

Si le courriel est l'avenir de la lettre... Enjeux juridiques,
technologiques et patrimoniaux de l'archivage du courrier
électronique

Anne Burnel

Citer ce document / Cite this document :

Burnel Anne. Si le courriel est l'avenir de la lettre... Enjeux juridiques, technologiques et patrimoniaux de l'archivage du courrier électronique. In: La Gazette des archives, n°214, 2009. Lettres ouvertes aux archives. pp. 79-85;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2009_num_214_2_4560

Document généré le 15/03/2017

Si le courriel est l'avenir de la lettre... Enjeux juridiques, technologiques et patrimoniaux de l'archivage du courrier électronique

Anne BURNEL

Dans cette session intitulée « Lettres ouvertes aux archives », il m'a été demandé d'évoquer l'avenir de la correspondance dans le cadre de l'essor du courrier électronique et les problématiques d'archivage des messages électroniques.

Mon exposé se déroulera en deux temps. J'évoquerai pour commencer la place et la valeur du courrier physique par rapport au courrier électronique, thème largement exploré par La Poste pour laquelle il s'agit d'un enjeu stratégique majeur. La suite de l'exposé sera consacrée aux étapes et à la méthodologie d'un projet d'archivage de correspondance administrative électronique.

Le positionnement du courrier physique par rapport au courrier électronique

Quelques chiffres ainsi que les tendances observées par La Poste

130 milliards de courriels sont échangés chaque jour dans le monde dont, suivant les sources, deux tiers à 95 % de courriers indésirables. En 2006, le groupe La Poste a acheminé et distribué quotidiennement 95 millions de documents physiques, dont 85 % de courriers professionnels. Notre activité courrier repose donc essentiellement sur la correspondance d'affaire. Pour la

première fois en 2006, le volume de courriers physiques traités par La Poste a décliné (- 1 %). Au premier semestre 2007, le volume demeure stable à périmètre constant, c'est-à-dire hors impact des plis électoraux des élections présidentielles et législatives du printemps.

Les tendances observées par notre Direction du courrier sont principalement de deux ordres. D'une part, l'on constate un maintien du courrier de gestion, car les entreprises, même si elles souhaitent réduire leurs frais généraux, hésitent à imposer la substitution des courriels aux courriers physiques à leurs clients pour ne pas nuire à leur relation commerciale avec eux. On assiste en effet à une relative résistance du client qui reste globalement attaché à un mode de consultation et d'archivage papier, en particulier par préférence pour la preuve papier. À cela s'ajoute un équipement de la population en matériel informatique hétérogène suivant les catégories socioprofessionnelles et les tranches d'âge. Ce constat est cependant à nuancer, la substitution de l'électronique au papier étant plus rapide et davantage imposée par l'émetteur dans la relation *B to B*. Il convient aussi de remarquer que, dans ce domaine, l'État joue un rôle moteur et impulse un mouvement plus directif, notamment par le développement de l'administration électronique, portée par la Direction générale de la modernisation de l'État. D'autre part, on assiste au développement du marketing direct : courriers publicitaires, catalogues, documents promotionnels, etc. Ce point m'amène au second aspect que je souhaite aborder, lequel concerne la place et la valeur du courrier papier par rapport au courrier électronique.

Les études sur le comportement des destinataires

Les études menées dans divers pays aboutissent à plusieurs constats. Elles font tout d'abord ressortir un fort attachement au papier, à moduler néanmoins suivant les classes d'âge, les plus de 40 ans présentant un attachement plus fort au média traditionnel qu'est le papier que les jeunes générations. Ces études ont aussi mis en évidence que l'impact cognitif et mémoriel était plus important pour les informations reçues sur papier que celles lues sur écran, et ce quel que soit l'âge de la personne sondée. Sur le plan psychologique, le courrier physique est perçu comme moins intrusif que le courriel qui est parfois même ressenti comme agressif. Le courrier physique est également considéré comme un signe de proximité par rapport à l'expéditeur, voire il peut être vecteur d'émotion. Par exemple, un timbre-poste collé à la main est perçu de manière plus positive que l'impression anonyme d'une machine à affranchir. En revanche, le courrier

physique n'est pas considéré comme un vecteur moderne de communication par les destinataires.

Sur la base de ces études, certaines entreprises se réapproprient le support papier comme vecteur privilégié de communication en direction de leurs clients. À cela s'ajoutent les pressions sur la matière première que constitue le papier et les politiques de développement durable qui vont contribuer à faire du papier un matériau plus rare, donc plus cher, donc noble. Cette tendance à utiliser le papier dans le marketing direct est particulièrement sensible dans les secteurs du luxe, de l'automobile et, paradoxalement, des nouvelles technologies (téléphonie mobile, fournisseurs d'accès Internet) !

Quelques réflexions sur les usages du document électronique et du document papier

Au-delà de ces préoccupations commerciales, on peut imaginer que le papier n'ait pas dit son dernier mot dans l'univers des échanges épistolaires en tant que support de communication présent et durable et donc peut-être rassurant par rapport aux messages électroniques qui peuvent être ressentis comme non maîtrisables, voire angoissants, du fait de leur caractère virtuel qui nous renvoie au passager, à l'éphémère, au volatile. Dans un monde de plus en plus virtuel, l'écrit sur papier peut ainsi véhiculer des valeurs de pérennité et de patrimoine.

En tout état de cause, la mort annoncée il y a quelques années du courrier physique semble ne pas devoir avoir lieu, du moins à l'horizon d'une quinzaine d'années. Des prévisions au-delà de ce terme seraient sans doute risquées, quoique les Cassandre nous eussent déjà annoncé la mort du courrier papier dans les années 1970 avec le Minitel et dans les années 1980 avec le fax. En remontant dans le temps, les mêmes prédictions pessimistes avaient accompagné l'apparition du télégraphe, puis du téléphone. En fait, l'histoire tend à nous démontrer que dans nos sociétés où l'échange d'informations est en croissance exponentielle, les médias s'additionnent dans une logique de complémentarité. Ainsi, c'est aux États-Unis, où l'économie numérique est la plus développée, que les habitants reçoivent aussi le plus de courriers physiques (600 par an contre 300 en France). Toutefois, ces réflexions concernent plutôt la correspondance privée et *B to C*.

Dans les administrations et les entreprises, on assiste plus nettement à un mouvement lent mais semble-t-il inéluctable de dématérialisation de nombreux processus de travail qui impliquent, entre autres, la correspondance. Dans ce cas, le document électronique devient la norme : les documents reçus ou émis sont intégrés dans des systèmes de gestion électronique de documents, voire de

work-flow soit par capture de documents électroniques natifs soit par scannérisation d'originaux papier. Tout ou partie des procédures de travail s'effectue ensuite sous forme dématérialisée. Cependant, même dans cette configuration, on constate fréquemment la résurgence du papier, utilisé comme brouillon, comme document de travail. Cette pratique nous renvoie sans doute à nos habitudes intellectuelles, où c'est en quelque sorte la main qui accompagne la pensée, le document final étant cependant rédigé sous forme électronique.

Cette pratique amène trois séries de réflexions. D'une part, la prégnance du modèle « A4 », voire du codex, par opposition au rouleau de papyrus ou de parchemin, a, jusqu'à un certain point, sans doute forgé en Occident notre manière de raisonner. Le rouleau comme le déroulé à l'écran impose à la pensée une approche linéaire là où le codex permet la séquentialité et favorise le repérage visuel dans la page écrite. Les outils informatiques s'efforcent d'ailleurs de plus en plus de nous rendre cette commodité de lecture grâce aux systèmes de plus en plus perfectionnés de feuilletage à l'écran, d'arborescence des chapitres et aux langages XML permettant d'organiser la présentation de textes diffusés et consultables en ligne sur des plates-formes informatiques interopérables. D'autre part, le support papier introduit une temporalité différente dans l'élaboration de l'écrit et dans l'accès à l'information. Le papier est synonyme de prise de recul, de réflexion, voire, pour la lettre, d'introspection et d'intimité face à la spontanéité du courriel. Il est d'ailleurs significatif de remarquer que certaines entreprises interdisent à leurs commerciaux d'échanger directement des messages électroniques avec leurs clients pour éviter de prendre, par exemple, un engagement non validé par la hiérarchie. Enfin, l'on assiste dans les administrations et entreprises à la constitution fréquente de dossiers hybrides, composés pour partie de documents papier et pour partie de documents bureautiques et de courriels. Reflétant des procédures de travail partiellement dématérialisées, ces dossiers hybrides sont la bête noire de l'archiviste en raison de la complexité qu'ils engendrent pour la gestion des dossiers courants et pour leur archivage.

Ce dernier point m'amène à la deuxième partie de mon exposé qui porte sur l'archivage de la correspondance électronique.

L'archivage de la correspondance électronique

Dans cette partie, est évoqué plus particulièrement le cas de la correspondance administrative dématérialisée.

Le contexte de production

Pour ce type de production documentaire, l'archiviste rencontre deux principaux cas de figure. Il peut être amené à collecter des collections chronologiques de courrier (arrivée et départ) ainsi que les fichiers d'enregistrement correspondants gérés par des applications dédiées spécifiquement à la gestion du courrier ou par d'autres types d'outils informatiques. Il peut aussi lui être demandé de prendre en charge des courriers rattachés à une affaire, un projet, un dossier avec deux situations possibles : des dossiers papier et courriels (dits « dossiers hybrides ») ou divers types de documents, dont des courriels, issus d'applications informatiques métier.

La suite de l'exposé porte sur le cas des collections chronologiques de courriers issues d'applications spécifiques de gestion du courrier.

Les étapes d'un projet d'archivage de courriers électroniques

Sur le plan archivistique, la méthode n'est pas différente de celle mise en œuvre pour un fonds de correspondance papier.

Il convient d'abord de procéder à une analyse fine des procédures de travail et de la production documentaire qui en découle, en l'occurrence les émetteurs, les destinataires, les attributaires, les copies pour information, les dates de réception et d'envoi, la fréquence, le volume, les délais éventuels de réponse, les éventuelles pièces jointes, le mode d'enregistrement et de classement, le circuit des courriers au sein de l'organisme pour leur traitement, l'événement marquant la clôture, etc.

Cette analyse doit être complétée par une étude des risques, des obligations réglementaires et normatives du secteur d'activité concerné en vue d'aboutir à la sélection des courriers à archiver et à la définition de leur durée de conservation. L'on peut alors rédiger un schéma XML conforme à la DTD EAD rendant compte du mode de classement ainsi que des éléments et des niveaux de description retenus.

Il s'agit ensuite de travailler avec le service informatique pour étudier l'architecture et les contraintes techniques de l'application productrice des courriers, en analysant en particulier l'organisation des données, leur format, le type de logiciel (propriétaire ou non). L'archiviste peut alors rédiger le cahier des charges d'un petit programme informatique (une « moulinette ») destiné à extraire de l'application les données (c'est-à-dire les courriers) avec conversion si besoin de celles-ci au format retenu (par exemple en PDF-A), et leurs métadonnées (c'est-à-dire les données descriptives, exemple : auteur, date, objet, etc.) sélectionnées précédemment. Ces éléments sont encapsulés dans le schéma XML prédéfini en vue de leur transfert dans le système d'archivage électronique. Ce travail nécessite plusieurs aller et retours entre le service informatique et le service des archives pour tester le programme, repérer les anomalies et les faire corriger. Dans cette organisation, le service des archives joue le rôle de maîtrise d'ouvrage et le service informatique celui de maîtrise d'œuvre.

Il s'agit là d'un important travail d'analyse du processus de production des documents, de description documentaire et d'organisation logique des données qui aboutit à la réalisation d'un instrument de recherche avec une description hiérarchisée. Nous touchons là au cœur de métier de l'archiviste : analyser les processus et les documents, sélectionner les métadonnées, réaliser un instrument de recherche efficace en vue de la restitution ultérieure des documents.

Ce travail est complété par la définition des règles de versement en concertation avec l'administrateur de l'application et le service informatique : périodicité, volume des transferts, rôle de chaque acteur dans le processus de versement, modalités d'interfaçage de l'application productrice et du système d'archivage électronique, cryptage et/ou décryptage éventuel des données, etc.

L'organisation des données en amont de leur cycle de vie

Le travail de préparation du profil de versement conduit nécessairement l'archiviste à effectuer une analyse critique des procédures et des règles d'alimentation des applications de gestion des courriers. En effet, la qualité des données et métadonnées archivées dépend principalement de la qualité des enregistrements et de leur organisation dans l'application productrice.

Pour que le processus d'archivage soit efficace, cela implique de travailler avec l'administrateur de l'application et les utilisateurs-gestionnaires pour rédiger ou réviser la charte de saisie et les tables de métadonnées. Pour cela, l'administrateur et l'archiviste peuvent employer deux moyens. Il convient de « verrouiller » autant que faire se peut la saisie et de former les utilisateurs pour les sensibiliser et leur faire s'approprier des pratiques documentaires rigoureuses. En d'autres mots, il s'agit d'introduire de la « vertu documentaire » dans les processus de travail du personnel. Cette stratégie qui consiste à intervenir en amont du cycle de vie des documents, dès leur création, vise à améliorer la qualité des métadonnées et leur exploitation sur le long terme dans une démarche « gagnant-gagnant » pour le producteur et pour l'archiviste. Ce dernier est ainsi facteur de plus-value en mettant son savoir-faire au service de la création et de la gestion des documents.

Une telle organisation est complexe et mobilise évidemment des moyens humains, financiers et techniques non négligeables qu'on imagine mal à la portée du simple particulier, quoiqu'en disent les fournisseurs de coffres-forts en ligne qui se développent sur Internet et dont l'offre s'apparente plutôt au miroir aux alouettes.

Il est donc sans doute souhaitable que, dans les échanges privés, le courrier papier perdure pour que nos descendants puissent un jour découvrir avec émotion au fond d'une armoire les lettres et cartes postales reflétant les vies, les idées et les sentiments des générations passées. Quant aux correspondances des écrivains, je formule le vœu que les sociétés d'auteur organisent leur archivage en recourant au professionnalisme des archivistes.

Anne BURNEL
Directrice du Service national des archives de La Poste