, COM4, COM5, COM6, COM7, COM8, COM9, LPT1, LPT2, LPT3, LPT4, LPT5, LPT6, LPT7, LPT8 et LPT9)

3.9.1.2 Charte de nomenclature

Voici quelques exemples que nous avons créés, illustrant des abréviations à utiliser pour nommer des fichiers :

<u>Abréviation</u> (utilisé pour déterminer le type de document)	<u>Appellation</u> (utilisé pour titrer un document)	<u>Signification</u>
co		Courriel
le		Lettre
ao		Appel d'offres
sou		Soumission
	pj	Pièce jointe

CONCLUSION

Plusieurs clament la disparition imminente des courriels, (Hill + Knowlton Stratégies 2012) dont Mark Zuckerberg en 2010. (Bates 2010) Il est vrai que les nouvelles générations n'utilisent guère le courriel pour échanger, mais davantage les médias sociaux et la messagerie instantanée. Ces derniers permettent d'échanger, de communiquer et de prendre des décisions sans délai. Quelques organisations, dont la *National Nuclear Security Administration* (Marks 2012) comptant près de 45 000 employés, songent à remplacer l'emploi du courriel par un réseau social interne. Bien que la plupart des organismes soient frileux à son usage, alléguant les pertes de temps possibles à son utilisation, ces outils peuvent s'avérer fort utiles pour échanger de l'information brève et éphémère.

Pendant, les courriels demeurent jusqu'à présent un des principaux outils de communication moderne dans les ministères, les organismes gouvernementaux et la plupart des organisations. Or, l'infobésité guette chacun de nous. Elle se définit comme la «pathologie de la surcharge informationnelle». Et le principal responsable est le courriel.

Caroline Sauvajol-Rialland de l'Université catholique de Louvain déclare que : «C'est une vraie souffrance. Cela met les personnes en situation d'angoisse constante,

d'inquiétude, de frustration parce qu'elles n'arrivent pas à suivre ce flot continu, qui, du coup, entraîne un sentiment d'impuissance et un fort stress²⁰.

Une étude de l'Université de Glasgow révèle que 23 % du temps de la journée de travail d'un professionnel est consacré à l'utilisation du courriel et qu'il consulte sa boîte de messagerie environ 36 fois au cours de l'heure. (Hill + Knowlton Stratégies 2012) Cela devient donc une des plus grandes distractions au travail.

Ainsi, il faut agir dès maintenant pour contrôler les courriels. C'est pourquoi l'application de bonnes pratiques permet de mieux les gérer, car il n'y a pas que les solutions technologiques qui peuvent répondre aux préoccupations archivistiques. Des solutions simples sont possibles en employant de bonnes pratiques, malgré qu'elles soient tributaires de la collaboration des gens et de leur sensibilisation.

Ce qu'offrent les bonnes pratiques, entre autres, est la suppression de documents inutiles et la gestion du cycle de vie des documents, contribuant ainsi à un repérage plus aisé et efficace de l'information. De plus, une gestion rigoureuse et encadrée concourt à se conformer à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, chapitre C-1.1), surtout en matière d'intégrité de l'information puisque celle-ci stipule que peu importe son format et son support, le document a la même valeur. Donc, un courriel a la même valeur qu'une lettre, par exemple.

Ce qu'il faut principalement retenir, c'est l'importance de définir une politique sur la gestion des courriels, et ce, en collaboration avec les gestionnaires puisque leur appui nous apporte une plus grande crédibilité. Il faut donc déterminer aussi des pratiques de gestion des courriels qui assurent la cohésion au sein de l'organisation. Ainsi, en appliquant une politique précise dûment approuvée et des pratiques clairement définies, l'utilisateur de la messagerie pourra s'acquitter efficacement de ses responsabilités et rendre plus efficiente sa gestion des courriels.

De cette façon, tout le personnel est concerné et non seulement les archivistes, puisque plus de la moitié des documents stratégiques se retrouvent dans les boîtes de messagerie individuelles où l'accès est difficile, particulièrement lors des départs d'employés, engendrant le plus souvent des pertes d'information administrative, voire stratégique. La sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel sont donc la « clé de voûte » d'un système qui permet de sauvegarder cette information.

Verrons-nous prochainement une amélioration de la gestion des courriels ou son abandon au profit d'autres outils? Le débat est lancé!

Natalie Bissonnette Consultante en gestion intégrée des documents chez Strategid

NOTES

1. L'auteure remercie madame Nicole Fournier pour son aide à la rédaction de ce texte.
2. Lors d'une conférence donnée dans le cadre d'une formation présentée par l'Association des archivistes du Québec. Madame Jeanne

- Proulx était avocate légiste à Justice Québec, au ministère de la Justice jusqu'en 2010, maintenant retraitée.
3. Métadonnées : « L'ensemble des informations techniques et descriptives ajoutées aux

- documents pour mieux les qualifier.» (Ministère Éducation nationale 2012).
4. Voir en annexe un exemple de politique de gestion de courriels.
 5. Valeur primaire : ce pourquoi un document a été créé.
 6. Valeur primaire administrative, financière et juridique : conservation temporaire pour répondre à des besoins ou bien pour se soumettre à des lois.
 7. Valeur secondaire : valeur historique ; à conserver de façon permanente.
 8. Voir exemples en Annexe.
 9. Voir exemples en Annexe.
 10. Les notes liées à des dossiers spécifiques ne sont pas autonomes ni indépendantes. Exemples : note concernant une plainte d'un client, note sur un employé, etc.
 11. Le porteur ou responsable du dossier doit s'assurer que cette tâche est réalisée afin de compléter le dossier.
 12. PDF : *Portable Document Format*. Se traduit de l'anglais par «format de document multiplateforme».
 13. PDF/A-1b représente une forme allégée de la norme ISO. Cette version préserve la lisibilité du document et sa bonne présentation à l'affichage et à l'impression. (Wikipédia 2013)
 14. Entrepôt documentaire : espace commun de stockage de données informatiques; dépôt de documents numériques centralisé.
 15. *Extensible Markup Language*.
 16. Fichier de message en provenance d'Outlook, messagerie de Microsoft.
 17. Traduction libre (University of Edinburgh 2007).
 18. Fil d'Ariane : chemin du nom de fichier.
 19. Cette série de chiffres provient de l'arborescence du plan de classification sur le réseau informatique.
 20. Agence France Presse 2012.

BIBLIOGRAPHIE

- ARCHIVES NATIONALES DE FRANCE. 2009. La gestion et l'archivage des courriels : manuel pratique 1^{re} partie. In *Site des Archives nationales de France*, [En ligne]. <http://www.archivesnationales.culture.gouv.fr/chan/chan/pdf/vade-courriels.pdf> (Page consultée le 1^{er} décembre 2011).
- BERTRAND-NIELSEN, C. 2012. Pathologie? Souffrez-vous d'«infobésité»? Récupéré sur Agence France Presse.
- BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC (BAnQ). 2009. Orientations pour la gestion documentaire des courriels au gouvernement du Québec. Bibliothèque et Archives nationales du Québec.
- CONFÉRENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITÉS DU QUÉBEC. 2009. *Mesures transitoires et bonnes pratiques de gestion des documents numériques. Proposées et adoptées par le Sous-comité des archivistes*. Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. 2004. Cadre juridique des technologies de l'information, Loi concernant le. In *Site de l'Institut canadien d'information juridique*, [En ligne]. <http://www.canlii.org/qc/legis/loi/c-1.1/20040323/tout.html>.
- HÉBERT, C. 2012. Les technologies langagières gagnent du terrain. In *Site Les Affaires*, [En ligne]. <http://www.lesaffaires.com/archives/generale/les-technologies-langagieres-gagnent-du-terrain/544270> (Page consultée le 12 février 2012).

- HILL + KNOWLTON STRATEGIES. 2012. *Le courriel est mort, longue vie au courriel!*. [En ligne]. <http://fr.hkstrategies.ca/blog/le-courriel-est-mort-longue-vie-au-courriel/> (Page consultée le 23 novembre 2012).
- INTERNATIONAL CENTER FOR INTEGRATIVE SYSTEMS. (2012). *The Inventor of Email is VA Shiva Ayyadurai – The Facts*. Récupéré sur The Inventor of Email : innovation any time, any place, by anybody : [En ligne]. <http://www.inventorofemail.com/index.asp>.
- KOLAWOLE, E. 2012 (2012-02-17). *Smithsonian acquires documents from inventor of 'EMAIL' program*. Récupéré sur The Washington Post : [En ligne]. http://www.washingtonpost.com/national/on-innovations/va-shivaayadurai-inventor-of-email-honored-by-smithsonian/2012/02/17/gIQA8gQhKR_story.html.
- LEBLANC, J.-G. (1983). *Guide de dépôt*.
- LEMIEUX, C. M. 2009. 1001 stratégies... pour nommer ses fichiers et dossiers numériques, [En ligne]. In *Site d'Archives au présent*. <http://www.archivistes.qc.ca/1001-strategie-pour-nommer-ses.html> (Page consultée le 16 mai 2009).
- LÉVESQUE, K. 2012. Commission Charbonneau : des courriels auraient été piratés. *Le Devoir*.
- LÉVESQUE, Michel. 2010. Révision du calendrier de conservation et problématique actuelle : le cas du Directeur général des élections. Conférence donnée dans le cadre d'une formation présentée par l'Association des archivistes du Québec, Québec.
- LOUGHBOROUGH UNIVERSITY. 2003. Breaking Bad Habits : The Negative Effect of Email and Instant Messaging on the Workplace.
- MICROSOFT. 2012. Naming Files, Paths, and Namespaces. In *Site de Windows*, [En ligne]. <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/aa365247%28v=vs.85%29.aspx> (Page consultée le 20 juin 2012).
- MIKAMI, M. H. 2012(2012-02-26) *The inventor of email did not invent the email*. Récupéré sur Computer & Technology : [En ligne]. <http://www.dicasemgeral.xpg.com.br/en/curiosidades/informatica-tecnologia/15672/o-inventor-do-email-nao-inventou-o-email/>.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE. (s.d.). *Les métadonnées, qu'est-ce que c'est?* Consulté le 2012-06-19, sur Centre national de documentation pédagogique.
- OBSERVATOIRE SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES. 2011. *Pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises*. Paris, Institut des nouvelles pratiques managériales de l'ESCEM Tours-Poitiers.
- OUTLOOK MSG FILES. (s.d.). [En ligne]. <http://outlookmsg.blogspot.ca/2007/02/convert-msg-files-to-xml.html> (Page consultée le 2 janvier 2013).
- PDF ASSOCIATION. 2005. PDF/A - Une nouvelle norme pour l'archivage à long terme. In *Site de PDF Association*, [En ligne]. <http://www.pdfa.org/2009/09/pdfa-une-nouvelle-norme-pour-larchivage-a-long-terme/?lang=fr> (Page consultée le 28 septembre 2005).

- PROULX, Jeanne. 2009. Le courrier et/ou le courriel : son parcours dans le cadre juridique des TI. Conférence donnée dans le cadre d'une formation présentée par l'Association des archivistes du Québec.
- ROBERTS, G. D. 2011. Les vices du courriel. In *Site Les Affaires*, [En ligne]. <http://www.lesaffaires.com/techno/medias-et-communications/les-vice-du-courriel/537501> (Page consultée le 10 novembre 2011).
- SAURO, F. 2011. Perdre son temps avec le courriel au travail... vraiment? In *Site de Lafond*, [En ligne]. <http://www.lafond.ca/infolettre/perdre-son-temps-avec-le-courriel-au-travail-vraiment-2.html> (Page consultée en novembre 2011).
- SCHMOUKER, O. 2011. Les courriels, une nuisance à éradiquer? In *Site Les Affaires*, [En ligne] <http://www.lesaffaires.com/strategie-d-entreprise/management/les-courriels-une-nuisance-a-eradiquer/538230> (Page consultée le 28 novembre 2012).
- SECTION DE LA GESTION DE L'INFORMATION CONSIGNÉE DES ARCHIVES PROVINCIALES DU NOUVEAU-BRUNSWICK. (2002). Courrier électronique – Ce qu'il faut conserver ou supprimer. Gestion de l'information consignée. In *Site des Archives provinciales du Nouveau-Brunswick*, [En ligne]. <http://archives.gnb.ca/Archives/RecMan.aspx?culture=fr-CA&Section=2> (Page consultée le 11 novembre 2011).
- SERRES, Alexandre. 2005. Principes de fonctionnement de la messagerie. In *Site de l'Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique de Bretagne et des Pays de la Loire*, [En ligne]. <http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/ressources/utilisation-avancee-de-la-messagerie-electronique/principes-de-fonctionnement-de-la-messa#1> (Page consultée le 19 juin 2012).
- UNIVERSITY OF EDINBURGH. 2007-07-06. Standard naming conventions for electronic records : the rules, [En ligne]. In *Site de The University of Edinburgh*. <http://www.recordsmanagement.ed.ac.uk/InfoStaff/RMstaff/RMprojects/PP/FileNameRules/Rules.htm> (Page consultée le 7 juillet 2011).
- WIKIPÉDIA. 2012. Gestion intégrée des documents. In *Site de Wikipédia : l'encyclopédie libre*, [En ligne]. http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Accueil_principal (Page consultée le 10 mars 2012).

ANNEXES

EXEMPLES DE COURRIELS

Courriel sans valeur pour l'organisation

a) Avis non lié à une activité professionnelle :

De: Association des archivistes [infoaaq@archivistes.qc.ca]
Envoyé: 17 janvier 2011 15:19
À: Association des archivistes
Objet: TR: 40e congrès de l'AAQ !!

Bonjour à tous,

Le 40^e congrès de l'AAQ est maintenant sur le web. Nous avons notre page Facebook : <http://www.facebook.com/pages/Congres-de-lAssociation-des-Archivistes-du-Quebec-2011/173831469303999>. Je vous invite à vous joindre à nous et à publiciser notre congrès.

Au plaisir de vous compter parmi nous en juin prochain,

Maude Leclerc, archiviste
Evêché de Chicoutimi
418-543-0783 poste 274
maude.leclerc@evechedechicoutimi.qc.ca

Présidente du Comité organisateur du 40^e congrès de l'AAQ en 2011

b) Courriel non sollicité à caractère commercial :

De: Equipements EBM [info@ebmquebec.com]
Envoyé: 4 janvier 2011 16:34
À: Equipements EBM
Objet: "PROMO JANVIER 2011"
Pièces jointes: Promotion Janvier 2011.pps

Bonjour

Voici notre PROMO JANVIER 2011

BONNE ANNÉE 2011!!!

Les Equipements E.B.M.inc.
(418)835-3982

Courriel avec valeur primaire administrative éphémère

c) Courriel d'information générale:

Envoyé: 15 février 2011 09:22
À: Tous
Objet: Club social

Bonjour à tous,

Le club social et moi sommes heureux de vous présenter ses nouveaux membres : Nadine [REDACTED] et Dorothy [REDACTED].
Je m'annexe aussi au club social afin d'aider soit pour les activités ou en répondant à leurs questions.

Enfin, nous désirons remercier Marie-Eve [REDACTED] et Francine [REDACTED] d'avoir donné leur temps et énergie à l'organisation du club social.

Merci et bonne journée!

d) Courriel qui entame, autorise ou conclut une transaction commerciale

De: Georges Leveille [georges.veille@journaldequebec.com]
Envoyé: 15 janvier 2010 16:12
À: abonnement@journaldequebec.com
Objet: Le Journal de Québec en édition électronique



Madame,
Monsieur,

Vous avez essayé, au cours des derniers mois, l'édition électronique du Journal de Québec, pour une période de 14 jours, et vous avez expérimenté toutes les fonctionnalités que ce médium peut vous apporter en plus de la flexibilité de lecture et de la régularité de réception de votre journal à tous les matins.

Vous avez découvert toutes les mêmes chroniques, tous les mêmes cahiers qui font du Journal de Québec un incontournable de l'information.

Que vous soyez à l'extérieur, au chalet, en vacances ou en voyage d'affaires, votre journal peut vous suivre et continuer à vous informer à tous les matins.

Nous vous rappelons que le journal est disponible pour aussi peu que **3,99\$ par mois** pour un abonnement à tous les jours de la semaine.

Si vous désirez continuer l'expérience, et profiter de ce tarif d'abonnement exceptionnel, n'hésitez pas à aller sur le site

<http://edition-e.lejournaldequebec.com> c'est aussi simple que ça.

Nous serions évidemment heureux de vous compter parmi notre clientèle de fidèles lecteurs.

Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle au 418-684-2080 pour la région de Québec et au 1-800-463-4747 pour les gens de l'extérieur de la grande région de Québec ou par courriel à abonnement@journaldequebec.com

Nous en profitons pour vous souhaiter une bonne année 2010.

Le service du Tirage.

e) Message et pièce jointe non significatifs¹

Envoyé: 8 avril 2009 11:22
À: [REDACTED]
Objet: Modèle de lettre
Pièces jointes: 2009_le_papier_entete.docx

Voilà ! J'espère que ça te sera utile...
Bonne journée 😊

f) Message avec contenu non significatif et pièce jointe significative²

Envoyé: 1 février 2011 14:05
À: controle.des.periodiques@lac-bac.gc.ca
Objet: réclamation
Pièces jointes: 20110201_fo_bac.pdf

Bonjour,
Voir si joint.
Bonne journée.

g) Message avec contenu significatif et pièce jointe non significative³

Envoyé : 13 août 2010 09:00
À : [REDACTED]
Objet : modèles
Pièces jointes: modèle de rapport.docx

Je viens de télécharger correctement le modèle à partir de mon poste. Je soupçonne le système d'exploitation je suis sous Vista et toi en Xp je ne vois aucune différence entre nos deux postes.

Voici le document en question en attendant...

1 La pièce jointe est un modèle de lettre – papier à entête.

2 La pièce jointe est un formulaire de BAC complété (et retourné).

3 Le courriel donne une information sur un problème lié au système d'exploitation.

h) Message et pièce jointe significatifs

Envoyé: 14 mai 2010 11:07
Objet: Demande d'appel d'offres pour l'obtention d'un numériseur et d'un logiciel
Pièces jointes: oledata.mso; 20100416_ch_numeriseur.pdf

Québec, 14 mai 2010

OBJET: Demande d'appel d'offres pour l'obtention d'un numériseur et d'un logiciel

Monsieur,

Par la présente, nous vous soumettons une demande d'appel d'offres pour l'obtention d'un numériseur et d'un logiciel.

Nous joignons à cette lettre les indications concernant les besoins relevés par notre organisme. Nous vous demandons de l'étudier et nous faire parvenir vos questions à ce sujet avant le 18 mai, le cas échéant.

Nous souhaitons que vous établissiez votre offre et que vous nous retourniez la documentation^[1] au plus tard le 19 mai 2010 à midi.

Pour tout autre détail relatif à cet appel d'offres, vous pouvez vous adresser à la soussignée, au 418-651-8975 poste 2282.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Exemple de politique pour la gestion des courriels

POLITIQUE – GESTION DES COURRIELS

Instance d'origine :	Direction de l'administration
Adoptée par :	
Date de mise en vigueur :	
Date de révision :	
Distribution :	Tous les gestionnaires et employés de l'organisation

POLITIQUE

La politique de gestion des courriels est le guide de référence pour tout le personnel *de l'organisation* et est accessible à tous, sur le réseau.

OBJECTIF

La présente politique vise à fournir les lignes directrices afin de permettre aux gestionnaires et aux employés de déterminer les courriels *de l'organisation* qui doivent être conservés.

Établir les principes directeurs pour la gestion documentaire du courrier électronique dans *l'organisation*;

- assurer des pratiques conformes à la législation et à la réglementation en vigueur;
- assurer l'accessibilité et la protection des renseignements personnels et confidentiels;
- assurer la conservation et la destruction des courriels, en conformité avec le calendrier de conservation;
- assurer une saine gestion de sa messagerie en faisant la destruction des courriels sans valeur;
- assurer la pérennité des courriels qui détiennent une valeur juridique ou historique;
- déterminer un partage des rôles et responsabilités entre les intervenants.

DÉFINITIONS

«Gestionnaire» : pour l'application de la présente politique, ce terme comprend tout membre du personnel *de l'organisation* exerçant la fonction de superviseur (pdg, vice-président, directeur, chef de service).

«Employé» : pour l'application de la présente politique, ce terme comprend tout membre du personnel *de l'organisation* qui n'est pas un gestionnaire.

«Personnel» : pour l'application de la présente politique, ce terme comprend l'ensemble des gestionnaires et employés *de l'organisation*

PORTÉE

Le présent document couvre :

- les types de courriels visés;
- les critères généraux d'évaluation des courriels;
- la conservation des courriels et les formats privilégiés;
- la nomenclature des courriels;
- les rôles et responsabilités des différents intervenants.

AUTORITÉ

Les responsabilités quant à l'application et la mise à jour de la politique sont les suivantes :

Vice-président de l'administration :

- approuve la présente politique et ses amendements, le cas échéant;
- implante la présente politique et en assure le suivi ainsi que le respect par des directives d'application;
- coordonne l'application de la politique et des procédures qui en découlent.

Archiviste :

- élabore et met à jour la présente politique ainsi que les procédures qui en découlent;
- forme et conseille le personnel sur la gestion des courriels;
- respecte la politique et applique les procédures.

Personnel :

- respecte la politique et exécute les procédures dans le cadre de leurs fonctions respectives.

PRINCIPES

1. *L'organisation* attribue à chaque membre du personnel une messagerie ainsi qu'un espace déterminé. Cette messagerie est destinée au traitement des affaires de l'entreprise et au travail de chaque employé;

2. *L'organisation* s'attend à ce que les gestionnaires et employés gèrent leur messagerie adéquatement;

3. *L'organisation* s'attend à ce que les informations corporatives soient disponibles à tous en faisant en sorte que les utilisateurs les déposent dans un espace commun.

MOYENS DE RÉALISATION

Catégories de courriel

- Courriel interne (entre membres du personnel);
- Courriel externe (clientèle, force de vente, fournisseurs, etc.).

Types de courriels

- courriels sans valeur;
- courriels produits et reçus avec valeur administrative éphémère;
- courriels produits et reçus avec valeur administrative, financière et juridique et/ou ayant une valeur historique.

Le personnel *de l'organisation* est responsable de gérer sa messagerie en faisant l'évaluation et la sauvegarde de ses messages de la façon suivante :

Critères généraux d'évaluation des courriels internes et externes

Les courriels sans valeur sont :

- les courriels personnels;
- les avis qui ne sont pas liés à une activité professionnelle ou sans conséquence sur le fonctionnement de l'organisation, tel que des avis de décès, avis public, etc.;
- les discussions ou courriels d'une liste de diffusion, qui n'amènent pas de suivi de la part *de l'organisation*;
- les copies ou extraits de documents diffusés qui ne requièrent pas de suivi de la part de l'organisation, comme un aspect mentionné dans une pièce jointe, un extrait d'un document complet accessible sur le réseau, une citation, etc.;
- les pourriels, soit les courriels non sollicités à caractère commercial ou sans intérêt.

Les courriels avec valeur administrative éphémère sont :

- demande pour obtenir une copie d'un document;
- rappel d'une date ou d'un rendez-vous important;
- invitation à appeler quelqu'un par téléphone;
- accusé de réception d'un rapport ou d'une information, qui n'est pas exigé en vertu d'une loi ou d'un règlement;
- note de service, communiqué interne, à l'exception de ceux liés à des dossiers spécifiques (ex : courriel invitant le personnel à lire un communiqué se trouvant sur l'intranet);
- courriel d'information générale, à l'exception de ceux liés à des dossiers spécifiques (ex : convocation à une réunion);
- copies de courriels, dont ceux reçus en tant que copie conforme.

Les courriels sans valeur ainsi que ceux ayant une valeur administrative éphémère **doivent être supprimés ou conservés temporairement dans la messagerie**, pour référence uniquement.

Les courriels avec une valeur administrative, financière et juridique et/ou ayant une valeur historique

Ceux-ci sont des courriels significatifs (environ 10%) et par conséquent, ils **doivent être sauvegardés sur le réseau**, car ils :

- reflètent les positions officielles de l'organisation;
- informent sur les prises de décisions ou les actions officielles;
- entament, autorisent ou complètent une transaction commerciale (ex. : courriel autorisant des coûts pour la réalisation de travaux);
- permettent de prouver les droits, privilèges et obligations (ex. : courriel échangé avec une instance gouvernementale sur les obligations liées à la législation);
- accusent réception d'un rapport ou d'une information en vertu d'une loi ou d'un règlement (ex. : avis de confirmation d'inscription au fichier de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée);
- documentent la manière dont l'organisation conduit ses affaires et conignent une décision ou une mesure adoptée par celui-ci (ex. : courriel concernant une soumission non retenue et les motifs menant à cette décision);
- contiennent des renseignements sur les programmes, les politiques et les transactions de l'organisation (ex. : courriel d'échange d'informations avec la clientèle);
- permettent de comprendre la construction et la mise en œuvre de rapports, d'études, de prises de position, etc. (ex. : courriel explicatif sur la réflexion conduisant à l'élaboration d'analyse);
- synthétisent, récapitulent, font le point sur des idées à la suite d'un échange, d'une rencontre ou d'une conférence téléphonique (ex. : courriel résumant une conférence téléphonique entre différents intervenants internes et externes).

Il est à noter que :

- tous les courriels liés à la clientèle **doivent être sauvegardés** dans l'entrepôt documentaire;
- la grande majorité des courriels significatifs proviennent, de façon générale, d'échanges externes.

Les courriels avec fichiers joints

Pour savoir si un courriel comportant une pièce jointe doit être conservé, il importe de déterminer si celui-ci comprend des informations complétant le/les documents joints.

Voici des critères qui précisent l'importance du courriel et qui nécessitent sa sauvegarde :

- précise le contexte de création (ex : la pièce jointe est une analyse et le courriel explique la raison d'être de cette analyse);
- précise le contenu (ex : le courriel indique des détails manquants dans la pièce jointe);

- résume le contenu de la pièce jointe;
- informe sur les liens avec les autres documents (ex : s'il y a plusieurs pièces jointes, le courriel peut expliciter les interrelations);
- demande/réponse d'approbation officielle (ex : le courriel indique qu'il faut retourner la réponse avec le document joint).

Conservation des courriels significatifs

La conservation des documents se fait en sauvegardant un exemplaire sur le réseau dans l'entrepôt documentaire.

Afin de limiter les doublons de documents électroniques sur les réseaux informatiques *de l'organisation*, il est recommandé de :

- privilégier l'envoi d'un lien hypertexte vers le document conservé dans l'espace réseau partagé plutôt que l'envoi d'une pièce jointe dans la mesure où le destinataire a accès à l'espace réseau partagé de l'expéditeur;
- conserver uniquement le dernier courriel d'une chaîne de courriels;
- dans le cas de courriel avec copie conforme, seul le destinataire est responsable de la sauvegarde du courriel, s'il y a lieu. À noter que la copie conforme sert à informer une personne et ne requiert pas d'action de la part de celle-ci.

L'expéditeur est responsable de classer la correspondance et tout document s'y rattachant. Si celle-ci provient de l'extérieur, le destinataire nommé en premier est responsable de classer le courriel et toute pièce jointe.

Si plus d'un courriel est reçu de la même personne, le même jour, du même sujet, c'est le dernier courriel qui sera sauvegardé. Si le même sujet est traité le lendemain, le fichier portera le même nom, sauf que la date sera différente.

Un courriel significatif avec pièce jointe significative doit être sauvegardé séparément pour pouvoir y accéder ultérieurement. Il est à noter que lorsqu'un courriel est enregistré de façon monolithique avec sa pièce jointe, celle-ci n'est plus accessible.

Format de sauvegarde des courriels

Le format PDF/A doit être utilisé pour sauvegarder les courriels dans un but d'intégrité et de pérennité de l'information.

Par ailleurs, les pièces jointes doivent également être sauvegardées en format PDF/A pour les raisons évoquées précédemment.

Cependant, lorsque la pièce jointe est un fichier de format XSL et que les fonctions du tableur doivent être préservées, alors la sauvegarde doit s'effectuer dans sa forme d'origine. À noter que le format PDF/A conserve seulement la page active, sous forme d'image, les autres pages ou onglets étant éliminés.

Format déconseillé

Il n'est pas conseillé de conserver les courriels sous les formats HTML ou PST puisqu'ils ne préservent pas l'en-tête du courriel identifiant le destinataire, l'expéditeur, l'objet du message, la date et l'heure d'expédition contrairement au format PDF/A.

Le format MSG est également déconseillé, car il ne garantit pas la clarté, la lisibilité et l'accessibilité à long terme du courriel.

Nomenclature des courriels

Les noms de fichier de courriel doivent inclure les éléments suivants pour que le document numérique puisse être facilement identifié et retrouvé :

- la date du courriel;
- l'abréviation du courriel correspondant à «co»;
- l'appellation représentée par le sujet du courriel;
- le nom de l'expéditeur ou du destinataire précédé de la première lettre du prénom (facultatif);
- ajouter «recu» si le courriel provient de l'externe (facultatif).

Il est essentiel de nommer son courriel selon la même logique que les fichiers (date_abreviation_appellation). Les autres éléments étant ajoutés, au besoin, dans le but de préciser le contenu du courriel.

À noter que lorsqu'une pièce jointe à un courriel est sauvegardée indépendamment, celle-ci doit porter le même nom de fichier et inclure la mention «pj» ainsi qu'une indication du nombre de pièces jointes envoyées avec le courriel. Ces éléments étant insérés à la toute fin du nom de fichier. Cette façon de faire permet de trier les éléments liés.

RESPONSABILITÉS

Responsabilités du vice-président de l'administration

Le vice-président est responsable de l'approbation de la présente politique de la façon suivante :

- fait adopter la politique par l'ensemble des membres de la direction.

Responsabilités des vice-présidents

Le vice-président est responsable de l'approbation de la destruction des documents de la façon suivante :

- signe le formulaire d'approbation de destruction après avoir effectué les vérifications du contenu des éléments identifiés dans la liste du formulaire de transfert.

Responsabilités des gestionnaires

Au départ d'un employé, s'assure que les courriels possédant une valeur administrative, financière, juridique ou historique seront gérés correctement, en respectant les politiques et orientations internes en vigueur :

- fait les démarches auprès de l'administrateur Systèmes Windows et Linux pour que la messagerie et son contenu lui soient rendus disponibles afin d'en trier le contenu;

- sauvegarde dans l'entrepôt documentaire toute l'information corporative en regard aux critères établis pour la conservation des documents.

Responsabilités de l'administrateur Systèmes Windows et Linux

L'administrateur est responsable de la messagerie de tout le personnel *de l'organisation* et la gère de la façon suivante :

- configure et rend disponible la messagerie au personnel;
- crée, tient à jour et préserve la documentation sur les systèmes de messagerie;
- lors du départ d'un employé, rend accessible à son supérieur le contenu de sa messagerie. Il détruit le contenu de la messagerie 30 jours après le départ d'un employé après avoir reçu l'autorisation du gestionnaire.

Responsabilités de l'archiviste

L'archiviste est responsable de veiller à ce que tout le personnel *de l'organisation* connaisse les pratiques et méthodes pour conserver les informations corporatives de la façon suivante :

- diffuse les présentes orientations et en fait la promotion;
- forme et conseille le personnel à propos de l'évaluation, du tri, du classement, de la conservation et de l'élimination des différents types de courriels;
- applique aux courriels le calendrier de conservation;
- protège les courriels contre la désuétude en effectuant le transfert de support nécessaire;
- conserve en permanence la documentation technique sur les systèmes de messagerie;
- s'assure qu'une autorisation (formulaire de transfert) pour éliminer des courriels a été obtenue auprès du vice-président.

Responsabilités du personnel

Le personnel est responsable des courriels produits et reçus et suit les lignes de conduite de la façon suivante :

- limite autant que possible le contenu d'un courriel à un seul sujet;
- décrit l'objet d'un message au moyen de termes significatifs;
- évalue les différents types de courriels produits ou reçus et effectue le classement à l'endroit approprié (messagerie ou voûte documentaire) ou la destruction de ceux-ci;
- utilise le format de sauvegarde conseillé;
- nomme les courriels selon la nomenclature appropriée.