

Archivage des emails :

Application critique s'il en est, la messagerie électronique supporte près de 70% des échanges de données professionnelles. Cet outil de communication est devenu si stratégique que son dysfonctionnement peut entraîner de lourdes répercussions à l'échelle de toute l'entreprise. Dans un contexte de dématérialisation croissante, la gestion de l'archivage des emails prend une grande importance.

Par Frédéric Bergonzoli

L'archivage des courriers électroniques ne connaît aucun écueil technique, si ce n'est ceux de l'archivage en général. Les problèmes sont plutôt d'ordre procédural et organisationnel au sein de l'entreprise. On ne peut constater qu'une très grande facilité d'utilisation des logiciels de messagerie, qui entraîne une production et une réception de courriers dont la volumétrie peine à être maîtrisée. Sans parler de l'usage des boîtes aux lettres en tant qu'espaces de stockage et de l'appropriation de l'outil pour des messages personnels, faisant cohabiter des informations qui concernent l'entreprise et d'autres qui ne la regardent pas. Alors que le volet légal et réglementaire d'une politique d'archivage incite à la mise en place d'outils favorisant la traçabilité, la pérennité et l'intégrité des contenus numériques, la gestion des emails est encore souvent victime d'une certaine anarchie. Il est pourtant capital d'intégrer la dimension de ces échanges, en se posant la question de ce que l'on souhaite ou doit conserver. Faut-il se limiter aux relations clients et fournisseurs dans le cas d'une PME, archiver systématiquement tous les messages reçus lorsqu'on est, par exemple, un cabinet d'avocats, quels délais de réutilisation à prévoir selon la nature des informations concernées ? Autant de questions qui impliquent les activités de l'entreprise mais aussi ses ressources humaines, utilisateurs, DSI et direction.



Olivier Rajzman,
Docuware France

L'archivage encadré

Autre facteur, la loi qui encadre l'usage de l'archivage de la messagerie en entreprise. "En France, s'applique le code du Patrimoine pour les courriels considérés comme des archives publiques, mais également l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme de 1955 et plus généralement des législations afférentes aux traitements de données à caractère personnel, ainsi qu'à la protection du droit d'auteur ou encore à la fraude informatique", rappelle **Martine de Boisdeffre**, ancienne directrice des Archives de France. "Ceci amène l'employeur à respecter en la matière six principes de base :



la transparence (toute personne de l'entreprise doit être informée du fait qu'un système d'archivage a été mis en place, le cas échéant automatisé), la finalité (doit être conforme à la législation sur les archives), la proportionnalité (seuls certains courriels sont conservés pour une certaine durée), la sécurité et la confidentialité et enfin le droit d'accès et de modification".

L'email possède la caractéristique de ne plus être modifiable à partir du moment où il est créé. Lorsqu'il est stocké dans les espaces réservés à la messagerie, il est conservé et archivé au sens actif du terme, permettant une gestion dynamique des informations. Sur une échelle de temps variable, cette gestion au quotidien des emails aboutit toutefois à un archivage pérenne, avec ses phases de versement, de traitement, de conservation et de communication. Les approches pratiques se plient alors à la politique d'archivage, si celle-ci existe. Que ce soit sur site ou en mode hébergé, les spécialistes insistent sur l'importance de cette politique. En amont des aspects techniques, elle détermine la nature des emails susceptibles d'engager la responsabilité de l'entreprise et qu'il convient d'archiver pour une durée donnée, en fonction des activités de l'entreprise. En plus de fournir à tous les utilisateurs de la messagerie un canevas de règles, trier contribue à économiser de l'espace de stockage. Mais pour certains fabricants, l'augmentation à coûts quasi constants de la capacité de leur système de stockage dispense au contraire de trier les emails. Pour eux, si les données sont dédoublées et le moteur de recherche efficace, il est possible de tout archiver.

une obligation de réussite



© D.R.

Trier avant de conserver

Tous les prestataires ne partagent pas cette vision : à l'instar du papier, les courriers électroniques doivent être traités comme des archives. Les acteurs impliqués dans la gestion de la messagerie ont d'ailleurs des approches similaires, principalement axées sur la productivité, le ROI et la conformité avec la législation en vigueur, en France et ailleurs. "Il est désormais nécessaire d'intégrer le mail dans une politique d'archivage globale au même titre que les autres documents (courriers, factures, contrats, etc.) garantissant l'unicité d'un référentiel documentaire aux utilisateurs", souligne **Olivier Rajzman**, directeur France de Docuware. "L'adoption par les services informatiques d'un logiciel dédié à sa seule conservation peut difficilement être comparé à un véritable logiciel d'archivage traitant l'ensemble des flux de l'entreprise et s'intégrant dans le système d'information. L'archivage d'un mail doit être une opération simple et rapide sous la responsabilité de l'utilisateur, à même de juger de la valeur et de la criticité de son contenu. Cette opération, réalisée depuis le logiciel de messagerie, pourra être manuelle (mail par mail) ou automatique, et, dans tous les cas, assistée par une pré-indexation paramétrable. La recherche d'un mail reste également un enjeu de taille, et doit pouvoir être réalisée à la fois depuis la GED, mais surtout depuis le logiciel de messagerie".

"L'archivage électronique avec une indexation adéquate offre une solution qui apporte gain de place et rapidité d'accès à l'information, confirme **Marc Vandeviken**, analyste et responsable du développement commercial chez Iris. "Bien qu'utilisables seulement pour l'archivage, ces solutions sont le complément idéal d'une gestion documentaire de documents vivants offrant ainsi une solution complète gérant tout le cycle de vie de l'information. Déterminer quels mails doivent être archivés, à quel mo-

ment, avec quelles clefs d'index associées, pendant quelle période de rétention et dans quel cadre législatif, permet d'affiner une approche globale".

Mathias Dievert, directeur stratégie et développement de Cimail, voit pour sa part sous deux angles les approches clés de l'archivage de la messagerie : "les mails et les chats. Pour la DSI, l'archivage de la messagerie est une réponse au problème de stockage des messages, qu'ils soient instantanés ou sous forme de mails, lequel stockage représente un coût significatif en termes d'infrastructure et d'administration. Pour les fonctions métiers (DAF, DRH, etc.), l'archivage permet de sécuriser les échanges électroniques qui croissent de façon exponentielle tout en structurant l'information et en responsabilisant les expéditeurs lors de l'envoi de données à l'extérieur. Il permet également d'enrichir l'élément de preuve en cas de contentieux".

Vincent Garandea, sales Specialist archive chez EMC insiste sur la nécessité "de réunir les différents corps de métier de l'entreprise (service juridique, finance, RH) afin de cerner toutes les réglementations à respecter, les bonnes pratiques applicables à l'entreprise afin de pouvoir définir une politique d'archivage exhaustive couvrant tous les besoins en termes de rétention de l'information. Il est conseillé d'accompagner cette démarche par les conseils d'un avocat spécialisé. En tout état de cause, l'utilisation d'un système d'archivage de messagerie doit être mentionné dans la charte informatique et l'usage personnel de la messagerie doit être précisément décrit". "Les informations transmises par email ne sont généralement pas enregistrées à un autre emplacement, et restent dans la boîte de messagerie des expéditeurs ou des destinataires", constate **Stéphane Bec**, directeur technique de Watsoft. "Au fil des années, les emails ainsi cumulés constituent un ensemble de connaissances unique en termes de volume et de qualité. En mettant en place une solution d'archivage des emails, tout type d'organisation est en mesure de sécuriser ces connaissances sur le long terme et de les exploiter efficacement. L'archivage d'emails leur procure des avantages en termes de coûts et de compétitivité, une mise en conformité avec les exigences légales et leur protection face aux risques de contentieux juridiques".



Stéphane Bec,
Watsoft

Le poids de métadonnées

La nature même du courrier électronique se prête particulièrement à l'archivage. Sa structure en fait un document numérique prêt à être conservé mais indissociable des métadonnées qu'il véhicule. Du standard de codage MIME aux différents protocoles de transfert et de communication mis en jeu sur les serveurs de messagerie lors des envois et des réceptions, ces métadonnées renferment les propriétés uniques de chaque message. Ce qui

explique pourquoi l'impression d'un email ne garantit pas son archivage en tant que document papier. Envisager la conservation des emails demande aussi de tenir compte des formats d'exportation dans lesquels ceux-ci sont sauvegardés au sein d'un client de messagerie ou d'un webmail. Si l'on souhaite conserver durablement les courriers électroniques, les formats propriétaires sont à proscrire tandis que peuvent être recommandés des formats EML, RTF, TXT ou PDF et PDF/A. En tout état de cause, c'est à la solution d'archivage retenue de gérer ces importations. En amont, la politique d'archivage détermine la meilleure organisation possible, dans un contexte où une distinction est à effectuer entre, d'une part, les communications temporaires et personnelles et, d'autre part, les communications formelles et professionnelles. Il n'est ainsi pas rare d'observer la présence de boîtes aux lettres professionnelles collectives (par service ou par grandes activités), aux côtés de boîtes aux lettres personnelles.

"La mise en place réussie d'une solution d'archivage de messagerie tient principalement à la définition d'une politique d'archivage", souligne Stéphane Bec. "Il est important de bien identifier au préalable les sources de données critiques, les durées sur lesquelles l'archivage doit porter mais également comment organiser ces informations pour que l'archivage soit pertinent et efficace lors de la recherche d'information. Ceci nécessite une réflexion globale au niveau de l'organisation structurelle et fonctionnelle. Il est souhaitable que cette démarche soit proposée dans le cadre de la politique ou de la charte de sécurité informatique mise en place dans l'entreprise afin que l'ensemble des acteurs concernés soient informés de l'objectif de la mise en œuvre de la solution et de sa portée".

© D.R.



Contrôler le flux des emails

Au-delà de savoir quel courrier archiver, se posent les questions de l'automatisation de ce processus et des moyens mis à disposition pour désengorger les serveurs sans répartir la gestion des emails sur les postes de travail et pour conserver un contrôle sur ces flux d'information, rappelle Marc Vandeviken : *"la gestion des courriers électroniques doit s'intégrer dans l'environnement de travail de l'utilisateur final et avec la solution de gestion électronique de documents couplée à une plateforme d'archivage dédiée aux courriers électroniques. Ce type de système permet d'accéder aux mails qui sont directement stockés de manière centralisée sur les systèmes de gestions documentaires, limite l'espace mail de chaque utilisateur et diminue la bande passante nécessaire car seuls les liens vers la solution de gestion documentaire sont véhiculés sur le réseau. Ces solutions sont extensibles et s'adaptent à toutes les tailles de sociétés dès 30 personnes actives utilisant les courriers électroniques".* La plupart des prestataires assistent l'entreprise pour définir le périmètre archivistique qu'elle souhaite construire et

l'aident à classer les informations qui engagent sa responsabilité ou non en termes législatifs. *"Si nous apportons notre éclairage sur le périmètre juridico-normatif actuel de l'archivage électronique et sur son évolution, l'entreprise doit impérativement tenir compte du fait que les volumes des messages sont exponentiels et qu'elle doit industrialiser la gestion de ces flux",* explique Mathias Dievert. *"Elle doit également intégrer l'aspect critique de certains de ces échanges, aussi bien sur le plan du contenu des données qu'au niveau de la propriété intellectuelle. Archiver les messages, tracer leur utilisation devient dès lors un enjeu majeur car il s'agit de qualifier précisément l'ensemble des informations transitant par le serveur de messagerie. Enfin, pour le collaborateur, en fonction de son métier, avoir la possibilité de disposer de l'ensemble des informations concernant une opération ou un projet peut s'avérer crucial. C'est un autre bénéfice de l'archivage électronique à vocation probatoire des mails engageants".*

Panacher les méthodologies

Si les éditeurs de solutions s'accordent sur la nécessaire pertinence d'une politique d'archivage, ils recommandent aussi de ne mettre en œuvre cette politique que pour les messages professionnels qui reflètent les activités de l'entreprise et formalisent les différentes étapes d'une tâche, d'une décision ou d'une procédure. Autrement dit, appliquer les règles de conservation qui existent déjà pour la correspondance papier. *"Il faut établir une politique d'archivage par défaut applicable à tous les utilisateurs et traiter ensuite les cas particuliers par groupe métier afin d'assurer une bonne pérennité de ce paramétrage au fil du temps",* conseille Vincent Garandeau. Selon lui, le logiciel d'archivage doit permettre de capturer et d'archiver les emails entrants et sortants soit en temps réel sans action possible de l'utilisateur, soit en s'appuyant sur une planification (une fois par jour par exemple) permettant aux utilisateurs de faire le tri avant l'archivage de leurs emails, soit encore à travers une action manuelle qui met à contribution chaque utilisateur. La souplesse des solutions se mesure à la possibilité de panacher ces différentes méthodologies de façon à pouvoir traiter tous les scénarios. Il existe de fait une forme de responsabilité dans l'archivage des courriers électroniques : dès lors qu'on lui a fourni toutes les explications nécessaires, c'est à l'expéditeur ou au destinataire d'être garant du tri de ses messages en respectant les règles établies par l'entreprise.

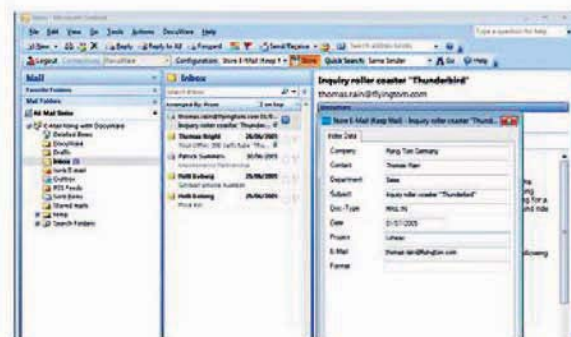
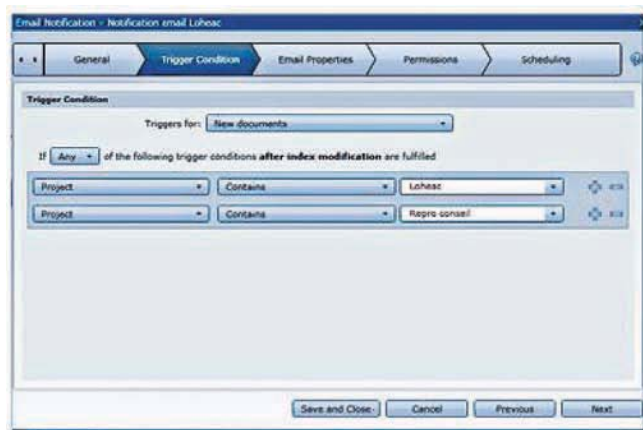
Selon les solutions, l'archivage demande parfois certains développements à réaliser au sein des clients de messagerie, notamment l'encapsulation des métadonnées avec le message lui-même, de façon à conserver l'intégrité des informations, voire de les enrichir pour une meilleure indexation. Mais le processus d'archivage nécessite toujours en aval un système centralisé qui permet de recevoir les emails destinés à être conservés. Attention, met en garde Olivier Rajzman, certains éditeurs ne traitent que partiellement l'archivage des mails, c'est pour-

quoi il est nécessaire d'être vigilant et de s'assurer de l'adéquation des besoins avec les fonctionnalités du logiciel. "Les questions sous-jacentes sont nombreuses : compatibilité avec l'outil de messagerie (Notes, Exchange, Open Source) ? La valeur probante du mail archivé ? Son format d'archivage ? La gestion des doublons ? Comment est gérée la confidentialité ? Comment s'effectuent le classement et la recherche des mails ? Le mail et ses pièces jointes sont-ils consultables facilement, dans le même fichier indexé ? L'accompagnement par un intégrateur expérimenté ou un cabinet de conseil est une garantie supplémentaire de succès, tant dans l'assistance au choix du logiciel que durant son déploiement".

Les enjeux de l'indexation et de la recherche

Le système centralisé destiné à recevoir les emails peut prendre la forme d'une GED, servant essentiellement à classifier les messages, ou celle d'un SAE permettant un réel archivage à vocation probatoire. Si les deux approches facilitent la recherche des informations, à quelques exceptions près, seul le SAE autorise une gestion complète du cycle de vie des données (durée d'utilisation administrative et sorts finaux) et leur sécurisation via un coffre-fort électronique. Dans tous les cas l'accès aux informations et leur consultation sont un point clé du système mis en place. "En cas de litige, l'indexation et la recherche des messages per-

mettent de retrouver les documents liés à ce litige, et si l'archivage est à vocation probatoire, de verser le mail comme élément de preuve", rappelle Mathias Dievert. Les technologies de classification, de reconnaissance, d'extraction et de validation présentes dans la solution garantissent un degré d'autonomie. "Cette solution doit combiner différentes méthodes de traitement en fonction du type de document : analyse de mots clés, utilisation de statistiques et de règles de calculs logiques, détection de la mise en page (disposition de logos, textes ou images), comparaison avec des bases de données de l'entreprise, etc.", préconise Marc Vandeviken. "Les enjeux de l'indexation sont la mise en avant de données relatives au métier ou au type d'information contenues dans l'email. Cela permet la mise en place des mécanismes de recherches plus rapides et d'adresser directement les informations recherchées". Le confort d'usage n'est pas non plus à négliger. "Il est nécessaire d'améliorer l'expérience de l'utilisateur en lui permettant de retrouver par lui-même ses emails archivés", conseille Vincent Garandeau. "Il faut surtout permettre à l'entreprise de réaliser des recherches de preuves (eDiscovery) sur toutes les boîtes mails archivées". Pour Olivier Rajzman, "il est important de pouvoir archiver les emails avec simplicité et rapidité, et bénéficier d'une automatisation de l'indexation, suffisamment paramétrable pour s'adapter à chaque utilisateur et à la bonne gestion de ses processus". ■



➤ Dans le circuit de traitement des messages, l'archivage des emails doit fournir la possibilité de contrôler des index, voire de les compléter ou de les modifier.

