

*La gestion
et l'archivage
des courriels*

Manuel pratique

Version 2 - août 2012

sous la direction
d'**Agnès MAGNIEN**,
directrice des Archives nationales

Introduction

Une messagerie électronique est un moyen de communication qui associe une adresse électronique (ex. : prénom.nom@culture.gouv.fr) à un programme de messagerie sur un ordinateur connecté à l'Internet, pour pouvoir diffuser rapidement des informations grâce à un protocole d'échanges.

De fait, un courrier électronique¹ est un **service de transfert d'informations** associant un contenant à un système de communication selon des normes techniques particulières et pouvant servir de support à de nombreux types d'informations.

Analogue au système d'acheminement du courrier par voie postale, la messagerie électronique s'appuie aujourd'hui sur le réseau Internet pour assurer le transfert d'informations selon des standards spécifiques de routage et de contenu entre deux utilisateurs.

Ce système de transfert d'informations suppose que les utilisateurs disposent d'une adresse électronique, d'un accès à Internet et d'un client de messagerie ou d'un *webmail*.

Aux Archives nationales, vous disposez de deux messageries : Thunderbird (client de messagerie) et Télém@c (*webmail*). Ce dernier, mis en place en 2009 et mis à jour en 2012, permet d'émettre, de consulter et de manipuler les courriers électroniques depuis n'importe quel poste informatique, à condition d'avoir un accès à Internet.

Plus qu'un moyen de transmission de messages, le courriel est un **document nativement électronique** qui se traduit par le message comme tel, auquel s'ajoutent des pièces ou fichiers joints et des données de transmission et de réception.

À l'inverse du document papier, le document électronique peut permettre de séparer l'aspect présentation (mise en forme, mise

¹ Les termes de courrier électronique, courriel et message électronique sont utilisés indifféremment dans la suite de ce document.

en page, etc.) et l'aspect information (contenu, données, etc.), offrant ainsi la possibilité d'une exploitation séparée.

Le phénomène du courriel est à la fois très particulier et très représentatif de l'évolution technologique et de ses conséquences, bonnes ou mauvaises. Le courriel est aujourd'hui largement répandu tant en usage professionnel que privé alors que rien ne le réglemente réellement, surtout en matière de ce que l'on pourrait qualifier le « bon usage ». En effet, chacun agit en fonction de ses propres habitudes quant à la façon de rédiger un courriel, d'utiliser ou non des pièces jointes, de mettre des personnes en copie simple ou cachée, etc.

Il en résulte des problèmes de fonctionnement et une augmentation gigantesque de la volumétrie produite. Pour limiter celle-ci, une majorité de services informatiques brident leurs utilisateurs en leur imposant une taille limitée de boîte aux lettres.

Il est également intéressant de pouvoir jouer sur la diminution des flux et des données en entrée des systèmes. Ainsi en est-il du courrier électronique dont l'usage devrait être mieux organisé afin d'éviter des duplications d'informations totalement inutiles et dont les conséquences peuvent être dramatiques : volumes qui explosent, courriels non traités par manque de temps, information perdue car impossible à retrouver, etc.

Les objectifs :

- sensibiliser les agents à la bonne gestion des courriels ;
- assurer l'accessibilité, la protection des renseignements confidentiels, la conservation et la destruction, en conformité avec le référentiel d'archivage, des courriels qui ont une valeur administrative, juridique, financière ou historique ;
- assurer la destruction des courriels sans valeur ;
- faire remonter les attentes et les besoins des utilisateurs ;
- faire avancer les réflexions sur la mise en place d'une gestion électronique des documents ou d'une gestion intégrée des documents dans le cadre de la future plateforme d'archivage électronique.

Ces orientations s'appliquent aux courriers électroniques produits ou reçus par tous les agents des Archives nationales, quel que soit le moyen technologique utilisé pour la création ou la transmission des messages :

- les courriels entre agents ;
- les courriels à destination ou en provenance de l'extérieur.

Partie 1 :
Gestion et archivage des
messaging

1 Le cadre général

1.1. Obligation légale

Le code du patrimoine définit les archives comme « *l'ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité* »².

Ce texte constitue le fondement de l'obligation de conservation des documents administratifs par les institutions publiques. Le législateur s'est montré clair sur l'obligation qu'ont les institutions publiques de verser leurs archives **quel qu'en soit le support**.

La législation en vigueur couvre donc l'ensemble des documents électroniques et *a fortiori* les courriers électroniques. Les courriels issus des messageries électroniques sont donc considérés comme des archives publiques pour leur grande majorité. À ce titre, l'ensemble des institutions publiques a l'obligation de gérer le cycle de vie et le sort final des courriers électroniques, ainsi que la conservation définitive des courriels à vocation historique.

Les messages électroniques peuvent potentiellement avoir une valeur probante³. Ils sont donc opposables dans le cadre de procédures contentieuses, dans tous les cas où la preuve est libre (droit pénal, droit administratif, droit commercial, partiellement droit civil).

Le juge ne pourra cependant être convaincu de la valeur juridique du document électronique qu'aux conditions cumulatives suivantes :

² Article L. 211-1 du code du patrimoine, modifié par l'article 1 de la loi n° 2008-696 du 15 juillet 2008 sur les archives.

³ Article 1316-1 du code civil, modifié par l'article 1 de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique.

- le document est intelligible par lui ;
- l'auteur du document électronique peut être dûment identifié (garantie de la compétence juridique de l'acte) ;
- le document est établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (en le mettant à l'abri de toute altération ou modification).

Par ailleurs, la loi de 2000 portant adaptation de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique, et les décisions du juge administratif insistent sur la nécessité de dater les échanges entre les administrations et les administrés et entre les administrations elles-mêmes, ce qui implique de conserver pendant une certaine durée les opérations de datation des échanges concernés.

Un courriel imprimé ne suffit pas en tant que preuve, c'est le document électronique natif qui prime devant les juridictions.

Le courriel constitue, pour les juridictions, un commencement de preuve par écrit au sens de l'article L 1347 du Code civil. Autrement dit, il doit être accompagné d'autres preuves afin d'acquiescer toute sa force probante. En l'absence de signature électronique, c'est aux juges d'apprécier la valeur juridique d'un courriel.

1.2. Limites légales

Cette obligation de conservation des documents par les institutions publiques est néanmoins assortie de limites fixées par la législation sur la protection de la vie privée. Le cadre légal fixant ces limites est réglé selon deux niveaux : l'un européen, avec l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme traitant de la protection des données à caractère personnel et étendu à la protection de la vie privée, de la liberté de communication et du secret de télécommunication ; l'autre

français, avec les lois afférentes aux traitements de données à caractère personnel⁴, ainsi qu'à la protection du droit d'auteur ou encore à la fraude informatique⁵.

Cela amène l'institution à respecter cinq principes de base :

- la transparence (toute personne de l'institution doit être informée du fait qu'un système d'archivage a été mis en place, le cas échéant automatisé);
- la finalité (elle 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 (les accès aux données doivent être justifiés);
- le droit d'accès et de modification (toute personne a le droit de savoir ce qui est conservé à son sujet, de corriger toute information erronée, voire de supprimer l'information illégitime).

La loi n° 91-646 du 10 juillet 1991, modifiée par la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004, protège le secret des correspondances émises par la voie des communications électroniques, mais il peut y être porté atteinte par l'autorité publique dans les cas de nécessité d'intérêt public prévus par la loi et dans les limites fixées par celle-ci.

De même, plusieurs décisions de la Cour de cassation⁶ ont précisé la jurisprudence applicable dans le cadre du droit du travail.

Toutefois, il est important de rappeler que la messagerie électronique est un outil mis à disposition des agents uniquement à des **fins professionnelles**.

4 Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

5 Code de la propriété intellectuelle, partie législative, première partie sur la propriété littéraire et artistique, et Code pénal, articles 323-1 à 323-7.

6 Cf. Annexe 1. Arrêts de la Cour de cassation sur l'utilisation du courrier électronique, p. 48.

1.3. Avantages

Une bonne utilisation et une gestion rationnelle de la messagerie procurent de nombreux avantages :

- un gain de temps pour mieux gérer ses tâches ;
- un suivi précis des messages, donc un gain d'efficacité ;
- la reprise plus aisée d'un dossier traité par quelqu'un d'autre ;
- la gestion cohérente de toutes les ressources (papier et électronique) d'une même personne ;
- une communication plus efficace, donc, la satisfaction de vos interlocuteurs ;
- à terme, un archivage pérenne des messages importants pour le fonctionnement et la mémoire de l'établissement.

1.4. Principales catégories de courriels

Type de courriels	Exemples	Sort final
Courriels à valeur administrative, juridique, financière ou historique	- Politiques, procédures, directives, plans d'action	Conservés (attention, la DUA de certains de ces messages peut être très courte!)
	- Devis et soumissions	
	- Correspondance officielle	
	- Note de service à valeur stratégique	
Courriels sans valeur	- Courriers personnels	Éliminés
	- Avis qui ne sont pas liés à une activité professionnelle ou sans conséquence sur le fonctionnement de l'institution	
	- Pourriels (<i>spams</i>)	
	- Messages informatifs nécessaires pendant une très courte durée	
	- Les brouillons	

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

2 Les règles de bon usage de la messagerie électronique

2.1. Communiquer pertinemment

La facilité d'utilisation du courrier électronique en fait l'outil de communication privilégié au détriment d'autres moyens (le courrier papier, le téléphone, le face à face, les espaces de travail collaboratif, les forums, etc.).

Écrire un message est aussi rapide que de téléphoner mais son utilisation n'a pas les mêmes conséquences. En effet, le courriel est un objet composite, une combinaison d'éléments emboîtés les uns dans les autres sur laquelle le processus d'acheminement laisse à chaque étape du transfert une **trace**. Il faut donc l'utiliser à bon escient.

À titre d'exemple, voici deux cas d'utilisation non optimale du courriel :

- courriel «ping-pong» : échanges multiples de messages électroniques par allers et retours aggravés par la multiplication des correspondants et les relances multiples sur des sujets secondaires. L'utilisation du courriel conduit à des difficultés à converger et des risques de non conclusion par rapport à une conversation réelle caractérisée par un début et une fin, un fil conducteur et une interactivité riche permettant de mieux focaliser l'échange ;
- courriel «flamme» : utilisation du courriel pour exprimer une réaction vive «à chaud». Autant une réaction vive peut être compréhensible quand elle reste informelle et liée à un contexte que partage l'ensemble des interlocuteurs présents, autant elle risque d'être mal comprise lorsqu'elle est réalisée sur un support permanent dans le temps et susceptible de diffusion en dehors du contexte initial.

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.

2.2. Maîtriser et mettre en forme les courriels pour faciliter leur exploitation

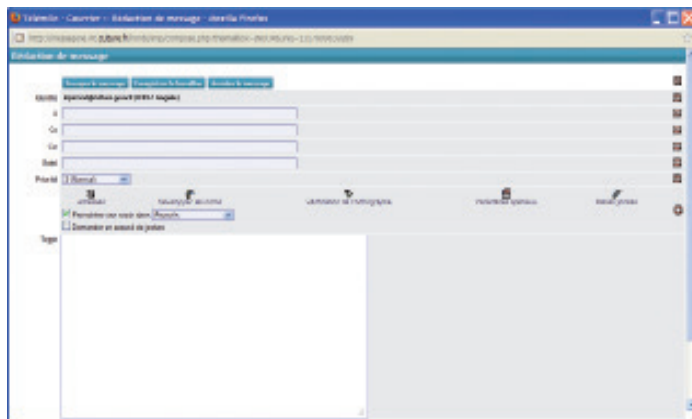
2.2.1. Écrire un message

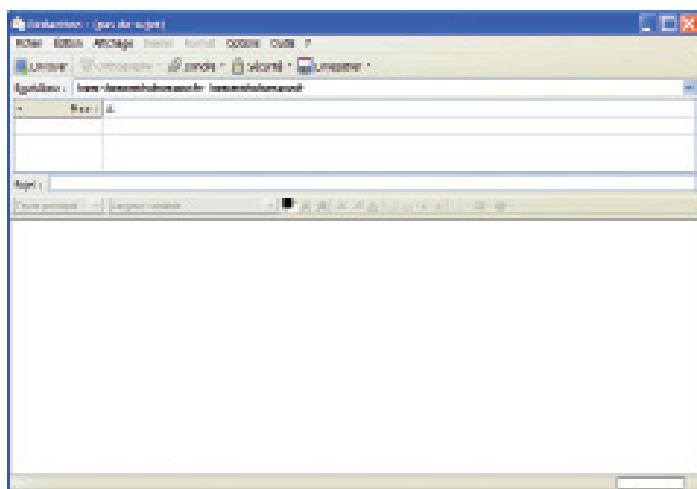
Bien choisir le ou les destinataires

Il faut bien choisir les destinataires des messages pour ne pas submerger d'informations ceux qui n'en n'ont pas besoin.

- « À » ou « Pour »

C'est là que vous indiquez l'adresse électronique de votre (vos) correspondant(s). Il s'agit généralement du (des) destinataire(s) **« pour action »**.





- « Copie carbone (Cc) » ou « Copie à »

C'est là que vous indiquez l'adresse électronique des personnes que vous mettez en copie, c'est-à-dire que vous souhaitez **informer** sans pour autant qu'elles n'agissent nécessairement.

- « Copie carbone invisible (Cci) » ou « Copie cachée à »

La copie cachée permet de mettre quelqu'un en copie **sans** que les correspondants ou les personnes en copie officielle en soient informés. Sauf cas exceptionnel, un courriel ne doit pas être adressé en copie cachée à un destinataire à l'insu de ceux mentionnés en clair.

- Carnet d'adresses

Utilisez un carnet d'adresses électroniques pour conserver toutes les adresses de vos correspondants. Cela permet un gain de temps appréciable.

Le carnet d'adresses du ministère est enregistré dans Télém@c. Vous pouvez récupérer ces adresses dans Thunderbird en synchronisant les deux messageries. Pour ce faire, il convient de prendre contact avec le service informatique.

- Groupe d'adresses

Dans Thunderbird, le terme de « liste de diffusion » est employé. Il s'agit là d'un usage abusif puisqu'il s'agit plutôt d'un groupe d'adresses. La différence entre les deux est que la liste de diffusion propose des options d'administration alors que le groupe d'adresses est propre à votre client de messagerie⁷.

Le groupe d'adresses permet de regrouper les adresses électroniques de 30 personnes maximum. Au-delà de ce nombre, le message ne peut être diffusé que *via* une liste de diffusion SYMPA créée par la sous-direction des systèmes d'information du ministère de la Culture et de la Communication (SDSI).

- Liste de diffusion

Une liste de diffusion est gérée par un ou plusieurs administrateurs qui fixent les règles d'utilisation du service.

Elle permet d'envoyer un même message à un grand nombre de personnes en une seule fois plutôt que de multiplier les envois individuels de ce même message. Pour cela, on envoie le message à l'adresse électronique de la liste et c'est le serveur de listes qui se charge de faire suivre le message à tous les abonnés de cette dernière. Cela signifie que, pour pouvoir recevoir les messages électroniques échangés au sein d'une liste, il faut s'être préalablement abonné à celle-ci.

Pour créer ou s'abonner à une liste de diffusion, faites une demande auprès du Département de l'informatique après validation hiérarchique.

⁷ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 37.

Contactez Hubert Leclercq si vous êtes sur le site de Paris (hubert.leclercq@culture.gouv.fr), Sylvain Campana sur le site de Fontainebleau (sylvain.campana@culture.gouv.fr) ou Jordan Tacita sur le site de Pierrefitte (jordan.tacita@culture.gouv.fr).

Les listes de diffusion peuvent être utiles, mais elles constituent une source potentielle d'adressage inadéquat et ne doivent donc être utilisées qu'avec précaution.

- Le respect de la hiérarchie

Pensez au respect de la hiérarchie. C'est une notion importante qui veut que l'on respecte un certain cheminement. Cela induit qu'aucun responsable ne doit être « court-circuité » ; ainsi écrit-on « sous couvert ». Par exemple, si vous écrivez à la directrice des Archives nationales, vous avez deux solutions possibles :

- mettre votre chef de service en copie et indiquer dans le corps de texte que vous avez sa validation ;
- envoyer le courriel à votre chef de service, qui se chargera ensuite de l'envoyer à la directrice.

Préciser le champ « objet » d'un message

L'objet du courrier électronique est la première chose que les destinataires liront. C'est donc un des éléments les plus importants et celui qui doit demander le plus de réflexion. La qualité de l'accroche que constitue le sujet conditionnera largement l'ouverture du message. Un sujet mal rédigé conduira souvent le destinataire à ignorer, archiver, supprimer ou classer en *spam* le courriel concerné.

Le sujet est également très important pour éviter les filtres anti-*spam*.

Il faut donc renseigner le titre de votre courriel de façon **concise, compréhensible et claire**. Cela procède de la même logique que le nommage des fichiers. Pensez que votre interlocuteur reçoit beaucoup de courriels chaque jour ; il faut qu'il sache le contenu du message avant même de l'avoir ouvert.

À ne pas faire (exemples d'objets non explicites)

Signature du contrat
Ordre du jour pour la réunion
À lire immédiatement

À faire (exemples d'objets explicites)

Rapport « Les nouvelles technologies », décembre 2004, version finale
Conseil d'administration du 10 février 2010 : ordre du jour

Pour les messages ayant une forte valeur administrative, juridique, financière ou historique, nous vous proposons de mettre devant l'objet un code d'identification. En fonction du lieu de destination et du destinataire, plusieurs possibilités peuvent s'offrir à vous :

- si votre message est envoyé en interne :
 - code producteur,
 - code projet,
 - code producteur et code projet (quand le projet est piloté par un seul service).
- si votre message est envoyé en interne et hors institution : code institution et codes producteur ou projet ou les deux, uniquement dans la mesure où cela apporte de la pertinence et aide à procéder à des tris automatiques.

Messages	Code	Exemples
Envoyés en interne	Code producteur	[SRH] Programme du stage d'intégration
	Code projet	[GAM] Ordre du jour pour la réunion du 25/02/2012
	Code producteur et code projet	[MGA/TPE] Testament de Louis XIV : présentation pour la conférence du 02/04/2012
Envoyés en interne et hors institution, si cela est pertinent	Code institution et codes producteur, projet, producteur/projet	[AN/AE] Compte rendu de la réunion sur les archives électroniques du 23/03/2012

Si vous souhaitez avertir quelqu'un de l'urgence d'un message, faites précéder l'objet (et le code) de «[TU]» ou «[TTU]» pour les messages «très urgent» ou «très très urgent». N'utilisez ces fonctions que lorsque cela est absolument nécessaire en vous rappelant à quoi correspondent ces délais au sein de l'établissement⁸.

Si votre message est personnel, ajouter l'annotation « [Perso] » devant l'objet de votre courriel.

Mis à part le code d'identification, il n'y a pas de règles pour remplir le champ « objet ». Toutefois, pour plus de simplicité, il est recommandé d'aller du général au particulier.

⁸ Cf. Sous-partie 2.2.2 Répondre à un message, p. 23.

Le code d'identification vous permettra de repérer d'où provient le message en un coup d'œil, de le retrouver plus facilement grâce à la barre de recherche et d'être plus performant dans le tri de vos messages.

Enfin, ne traitez qu'un seul sujet par courriel. S'il y a deux sujets distincts, faites deux courriels séparés.

Rédiger un courriel électronique

Dans le cadre de l'activité des services, un courriel peut être un courriel administratif et s'apparente à de la correspondance. Sa rédaction suit les règles de la correspondance administrative.

- Corps du message

Dans le corps de votre message, soyez également clair et concis tout en prenant soin de bien rédiger.

Faites des paragraphes.

En règle générale, ne dépassez pas une page d'écran.

Faites attention au style trop télégraphique ou trop directif.

Évitez les abréviations ou les raccourcis orthographiques.

Relisez bien vos messages avant de les envoyer et, si possible, lancez une correction automatique.

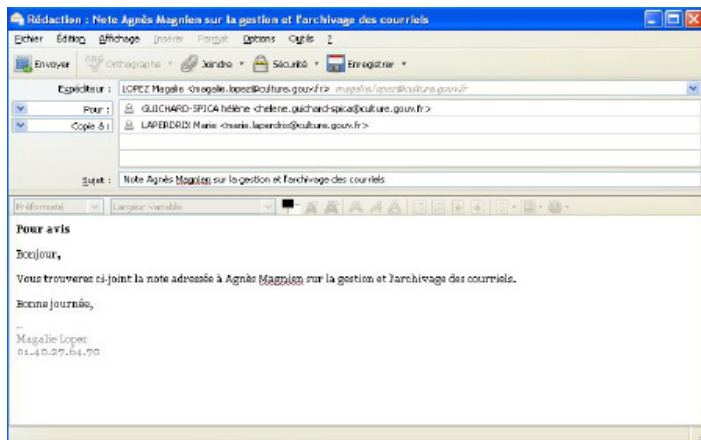
Le destinataire ne doit pas avoir à faire des efforts pour lire et comprendre le message. Celui-ci doit être facilement exploitable en consultation ultérieure ou par des destinataires différents de ceux d'origine.

Évitez de transmettre des informations trop confidentielles.

Lors de la rédaction de vos courriels électroniques, il est possible de modifier la police si vous souhaitez respecter la nouvelle charte graphique⁹.

⁹ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 37.

Enfin, comme pour les courriers classiques, vous pouvez préciser dans le corps du message, en en-tête, la nature de vos courriels (« pour attribution », « pour avis », « pour suite à donner ») comme sur l'exemple ci-dessous.



N. B. : Afin de rendre votre information rapidement accessible pour votre interlocuteur, vous pouvez résumer en 4 lignes votre message (en en-tête) afin que le destinataire du courriel puisse le consulter *via* son téléphone portable sans avoir systématiquement à l'ouvrir.

- Formule de politesse

Utilisez les marques de considération de la correspondance (Monsieur/Madame, Cordialement, Merci par avance, etc.), mais soyez bref dans vos formules de politesse.

- Signature

Afin de pouvoir identifier l'auteur correctement, il est bon de signer de façon automatisée ses courriels.

Si vous disposez d'une signature électronique paramétrée à la charte graphique, veuillez vous reporter au mode d'emploi qui vous a été transmis par le service de la Communication. Sinon, il vous est possible de rédiger une signature¹⁰.

Vous devez paramétrer le positionnement de votre signature afin que celle-ci soit placée automatiquement sous votre réponse¹¹.

Lorsque vous envoyez des courriels en interne sans valeur, vous avez la possibilité d'enlever votre signature afin d'alléger votre message. Il suffit de sélectionner tout ou partie de votre signature (ex : l'adresse et l'image transmise par la Communication) et de la supprimer en appuyant sur la touche « Suppr » de votre clavier.

Lien ou pièce jointe ?

- Pièce jointe

Vous pouvez joindre des fichiers à vos courriers électroniques. Il est préférable de rattacher d'abord sa pièce jointe puis de rédiger son message pour ne pas l'oublier avant de faire partir son courriel. Votre courriel doit comporter un nombre limité de pièces jointes pour préserver la performance du réseau. À partir d'un poids de 2 Mo, la diffusion est différée. Aussi, il est recommandé de limiter l'utilisation des pièces jointes aux envois hors institution et, pour les envois en interne, de déposer les fichiers soit sur un serveur de ressources partagées soit sur un espace coopératif.

Une des fonctions les plus commodes de la messagerie est d'utiliser le message comme bordereau d'envoi d'une pièce jointe. Cependant, le destinataire ne pourra ouvrir la pièce jointe que s'il dispose du logiciel qui le permet. Par exemple, les fichiers OpenOffice ne sont pas lus par tous les interlocuteurs. Notez les indications que vous donnent vos correspondants et veillez à modifier le format avant envoi. Le format le plus aisé reste le PDF : il a l'avantage de protéger votre envoi de toute modification¹².

¹⁰ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 37.

¹¹ *Ibid.*, p. 38.

¹² *Ibid.*

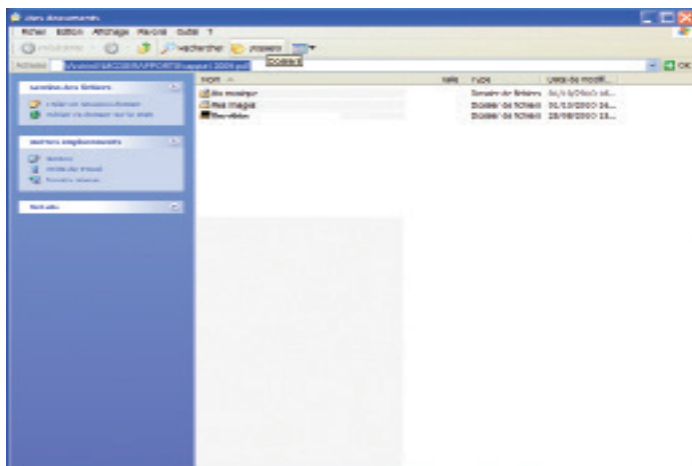
Lorsque vous envoyez un fichier attaché par la messagerie à dix destinataires, ce document est copié dans les dix boîtes aux lettres concernées ainsi que la vôtre (dans le dossier « envoyés »). Avec un message de lien, le document n'est pas dupliqué ; le système se contente de pointer vers lui pour le signaler à vos correspondants. Ni les boîtes aux lettres électroniques, ni le réseau ne sont ainsi encombrés.

- Lien

Lorsque vous déposez un fichier sur un serveur de ressources partagées ou sur un espace coopératif, indiquez dans le corps de votre message le chemin qu'il faut suivre pour arriver jusqu'au fichier concerné.

Exemple : \\Archint1\MCDs\RAPPORTS\rapport-2009.pdf.

Le destinataire de votre courriel n'aura qu'à copier/coller ce chemin dans l'explorateur Windows et appuyer sur « OK » ou sur la touche « Entrée » pour voir apparaître le document.



Vous pouvez également déposer vos fichiers sur Zéphyrin (1000 Mo maximum)¹³. Ce service permet de déposer/télécharger des fichiers trop volumineux pour être envoyés par messagerie électronique sur un serveur.

Les documents que vous voulez diffuser en interne doivent suivre les règles de nommage propres aux Archives nationales (*Cf. Vade-mecum de l'archivage des documents électroniques, version 2*, pages 11-12).

Les documents que vous recevez peuvent être renommés dans certains cas de figure (après avoir vérifié qu'ils n'ont pas été copiés sur les ressources par une autre personne auparavant) :

- Pour les documents produits hors des AN et reçus/récupérés pour une utilisation personnelle ou une diffusion interne :
 - lorsque le nommage n'est pas signifiant ;
 - lorsque le nom est déjà utilisé pour un autre fichier existant sur la ressource ;
 - dans le cadre de la gestion de projet.
- Documents produits en interne :
 - uniquement quand la correction du nommage est nécessaire et validée.

2.2.2. Répondre à un message

Vous répondrez aux messages qui vous sont destinés. Si vous n'êtes qu'en copie, ne répondez que si vous avez une vraie valeur ajoutée à apporter. Encore une fois, **si vous êtes en copie**, ce courrier vous est normalement adressé **pour information uniquement**.

¹³ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 38.

Lorsque vous répondez aux courriels, écrivez **au-dessus des messages reçus** pour que le destinataire ait la réponse directement sous les yeux sans avoir à descendre tout en bas de la page pour lire votre réponse¹⁴.

Prenez en compte le délai de réponse (évituez le courriel urgent le vendredi soir à 17 heures !).

Les messages doivent être traités dans les meilleurs délais. En prenant compte de la Charte Marianne, visant à améliorer et simplifier les relations entre l'établissement public et ses usagers, les Archives nationales doivent s'engager à répondre à tout message électronique dans un délai de 72 heures et à tout courrier papier dans un délai de 15 jours.

Les délais de traitement du courrier :

48 heures (correspond à TTU) ;

72 heures (correspond à TU, cas du courriel extérieur) ;

8 jours (correspond à urgent) ;

15 jours (correspond à délai normal).

Si le courrier nécessite un traitement plus long, faites une réponse d'attente en fixant une date pour la réponse définitive.

Si vous n'êtes pas la personne concernée, orientez votre correspondant vers la personne adaptée ou répondez lui que vous n'êtes pas la personne adéquate.

N'abusez pas du « Répondre à tous » pour dire « *merci* », « *je ne pourrais pas assister à la réunion* », faites une réponse uniquement à l'émetteur. Pensez à réduire le nombre de personnes destinataires dans un « Répondre à tous », quand nécessaire.

Cas de figure où l'on ne répond pas

Soyez vigilant face aux *spams*, rumeurs, virus, etc. Car même si

¹⁴ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 39. [pp000000](#)

des dispositifs de détection sont mis en place pour protéger le réseau, des virus peuvent échapper au contrôle et s'infiltrer dans nos systèmes, notamment par la messagerie¹⁵.

N'ouvrez pas un message qui vous paraît suspect ; détruisez-le. Ne cliquez pas sur des fichiers attachés que vous n'attendez pas ou si vous avez le moindre doute sur l'origine du message (d'où l'intérêt de pointer vers une ressource partagée dès que c'est possible).

Ne répondez jamais aux *spams* si vous ne désirez pas en recevoir d'autres du même expéditeur. À l'inverse, vérifiez votre dossier « indésirable » car il est possible que des messages tout à fait sains arrivent dans celui-là.

Enfin, ne faites jamais suivre machinalement un message qui vous demande de le diffuser largement.

En cas d'absence

Les notifications d'absence sont des messages automatiques produits par votre serveur de messagerie en réponse aux messages entrants. Ils sont utilisés pour informer vos correspondants de votre indisponibilité momentanée, par exemple du fait de vacances. On les appelle aussi « gestionnaires d'absence » ou « réponses automatiques »¹⁶.

La personne qui vous envoie plusieurs messages pendant votre absence ne reçoit qu'une seule notification d'absence en retour au premier courrier.

2.2.3. Transférer un message

Ne modifiez pas le message que vous voulez transférer. Deux types de modifications sont à proscrire :

¹⁵ Cf. L'exemple du piratage de Bercy. Entre décembre 2010 et le début du mois de mars 2011, la direction du Trésor du ministère des Finances a été la cible d'une cyber-attaque visant à dérober des informations. Selon *Paris-Match*, les assaillants sont parvenus à s'infiltrer dans environ 150 ordinateurs, sur lesquels a été installé un mouchard introduit *via* un courriel infecté (qui se diffuse *via* les carnets d'adresses). Cette attaque visait à récupérer des informations relatives à l'organisation du G20.

¹⁶ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 40.

- la modification du texte lui-même. Même si vous voyez des fautes d'orthographe ou des inexactitudes dans le courriel, vous ne devez en aucun cas le modifier.
- la suppression d'une partie de la conversation. Si le bas de l'échange ne concerne pas les personnes à qui vous voulez transférer le message, écrivez un nouveau message.

Il en est de même quand vous répondez à un message.

Enfin, vérifiez, avant de transférer un message, que la personne ne fait pas déjà partie des destinataires.

3 Le classement et l'archivage des courriers électroniques

Les deux interfaces que vous utilisez, à savoir Thunderbird et Télém@c, ont des fonctionnalités et une utilisation différentes.

Télém@c est plus une interface de visualisation qu'une



messagerie en soi ; elle sert à consulter vos messages à distance, **mais n'a pas vocation à les conserver.**

Physiquement vos messages sont à la SDSI, qui n'est pas disposée à mettre en place des processus de stockage. La conservation des messages est de la responsabilité du titulaire du compte de messagerie.

Pour que vous ne soyez pas débordé par les flots d'informations qui envahissent votre boîte aux lettres, il est nécessaire que vous sachiez trier et ranger vos courriers électroniques. Le tri et le rangement concernent aussi bien les messages reçus que les messages envoyés et doivent être faits régulièrement.

3.1. Le tri

3.1.1. Méthode

Comme pour tous vos documents, quels que soient leurs formes ou leurs supports, il est indispensable de pouvoir distinguer les messages qui revêtent une valeur administrative, juridique, financière ou historique, de ceux qui revêtent une valeur purement informelle, non pertinente ou qui ont une valeur très limitée dans le temps.

Seuls les messages (parties visibles et non visibles), ainsi que les pièces jointes, ayant un statut formel ou officiel seront conservés, puis archivés. Les autres courriels ne seront pas conservés par l'institution.

Les messages doivent être traités dans les délais les plus brefs. Dès que vous recevez ou envoyez un message, vous devez juger de son importance et faire une sélection : le conserver et évaluer le délai de réponse ou le supprimer.

Tous les documents qui n'ont pas le statut d'archives publiques à conserver peuvent être supprimés directement.

Pensez à vider votre corbeille régulièrement afin d'éviter l'engorgement.

3.1.2. Rôles et responsabilités

En général, le tri et la conservation des messages se font par celui qui les produit et les envoie (producteur). Par exemple, les messages émanant du service de la Communication, à titre informationnel, seront supprimés par les agents – à l'exception de ceux qui travaillent à la Communication, puisque ces documents témoignent de leur activité.

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

3.2. Le rangement

3.2.1. Aide au rangement

- Fil de discussion

Pour faciliter le suivi et le rangement de vos messages, vous pouvez les « grouper par discussions ». Cette fonctionnalité permet de rassembler tous les messages consécutifs échangés sur un même thème¹⁷.

Ce groupement se fait en fonction de l'« objet » ; d'où l'importance de donner un titre à vos messages électroniques. Si vos courriels ne portent pas d'objet, tous vos messages « sans objet » seront regroupés dans une même discussion alors qu'ils ne portent pas sur le même sujet.

- Recherche de messages par code et par dossiers

Vous pouvez aussi retrouver vos messages très facilement grâce au code figurant dans le champ « objet », ainsi qu'aux dossiers que vous allez créer.

¹⁷ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 41.

3.2.2. Rangement dans les dossiers

- Création des arborescences de dossiers et sous-dossiers

Lorsque vous décidez de conserver vos messages, vous devez immédiatement les ranger. Pour cela, vous devez créer, **dans les dossiers locaux**, des dossiers et sous-dossiers, que vous organiserez par fonctions du plan de classement et/ou par dossiers d'affaire¹⁸.

Le rangement des courriels dans les dossiers locaux est également nécessaire pour des mesures de sécurité car il permet de récupérer les messages et d'en faire une sauvegarde.

Pour garantir une cohérence et faciliter votre travail, il est conseillé de reprendre le même plan de classement que celui utilisé pour vos dossiers papier et électroniques, inspiré du référentiel général mis au point par la chargée de Mission de la gestion des archives.

Votre messagerie doit être rangée de façon claire afin de vous y retrouver plus facilement.

N'oubliez pas de créer un **dossier personnel** dans votre arborescence, au cas où vous auriez quelques messages **à caractère privé**.

- Création des filtres

Lorsque l'on reçoit un grand nombre de courriels, il est souvent nécessaire de les trier selon différentes catégories. En utilisant l'outil de filtres de Thunderbird, il est possible d'automatiser ce tri¹⁹.

¹⁸ Cf. Partie II « Paramétrage des messageries », p. 42.

¹⁹ *Ibid.*, p. 43.

3.3. L'archivage/la sauvegarde des courriels

La chargée de Mission de la gestion des archives archivera uniquement les courriels et les pièces attachées qui auront été enregistrés avec les autres documents électroniques, rangés dans des dossiers organisés par fonctions du plan de classement et/ou par dossiers d'affaire dans les ressources partagées.

Il est donc important d'enregistrer les courriels ayant une valeur administrative, juridique, financière ou historique.

Le classement doit être de préférence identique au classement des documents sur support papier ; être limité en termes de niveaux de classement (éviter d'aller au-delà de 3 niveaux hiérarchiques) ; utiliser des noms ou abréviations claires et explicites ; éviter de réutiliser les mêmes noms de dossiers (notamment pour des dossiers inférieurs).

3.3.1. Enregistrement des courriels dans les ressources partagées

Pour enregistrer vos courriels avec vos autres documents électroniques, il suffit de cliquer sur le message que vous souhaitez enregistrer, puis allez dans « Fichier », « Enregistrer comme » : « Fichier ». Choisissez l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le courriel, ajouter à la fin du nom de votre fichier «.txt » et choisissez dans « Type » : « Fichiers Texte ». Enfin, cliquez sur « Enregistrer ».

Le message s'enregistre donc en tant que fichier texte. Pour l'enregistrer au format .odt, faites un clic droit sur le fichier et sélectionnez « Ouvrir avec » : « OpenOffice Writer ». Pour l'enregistrer, cliquez sur « Fichier », « Enregistrer sous » et dans « Type », choisissez le format .odt.

Pour le nommage du document, il suffit de reprendre le titre initial du courriel en supprimant les caractères interdits (espace, virgules, etc.), d'ajouter au début le numéro correspondant au plan de classement et de mettre à la fin « corr » pour signifier que c'est une correspondance.

Si les courriels ne sont pas enregistrés avec les autres documents de bureautique, pensez au moins à enregistrer les pièces jointes.

Les courriels et les pièces jointes seront donc versés à la Mission de la gestion des archives pour archivage en même temps que les documents de bureautique étant donné qu'ils sont enregistrés au même endroit.

3.3.2. Sauvegarde de la messagerie électronique

Si vous souhaitez sauvegarder l'ensemble de votre boîte aux lettres électroniques, suivez l'un des chemins indiqués ci-dessous (en fonction du système d'exploitation utilisé) :

- **sous Windows XP :**

«C:\Documentsandsettings\[nom de l'utilisateur]\ApplicationData\Thunderbird\Profiles\[xxx.default\Mail\Local Folders]»

- **sous Windows 7 :**

«C:\Utilisateurs (ou Users)\[nom de l'utilisateur]\App data\Roaming\Thunderbird\Profiles\[nom du profil]\xxx.default\Mail\Local Folders»

Il vous suffit de copier/coller le dossier intitulé «Local Folders» sur le support de votre choix ou dans votre dossier individuel sur les ressources partagées afin d'avoir une copie de sauvegarde. Cette sauvegarde peut être faite tous les mois si vous le souhaitez.

Attention : les données récupérées de cette manière, c'est-à-dire à partir du disque local C, peuvent être également versées à la Mission de la gestion des archives. **Elles ne seront pas archivées mais sauvegardées** puisqu'il n'y a, à l'heure actuelle, aucune garantie de pérennité des formats .eml.

Enfin, lorsque vous devrez verser vos documents électroniques pour archivage, mais également votre messagerie électronique pour sauvegarde, reportez-vous au *Guide des procédures de versement des Archives nationales*.

Conclusion

À l'instar du papier, les courriers électroniques sont des archives. En effet, la législation place les documents électroniques au même rang que les documents traditionnels – et, depuis 2000, ils sont même juridiquement égaux aux documents papier à condition de respecter certaines règles, dont l'archivage intègre. À ce titre, leur gestion est tout aussi importante que celle des autres archives courantes.

Chaque jour, plusieurs centaines de messages sont distribués dans les boîtes aux lettres électroniques des Archives nationales et un nombre tout aussi important est expédié à des destinataires extérieurs. De nombreux documents circulent au sein de l'institution ou à l'extérieur *via* la messagerie électronique, devenue un outil de travail indispensable qui, par sa simplicité et sa rapidité, a considérablement accru l'efficacité du travail partagé et la diffusion d'informations. Néanmoins, le volume d'informations, produites ou reçues, peut rapidement nous submerger si la messagerie électronique est mal gérée.

Pour gagner en efficacité et en sécurité, ces principes simples et ces règles communes sont à adopter. C'est ainsi que pour gérer son courrier électronique, il faut traiter de façon efficace les messages, nettoyer régulièrement sa boîte aux lettres mais aussi être vigilant face aux *spams*, virus, etc. Une même rigueur est nécessaire pour la correspondance électronique. Il est en effet important de bien choisir le ou les destinataires, de préciser l'objet du message, ou encore de s'identifier.

Il est aussi indispensable d'effectuer un tri, d'organiser sa messagerie et de distinguer les messages personnels des messages professionnels, notamment ceux qui ont une valeur administrative, juridique, financière ou historique. Ces derniers ne doivent en aucun cas être supprimés mais conservés pour être ensuite archivés et/ou sauvegardés.

À votre disposition

- Vos correspondants « archives » au sein des Archives nationales :

Pilotage général :

Christèle NOULET (01 75 47 20 93)

christele.noulet@culture.gouv.fr

Site de Fontainebleau :

Marie LAPERDRIX (01 64 31 73 81)

marie.laperdrix@culture.gouv.fr

- Mission des Archives au ministère de la Culture et de la Communication :

Maya KHELIFI (01 40 15 84 57)

maya.khelifi@culture.gouv.fr

10 points clés à retenir

Utiliser le courrier électronique à bon escient :

1. Pour les conversations simples ou urgentes, préférer les échanges directs (face à face, téléphone, etc.).
2. Éviter d'utiliser le courriel pour résoudre des conflits et les courriels « ping-pong » (pas plus de deux allers-retours à partir du même courriel de départ).

Faciliter l'exploitation des courriels pour les destinataires :

3. Bien choisir le destinataire : Destinataire = pour action, Copie = pour information, Copie cachée = à éviter !
4. Favoriser la lecture des courriels : objet explicite, message court et clair.

Être attentif lors de l'envoi et la réception des messages :

5. Éviter l'envoi précipité. Vérifier la liste des destinataires, l'objet, le contenu ou encore les pièces jointes.
6. Ne pas modifier le contenu des messages reçus lorsque vous les transférez ou y répondez.
7. Être vigilant face aux *spams*, virus, etc.

Être productif dans le traitement des messages reçus :

8. Réaliser une action pour chaque message consulté : traiter, supprimer, marquer (pour suivi ou traitement ultérieur).
9. Pouvoir rapidement retrouver ses messages, en organisant des dossiers de classement par type d'activités et/ou en utilisant une fonction de recherche (moteur de recherche).
10. Faire une sauvegarde régulière de ses messages.

**ARCHIVES NATIONALES
LA GESTION ET L'ARCHIVAGE
DES COURRIELS**

Partie II : Paramétrage des messageries

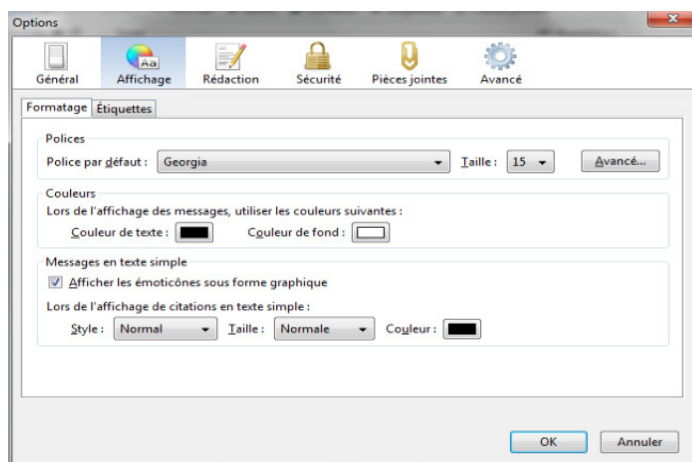
1 - Créer un groupe d'adresses

Cliquez sur « Carnet d'adresses » du menu « Outils », puis sur le bouton « Nouvelle liste » de la barre d'outils. Remplissez le nom de la liste, votre pseudo et les adresses électroniques des personnes que vous voulez intégrer à la liste.

Si vous souhaitez ajouter des contacts dans Télém@c, cliquez sur l'onglet « Carnet d'adresses » situé à côté de l'onglet « Préférences ». Choisissez le groupe dans lequel vous souhaitez ajouter le contact et cliquez sur l'icône en haut à gauche « Créer un nouveau contact ».

2 - Modifier la police

Pour modifier la police dans Thunderbird, allez dans « Outils », « Options », « Affichage » et dans l'onglet « Formatage », sélectionnez « Georgia » dans le champ « Police par défaut ». Validez en cliquant sur « Ok ».



3 - Rédiger une signature

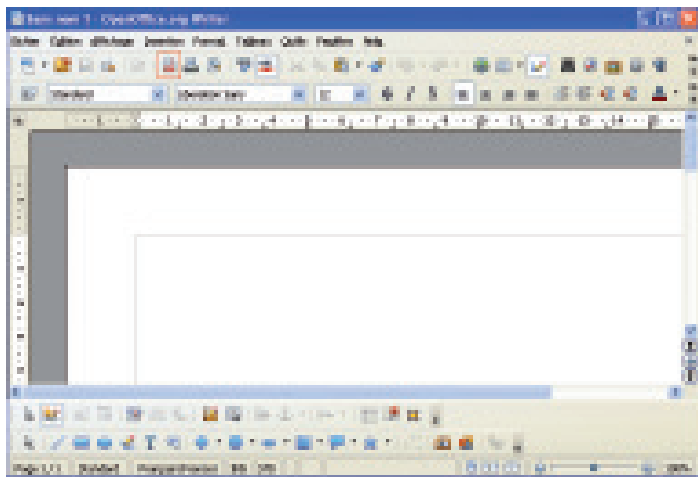
Pour rédiger une signature dans Thunderbird, allez dans « Outils », « Paramètres des comptes » et renseigner le cadre intitulé « Texte de signature » avec les informations minimales suivantes : prénom, nom, titre ou fonction, service et coordonnées.

Si vous souhaitez que votre signature apparaisse également lors des réponses et/ou des transferts, allez dans « Outils », « Paramètres des comptes », « Rédaction et adressage » et cochez les cases « Ajouter la signature pour les réponses » et/ou « Ajouter la signature pour les transferts ».

Pour paramétrer le positionnement de votre signature, allez dans « Outils », « Paramètres des comptes », puis « Rédaction et adressage » et dans le champ « Placer la signature », sélectionnez « sous ma réponse (au-dessus de la citation) ».

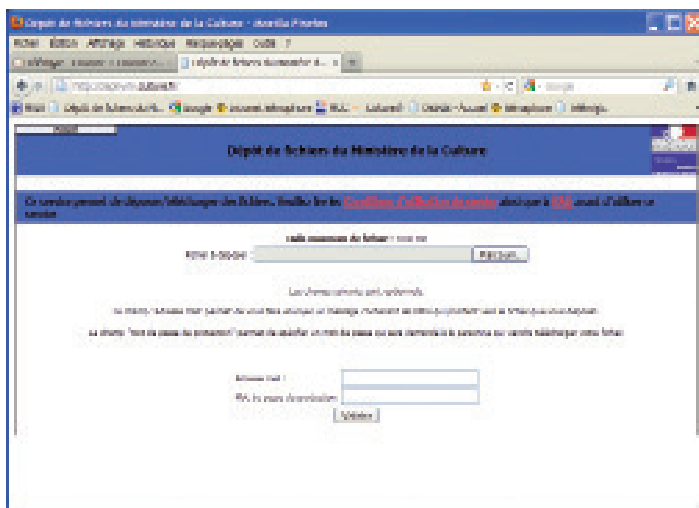
4. Enregistrer un document au format PDF

Pour enregistrer votre document au format PDF dans OpenOffice, il suffit de cliquer sur le bouton « Export direct au format PDF ».



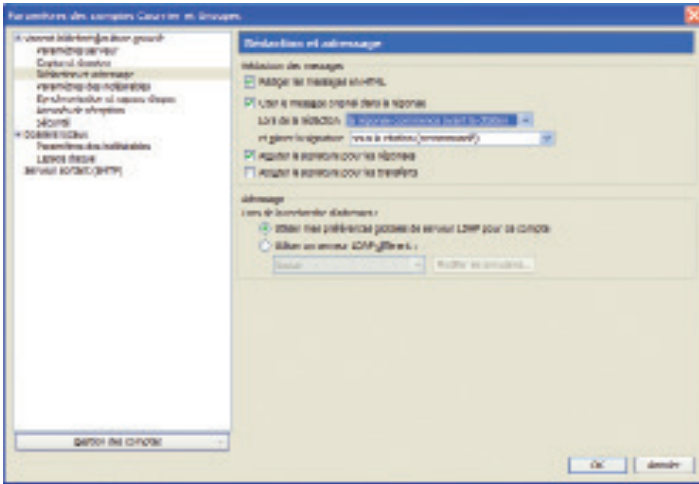
5 - Déposer un fichier sur Zéphyrin

Une fois sur le site <http://zephyrin.culture.fr>, cliquez sur l'onglet « Parcourir », puis récupérez le fichier concerné. Remplissez, si vous le souhaitez, les champs « Adresse mail » et « Mot de passe de protection ». Le premier champ permet d'envoyer à votre correspondant un message contenant l'URL qui pointe vers le fichier que vous déposez et le second, de spécifier un mot de passe qui sera demandé à la personne qui viendra télécharger votre fichier (Cf. Conditions d'utilisation sur le site).

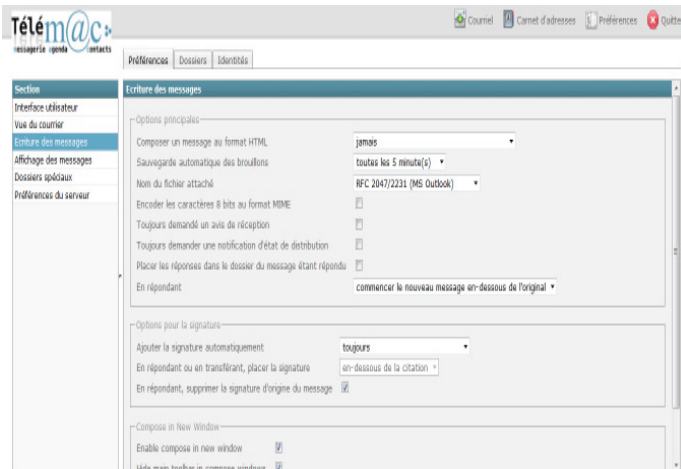


6 - Répondre au-dessus des messages reçus

Allez dans « Outils », « Paramètres des comptes », « Rédaction et adressage ». Sélectionnez ensuite dans la liste déroulante : « La réponse commence avant la citation » et validez.



Cette fonction est également paramétrable dans Télém@c. Il suffit d'aller dans « Préférences », « Ecritures des messages » et dans le champ « En répondant », sélectionnez « Commencer le nouveau message au-dessus de l'original ».



7 - Mettre un message sur le répondeur

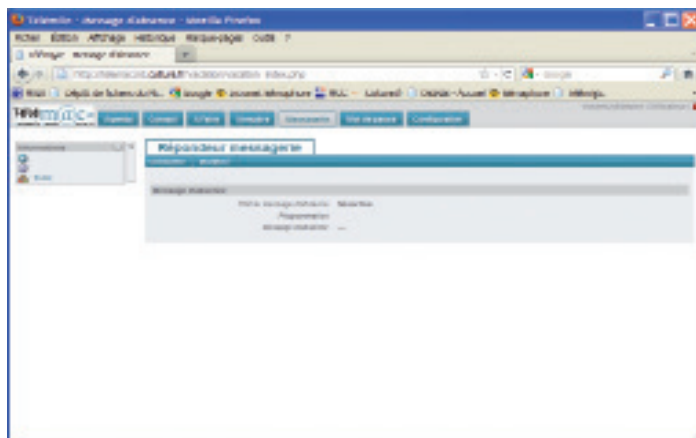
Vous devez vous connecter à Télém@c, puis aller dans « Mon agenda » et vous identifier. Cliquez ensuite sur l'onglet « Mon compte », puis « Répondeur messagerie » et enfin « Modifier ». À partir de là, vous avez deux possibilités :

- activer le répondeur immédiatement.

Pour activer le service immédiatement, vous devez cocher la case « Activer mon message d'absence immédiatement », saisir votre texte et valider. Votre répondeur est actif jusqu'à **ce que vous veniez décocher la case pour arrêter le service.**

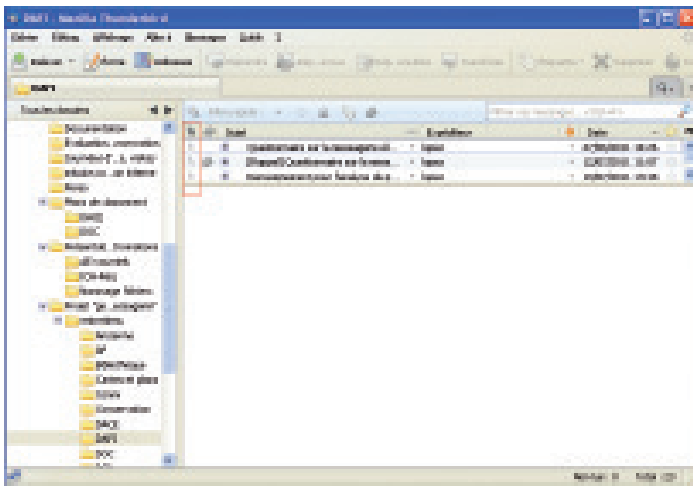
- programmer l'activation du service pour une période que vous allez définir.

Pour mettre en service automatiquement votre répondeur pendant une période que vous définirez, vous devez cocher « Programmer l'activation automatique de mon message d'absence », saisir votre texte et définir les dates d'activation et d'arrêt du service, puis sélectionnez l'heure et les minutes. Enfin, n'oubliez pas de valider. Votre répondeur **ne sera actif qu'à partir du jour défini et pour la période enregistrée.**



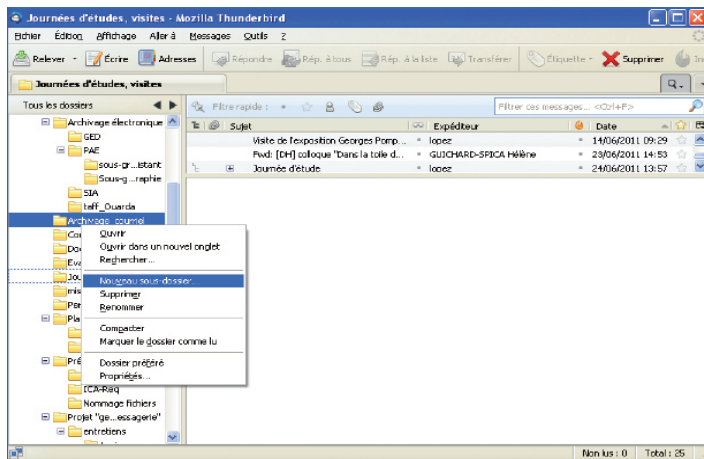
8 - Mettre un fil de discussion

Pour paramétrer cette fonctionnalité dans Thunderbird, allez dans « Affichage », « Trier par » et sélectionnez « Discussions groupées ». Une petite icône apparaît en haut à gauche au-dessus de vos messages. Cliquez dessus afin de rendre visible les fils de discussion.



9 - Créer des dossiers et des sous-dossiers

Pour créer un dossier dans Thunderbird, faites un clic droit sur « Dossiers locaux », puis « Nouveau dossier » et donnez un nom à votre dossier. Si vous souhaitez créer un sous-dossier, faites un clic droit sur le dossier de votre choix, puis sur « Nouveau sous-dossier ».



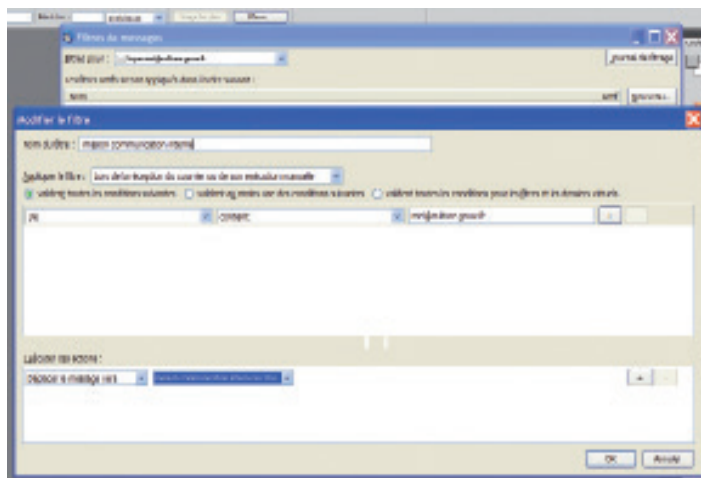
10 - Créer des filtres

Dans l'exemple suivant, nous allons créer un filtre qui déplace, dès leur réception, les messages provenant de l'expéditeur « mci@culture.gouv.fr » dans un dossier nommé « mission communication interne » que l'on aura préalablement créé.

Cliquez sur le menu « Outils » et choisissez « Filtres de messages... ». Une nouvelle fenêtre s'ouvre ; c'est la fenêtre de gestion des filtres. Cliquez sur le bouton « Nouveau » pour créer votre premier filtre. Une nouvelle fenêtre apparaît. Choisissez un nom pour le filtre (mission communication interne pour notre exemple). Dans le premier encadré, vous pouvez choisir les critères de filtrage. Ce sont des éléments qui sont communs à tous les messages d'une catégorie. Dans notre cas, c'est l'expéditeur des messages. Sur la première liste déroulante, choisissez « De », dans la deuxième liste déroulante, laissez « Contient » et dans la troisième, écrivez votre critère. Dans notre exemple, nous filtrons tous les courriels en provenance de « mci@culture.gouv.fr » et c'est donc ce que l'on écrit.

Dans l'encadré suivant, vous allez définir l'action à réaliser lorsqu'un courriel qui répond au critère est rencontré. Dans la première liste déroulante, laissez « Déplacer le message vers » et dans la seconde, choisissez le dossier de destination (dans notre cas, le dossier « mission communication interne »). Cliquez sur « OK » pour valider.

Si vous retournez au gestionnaire de filtres, vous constaterez que votre filtre est présent et actif. Vous pouvez créer autant de filtres que vous le souhaitez. Si vous voulez appliquer les filtres sur les courriels que vous avez déjà reçus, vous devez sélectionner le dossier « Courrier entrant », cliquer sur le menu « Outils » et choisir « Appliquer les filtres sur le dossier ».



ARCHIVES NATIONALES
LA GESTION ET L'ARCHIVAGE
DES COURRIELS

Partie III : Annexes

1 - Références réglementaires

Convention européenne des droits de l'homme :

- article 8 sur le droit au respect de la vie privée ;

Code civil :

- article 9 sur le respect de la vie privée ;
- article 1316 à 1316-3 sur la valeur juridique du courrier électronique ;
- article 1316-4 sur la signature électronique ;

Code la propriété intellectuelle :

- partie législative, première partie sur la propriété littéraire et artistique (droits d'auteurs) ;

Code du patrimoine :

- article L211-1 sur la définition des archives ;

Code pénal :

- article 226-1 sur l'atteinte à la vie privée ;
- articles 226-15 et 432-9 sur l'atteinte au secret des correspondances ;
- articles 323-1 à 323-7 relatifs à la fraude informatique ;

Code du travail :

- article L. 120-2 sur le principe du respect par l'employeur des libertés individuelle et collective ;
- article L. 121-8 dispose qu'aucune information ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté à la connaissance du salarié ;
- articles L. 432-2-1 à 432-2-3 impose l'information et la consultation du comité d'entreprise avant la mise en œuvre dans l'entreprise de moyens de contrôle de l'activité du salarié ;

Lois, décret et circulaire :

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 ;
- Loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 relative aux archives, modifiée par la loi n° 2008-696 du 15 juillet 2008 (Code du patrimoine) ;
- Loi n° 91-646 du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des communications électroniques, modifiée par la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 ;
- Loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique ;
- Décret n° 2001-272 du 30 mars 2001 pris pour l'application de l'article 1316-4 du Code civil et relatif à la signature électronique.
- Circulaire du 27 janvier 2006 relative au bon usage des systèmes d'information²⁰.

Arrêts de la Cour de cassation sur l'utilisation du courrier électronique²¹ :

Courrier électronique et son utilisation par le salarié

➔ Courriers personnel et professionnel

- 2 octobre 2001 (arrêt Nikon). L'arrêt énonce pour la première fois que le salarié a droit, même au temps et au lieu de travail, au respect de l'intimité de sa vie privée ;
- 18 octobre 2006 sur l'identification du caractère personnel des échanges par le salarié ;
- 30 mai 2007 sur les correspondances échangées sur le lieu de travail sans élément professionnel ;
- 6 juin 2007. L'employeur peut prendre connaissance des courriels professionnels des salariés, mais pas des courriels identifiés comme personnels ;

²⁰ Cf. « Guide d'utilisation : Les bons usages des moyens informatiques » sur semaphore.culture.gouv.fr : Domaines/Informatique/SDSI, informations générales/Conseils et préconisations.

²¹ Cf. Pour plus de renseignements :

http://fr.jurispedia.org/index.php/Jurispudence_de_la_Cour_de_cassation_sur_utilisation_du_courrier_%C3%A9lectronique_par_un_salari%C3%A9_%28fr%29#cite_note-8

- 12 mai 2010 sur le licenciement d'un salarié ayant manipulé un autre salarié par l'intermédiaire de faux courriels ;
 - 8 octobre 2011 sur la présomption du caractère professionnel des courriels échangés grâce au matériel de l'entreprise ;
- ➔ Courrier électronique et liberté d'expression
- 10 novembre 2009 sur la liberté d'expression « sans intention de nuire » des salariés par courriel ;
 - 15 décembre 2009 sur la limite de la liberté d'expression d'un salarié par l'emploi de termes « excessifs et injurieux » ;

Courrier électronique et le droit de l'employeur

- ➔ Les droits de l'employeur
- 14 mars 2000 sur le principe de loyauté de l'employeur, d'avertir les salariés d'un possible contrôle des courriels professionnels ;
 - 19 mai 2004 sur le contrôle de l'employeur des activités de ses salariés pendant le temps de travail ;
 - 12 octobre 2004 sur les limites aux modalités d'accès par l'employeur aux fichiers informatiques ;
 - 5 juillet 2011. L'employeur peut consulter les courriels qui n'ont pas été identifiés comme « personnel » par le salarié ;
- ➔ Les obligations de l'employeur
- 2 juin 2004 sur l'utilisation de la messagerie professionnelle pour diffuser des propos antisémites entraînant un licenciement pour faute grave ;
 - 23 mai 2007 sur la possibilité pour l'employeur d'obtenir une ordonnance autorisant un huissier à accéder aux données contenues dans l'ordinateur d'un de ses salariés s'il a des motifs légitimes de suspecter une concurrence déloyale ;
 - 17 juin 2009 sur la procédure d'information et de consultation préalable du Comité d'entreprise avant la mise en œuvre de moyens ou de techniques permettant le contrôle de l'activité des salariés ;
 - 14 avril 2010 sur le non licenciement d'un salarié possédant des documents pornographiques sur le disque dur de son ordinateur professionnel ;

Arrêts du Conseil d'État sur l'utilisation du courrier électronique :

- 28 décembre 2001 sur la recevabilité de réclamation par courrier électronique ;
- 15 octobre 2003 sur le principe de laïcité des fonctionnaires appliqué au courrier électronique ;
- 7 avril 2006 sur la prise en compte d'un courriel pour sanctionner un fonctionnaire ;

Arrêts de cour d'appel :

- Avril 2003 : la cour d'appel de Paris a condamné un salarié pour atteinte portée à l'image de marque et à la réputation de son entreprise ;
- Juillet 2003 : la cour d'appel de Bordeaux a reconnu aux courriels leur caractère personnel, même s'ils étaient émis depuis l'adresse générique de l'entreprise (et non une adresse individuelle) ;
- 14 janvier 2010 : la cour d'appel de Rennes estime que les courriels envoyés par un fonctionnaire depuis sa messagerie de travail sont « a priori » de nature professionnelle.

2 - Glossaire

A

Arborescence : structure hiérarchisée et logique qui permet d'organiser les données.

Archivage électronique : ensemble des actions, outils et méthodes mis en œuvre pour conserver à moyen et long terme des informations dans le but de les exploiter.

Source : *AFNOR*

Au-delà du stockage, de la sauvegarde et de la gestion électronique des documents, l'archivage électronique peut être défini comme l'ensemble des actions visant à identifier, recueillir, classer et conserver des informations, en vue de consultation ultérieure, sur un support adapté et sécurisé, pour la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales ou des besoins d'information.

Source : *Association des archivistes français*

Archives : ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité.

Source : *Article L. 211-1 du code du patrimoine, modifié par l'article 1 de la loi n° 2008-696 du 15 juillet 2008*

Archives courantes : documents qui sont d'utilisation habituelle et fréquente pour l'activité des services, établissements et organismes qui les ont produits et reçus, et qui sont conservés pour le traitement des affaires.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Archives définitives : documents qui, ayant subi des tris, ne sont plus susceptibles d'élimination et qui sont conservés pour les besoins de la gestion et de la justification des droits des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, et pour la documentation historique de la recherche.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

C

Client de messagerie : logiciel installé localement sur un ordinateur personnel qui sert à envoyer et lire des courriers électroniques. Exemples : Thunderbird, Outlook, Lotus Notes, etc.

Source : *Wikipédia*

D

Document électronique natif : document dont les données sont directement créées de façon numérique. Exemples : un document de bureautique, une base de données, un message électronique, etc.

Donnée : terme utilisé, en particulier en informatique, pour désigner une information.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Durée d'utilité administrative (DUA) : durée légale ou pratique pendant laquelle un document est susceptible d'être utilisé par le service producteur ou son successeur, au terme de laquelle est appliquée la décision concernant son traitement final. Le document ne peut être détruit pendant cette période qui constitue sa durée minimale de conservation.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

I

Intégrité : caractéristique d'un document électronique qui n'a subi aucune destruction, altération ou modification.

Source : *NF Z42-013*

L

Liste de diffusion : courrier collectif et paramétrable permettant de faire parvenir aux personnes concernées un grand nombre de messages ou d'informations sur les sujets de leur choix.

Tout message envoyé au serveur de la liste de diffusion est rediffusé vers les adresses électroniques des abonnés de la liste.

Source : *Glossaire des termes relatifs au partage des connaissances ou Knowledge Management*

P

Plan de classement : système qui fixe l'organisation des archives courantes et intermédiaires en usage dans les bureaux, permettant de les ranger, de les classer et de les retrouver.

Source : *Abrégé d'archivistique, Association des archivistes français, Paris, 2004*

S

Sauvegarde : enregistrement à court terme de données dans une optique de restauration. La sauvegarde informatique est une copie de sécurité d'un ensemble d'informations électroniques dans le but de se prémunir contre les incidents, les pertes ou les vols.

Source : *Association des archivistes français*

Spam (ou pourriel) : courriel non sollicité, envoyé massivement et souvent de manière répétitive, à vocation le plus souvent commerciale.

Source : *Wikipédia*

Stockage : conservation matérielle de documents dans un magasin ou service de pré-archivage ou de données sur support numérique ou informatique.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

T

Traçabilité : fait de créer, d'enregistrer et de préserver des données relatives au mouvement et à l'utilisation des documents.

Source : *ISO 15489*

V

Valeur administrative: valeur d'un document au regard de l'administration et/ou de la justification d'un droit.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Valeur historique: valeur d'un document au regard de sa contribution à la connaissance de l'histoire, qui termine sa conservation définitive.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Valeur probante: qualité des documents d'archives qui leur permet de servir de preuve.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

W

Webmail: interface Web rendant possible l'émission, la consultation et la manipulation de courriers électroniques directement sur le Web depuis un navigateur. Exemples: Télém@c, Gmail, Hotmail, etc.

Source : *Wikipédia*

ARCHIVES NATIONALES

LA GESTION ET L'ARCHIVAGE DES COURRIELS

3 - Codification des services

DIRECTION	DÉPARTEMENT	PÔLE, SERVICE	SIGLE
DIRECTION			
	Cabinet (chargé de mission direction)		DIR
	Communication		COM
	Diffusion scientifique		MDS
	Partenariats scientifiques		MPS
	Relations internationales		MRI
	Gestion des archives		MGA
DIRECTION DES FONDS			DIRF
	Direction		(DIRF)
	Département de l'Exécutif et du Législatif		DEL
	Département de l'Éducation, de la Culture et des Affaires sociales		DECAS
	Département des Archives privées		DAP
	Département de la Justice et de l'Intérieur		DJI
	Département de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire et de l'Agriculture		DEATA
	Département des Archives privées d'architectes et des archives sérielles		DAPAAS
	Département du Moyen Age et de l'Ancien Régime		DMAAR

		Centre d'onomastique	ONOM
		Centre de topographie parisienne	TOPO
	Département du Minutier central des notaires de Paris		DMC
	Mission Cartes et plans		MCP
	Mission Photographie		MP
DIRECTION DES PUBLICS			DIRP
	Direction		(DIRP)
		Service de la Bibliothèque historique	BH
	Département de l'action culturelle et éducative		DACE
		administration	(DACE)
		Musée	MUS
		Service éducatif	SE
	Département de l'accueil des publics de Pierrefitte		DAPI
	Département de l'accueil des publics de Fontainebleau		DAPF
	Département de l'accueil des publics de Paris		DAPA
DIRECTION DE L'APPUI SCIENTIFIQUE			DIRASC
	Direction		
	Département de l'archivage électronique et des archives audiovisuelles		DAEAA

ARCHIVES NATIONALES

LA GESTION ET L'ARCHIVAGE DES COURRIELS

		Archives électroniques	AE
		Archives audiovisuelles	AA
	Département de la maîtrise d'ouvrage et du système d'information		DMOASI
	Département de la conservation		DC
		Conservation préventive	CP
		Restauration	RR
		Pôle images	IS
		Service des entrées, régie des fonds	SERF
		Déménagement des fonds	DF
DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE			DIRAFI
	Direction		(DIRAFI)
		Service budgétaire et comptable	SBC
		Service des ressources humaines	SRH
		Service juridique	SCPAJ
		Service de la gestion immobilière et logistique	SGIL
		Service de la sécurité et de la sûreté	SESU
		Antenne Fontainebleau	ANTF
		Antenne Paris	ANTP

Table des matières

Introduction.....	3
PARTIE 1 : Gestion et archivage des messageries.....	6
1 Le cadre général.....	7
1.1. Obligation légale.....	7
1.2. Limites légales.....	8
1.3. Avantages.....	10
1.4. Principales catégories de courriels.....	11
2 Les règles de bon usage de la messagerie électronique.....	12
2.1. Communiquer pertinemment.....	12
2.2. Maîtriser et mettre en forme les courriels pour faciliter leur exploitation.....	13
2.2.1. Écrire un message.....	13
Bien choisir le ou les destinataires.....	13
Préciser le champ objet d'un message.....	16
Rédiger un courrier électronique.....	19
Lien ou pièce jointe ?.....	21
2.2.2. Répondre à un message.....	23
Cas de figure où l'on ne répond pas.....	24
En cas d'absence.....	25
2.2.3. Transférer un message.....	25
3 Le classement et l'archivage des courriers électroniques.....	26
3.1. Le tri.....	27
3.1.1. Méthode.....	27
3.1.2. Rôles et responsabilités.....	27
3.2. Le rangement.....	28
3.2.1. Aide au rangement.....	28
3.2.2. Rangement dans les dossiers.....	28

ARCHIVES NATIONALES

LA GESTION ET L'ARCHIVAGE DES COURRIELS

3.3. L'archivage/sauvegarde des courriels	30
3.3.1. Enregistrement des courriels dans les ressources partagées.....	30
3.3.2. Sauvegarde de la messagerie électronique	31
Conclusion	32
À votre disposition.....	33
10 points clés à retenir.....	34
PARTIE II : Paramétrage des messageries.....	36
1 - Créer un groupe d'adresses	37
2 - Modifier la police	37
3 - Rédiger une signature	38
4 - Enregistrer un document au format PDF	38
5 - Déposer un fichier sur Zéphyrin	39
6 - Répondre au-dessus des messages reçus.....	39
7 - Mettre un message sur le répondeur	41
8 - Mettre un fil de discussion	42
9 - Créer des dossiers et des sous-dossiers	42
10 - Créer des filtres.....	43
PARTIE III : Annexes	46
1 - Références règlementaires	47
2 - Glossaire	51
3 - Codification des services.....	55

Auteurs : Magalie LOPEZ, contractuelle ; Hélène GUICHARD-SPICA, conservateur en charge de la gestion des archives courantes et intermédiaires jusqu'en juillet 2012 et Maxime PRÉVOT, stagiaire.

Conception et maquette : Marjorie RENAUT, vacataire et Magalie LOPEZ.