

Valérie Auclair

## De nouveaux documents à archiver à l'ère électronique : le cas des courriels

©2011 par Valérie Auclair. Ce travail a été réalisé à l'EBSI, Université de Montréal, dans le cadre du cours SCI6112 – Évaluation des archives donné au trimestre d'hiver 2011 par Yvon Lemay (remis le 14 avril 2011). Il a été mis à jour en date du 24 mai 2011.

---

### Table des matières

Introduction.....	1
Documents numériques.....	2
Le courriel comme document institutionnel.....	3
L'évaluation des courriels.....	5
Modalités d'archivage.....	7
Conclusion.....	9
Bibliographie.....	9
Annexe 1 - Tableau comparatif des valeurs de courriel selon BANQ, SROWA et ONU.....	12

« Les supports modernes semblent viser plus la diffusion de l'information que sa conservation. »  
(Eco 2009)

### Introduction

Ce travail porte sur la problématique des courriels comme nouveaux types de documents à archiver. L'importance croissante du numérique suscite l'apparition de nouvelles formes documentaires, dont les archivistes doivent tenir compte.

Les courriels occupent une place de plus en plus importante dans les pratiques professionnelles. Dépassant la simple communication pratique et rapide, ils participent à la prise de décision et à la communication d'informations stratégiques. En ce sens, ils constituent une masse documentaire reflétant les activités des organisations et devant donc être considérée par les archivistes. Cela est d'autant plus important qu'une enquête a révélé « que sur une échelle de dix-huit sources de stress au bureau "comment se retrouver dans le courriel" arrivait en dixième position. » (Saulnier 2005-2006, 133)

Or, la gestion des courriels pose plusieurs défis. D'abord, il n'est pas évident que tous les courriels envoyés ou reçus par une organisation soient des documents institutionnels : quels critères d'évaluation faut-il utiliser pour gérer correctement cette masse documentaire? Ensuite, chaque courriel fait généralement partie d'une suite de courriels constituant une « conversation », les éléments plus récents contenant les plus anciens en un certain ordre chronologique : convient-il de tous les conserver intégralement? Enfin, il faut réfléchir au format de conservation. Par nature, les courriels ne sont pas associés à un format de fichier en particulier, bien que des applications de courriel favorisent certaines extensions (par exemple, \*.eml pour Outlook). Cela pose évidemment problème quant à la conservation à long terme. Les avenues envisageables sont multiples, et il faut pouvoir discerner celle qui répondra le mieux aux besoins de l'organisation.

L'intention de ce travail est donc de vérifier s'il existe déjà des solutions ou des ébauches de solutions à ces défis concrets, soit l'évaluation des courriels, leur conservation à long terme et le traitement approprié à la nature particulière

des courriels comme éléments d'une conversation. L'aspect technique, logiciel, n'est pas abordé ici. Un recensement de la littérature la plus récente possible sur ce qui touche l'archivage des courriels, en ciblant particulièrement les aspects mentionnés, a donc été effectué. Par contre, comme les politiques de nombreuses organisations se retrouvent sur Internet, je n'ai pas cherché à réunir la totalité de ces documents, mais seulement un échantillon, où se retrouvent par ailleurs sensiblement les mêmes éléments.

La revue de littérature révèle des réflexions assez générales, ou au contraire trop techniques, qui n'ont pas permis de répondre de façon satisfaisante à mes interrogations, sauf en ce qui concerne l'évaluation. Par contre, un travail important a été fait sur les critères d'évaluation, sans doute parce qu'ils permettaient de réduire de façon la plus significative la masse de documents. L'aspect conversationnel étant abordé (lorsqu'il l'était) en rapport avec l'évaluation, j'ai suivi la même logique pour ce travail. La section « modalités d'archivage » se concentre donc sur l'archivage concret que l'on peut effectuer, incluant la question de la conservation à long terme.

Ainsi, après avoir brièvement présenté les problématiques des documents numériques et des courriels comme documents institutionnels, il sera ici question de leur évaluation et des modalités d'archivage.

### Documents numériques

La pratique archivistique connaît plusieurs bouleversements depuis l'arrivée massive du numérique dans les activités d'entreprise. Les organisations jonglent avec des dossiers de plus en plus, sinon entièrement, numériques, ce qui vient remettre en question certaines assises fondamentales de l'archivistique :

How do we transmit these digital records - through time? In a digital world an original no longer exists because, intrinsically, each recording or representation (on a medium, a screen or as a print-out) is a representation or reproduction made by the operating system and the application software. The copy permits a (re)construction of the original. (Ketelaar 2006, 11)

On constate également un changement dans la terminologie. La connotation même du mot « archive » évolue : « The term 'archive' doesn't conjure long, stuffy halls full of banker boxes and papers anymore. Even something as seemingly nebulous as email can be archived, indexed, and ready to produce on short notice. » (Spurzem and Tolson 2008, 7) Malgré l'association encore tenace, chez la population en général, avec des sous-sols poussiéreux, les archivistes sur le terrain doivent bel et bien composer avec des documents créés et manipulés à l'aide des dernières technologies.

Ainsi, le terme « electronic record », à peu près équivalent à « archive numérique »<sup>1</sup>, prend sa place dans les institutions. Il renvoie à de l'information créée originellement en format électronique ou à de l'information créée en format analogue puis numérisée (Spindler 2010, 1682; ma traduction). Spindler établit toutefois une différence entre « *electronic record* » et « information électronique » (ou « donnée »), différence qui réside dans la présence du contexte dans le cas des archives électroniques, sous la forme de métadonnées qui peuvent authentifier et/ou expliquer le contenu, et dans l'absence de ce contexte dans le cas de la simple donnée.

In general, metadata tags or “metatags” are elements of textual information inserted into the header of an electronic file to enable automated searching, retrieval, and use of the content within the file. In the record-keeping context, metadata is divided into two types: descriptive metadata and administrative metadata. (Spindler 2010, 1687)

---

1 Anne-Marie Chabin a employé et expliqué cette expression pour signifier « *electronic record* » dans la traduction de la norme MoReq2 (Communautés européennes 2004).

Or, comme pour les documents analogiques, l'archivistique s'avère essentielle à la gestion des documents électroniques. Les avantages énumérés par Meene-Haritz pour justifier l'archivage de documents évoquent, tout en les complétant, les avantages de l'archivistique fonctionnelle (Mas 2010).

Archives add value to records after they are no longer of use for the actual business. They *place them in the context* of the overall image of a whole organization or a complex of agencies. They enable the analysis of the functions of records and of the differences between different records management methods in individual agencies. They can *offer insight into the decision making* and how it was supported by records management in different situations, and which record forms were used and why. Archives *show the organizational communication as a whole* including the logistics and means, and they *present the way records are used as part of the context*. (Meene-Haritz 2006, 37; je souligne ce qui recoupe Mas)

Mas ajoute la garantie de l'intégrité administrative, la pleine valeur de témoignage et l'amélioration du repérage, en plus de la plus grande facilité à traiter un ensemble de documents plutôt que des éléments à la pièce.

Il semble donc que la pertinence des grands concepts archivistiques persiste, bien que l'importance toujours croissante du numérique fasse émerger des défis techniques spécifiques. Ainsi, l'archivistique « papier » et l'archivistique numérique « continue nevertheless to belong to one profession with one mission: "ensuring the technical and intellectual survival of authentic records through time," as *ISO standard 15489* requires. » (Ketelaar 2006, 12)

### **Le courriel comme document institutionnel**

D'emblée, et comme le soulignaient Spurzem and Tolson précédemment, il ne paraît pas évident qu'un courriel soit un document institutionnel qu'il faille traiter en fonction d'un calendrier de conservation et d'un plan de classification au même titre que des rapports ou autres documents de travail plus aisés à reconnaître. Mais qu'est-ce qu'un courriel au juste?

La plupart des définitions du courriel désignent celui-ci comme constituant un instrument ou un moyen de communication entre un et plusieurs individus. La définition de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) est assez précise : « Plus qu'un moyen de transmission de message, le courriel est un document qui se traduit par le message comme tel auquel s'ajoutent des pièces jointes, ou fichiers joints, et des données de transmission et de réception. » (2009, 4) On précise également que le courriel est formé de deux parties distinctes, soit l'en-tête et le corps du message. L'en-tête contient « les éléments d'information nécessaires à la transmission du courriel » (BAnQ 2009, 9), tandis que le corps contient le contenu du message lui-même. Les fichiers joints sont considérés comme partie intégrante du courriel (ce qui peut poser problème, comme il sera vu plus loin, quant à l'intégrité de l'archive). Ainsi, « [l]es métadonnées les plus fréquemment retrouvées dans les systèmes de courrier électronique » (BAnQ 2009, 9) sont le destinataire (contenant l'adresse électronique du ou des destinataires), l'expéditeur (contenant l'adresse électronique de l'expéditeur), le sujet, les destinataires en cc et en cci (s'il y a lieu), la date et l'heure de l'envoi, et la ou les pièces jointes (s'il y a lieu).

La plupart des organisations forgent leur propre définition du courriel lorsque vient le temps d'établir une politique de gestion des courriels. Ainsi, l'Organisation des Nations Unies (ONU), le gouvernement australien, le gouvernement de la province de Terre-Neuve et du Labrador, ainsi que l'Université McGill, proposent chacun une définition plus ou moins précise<sup>2</sup>. Néanmoins, « [à] peu près tout le monde, à l'heure actuelle, conçoit le courriel comme une partie essentielle de l'infrastructure de communication des organisations. » (Saulnier 2005-2006, 122) Fait intéressant, les archives

2 C'est aussi le cas pour plusieurs autres institutions, notamment gouvernementales.

provinciales de Terre-Neuve et du Labrador établissent la précision suivante : « E-mail, as part of this group of electronic records, needs proper management through appropriate policies and procedures, as well as monitoring and compliance tools. » (2006, 3; je souligne) Cela permet de dissiper toute incertitude quant à la nature institutionnelle des courriels.

Par ailleurs, BAnQ souligne que les organismes gouvernementaux et les ministères doivent gérer autant les courriels entre employés que ceux « à destination ou en provenance de l'extérieur » (BanQ 2009, 5). Cette précision évoque la définition même du fonds d'archives, soit « [...] l'ensemble des documents, quelle que soit leur date ou leur nature, produits ou reçus par une personne ou un organisme pour ses besoins ou l'exercice de ses activités et conservés pour leur valeur d'information générale. » (Québec (province) 1990, chapitre I, article 2)<sup>3</sup> Ainsi, comme pour toute unité d'un fonds d'archives, il conviendrait de classer les courriels par grandes fonctions ou activités organisationnelles plutôt que par structure hiérarchique : « A criterion for good record-keeping consists in concealing the records from the decision-making process, similar to good archiving. If the records can be used as tools, they are helpful and only if their function is disturbed do they become evident in themselves. » (Menne-Haritz 2006, 32)

L'importance d'intégrer la gestion archivistique des courriels à la pratique archivistique est soulignée par plusieurs organisations, dont le gouvernement australien et les archives provinciales de Terre-Neuve et du Labrador. Comme le courriel représente un type de document institutionnel, il est tout à fait sensé de le traiter indifféremment des autres types de documents, notamment dans une perspective d'archivistique fonctionnelle. C'est ce que souligne explicitement la Section des Archives et des Records de l'ONU :

Un grand nombre des messages électroniques que vous créez et que vous recevez constituent des records dans la mesure où ils témoignent des activités de l'Organisation et renseignent sur celles-ci. Comme vous le faites avec d'autres types d'informations, vous devez par conséquent gérer les messages qui entrent dans la catégorie des records, en tenant compte des exigences de l'Organisation en ce qui concerne ses activités et sa responsabilité dans la gestion des records. (ONU 2006)

Ainsi, les organisations se trouvent dans l'obligation légale de gérer leurs courriels : « E-mail disasters can include costly and protracted lawsuits, regulatory investigations and fines, and the loss of intellectual property and other confidential company information. » (Flynn 2009, 14)

Pour aider les diverses organisations à gérer ce nouveau type de document, Bibliothèque et archives nationales du Canada (BAC) a fait paraître des indications générales pour élaborer et implanter un plan de gestion des courriels qui soit efficace. Ces indications recommandent entre autres de se baser sur les activités de l'institution concernée, de tenir compte des métadonnées et des pièces jointes, et de mettre en place des politiques claires (BAC; Direction des documents gouvernementaux 2009). Moins « officiel », un *Email Archiving for Dummies* (Spurzem and Tolson 2008) a été publié<sup>4</sup>, témoignant du besoin de plus en plus répandu, pour les organisations, de s'occuper de leurs courriels. Aussi, autre démonstration du concret de cette problématique, dans le cadre d'un atelier sur les ressources en gestion d'archives dans Internet, l'un des aspects

---

3 Les archives provinciales de Terre-Neuve et du Labrador expliquent plus longuement ce qui fait d'un courriel un document institutionnel (2006, 4).

4 Cet ouvrage énumère dix avantages à l'archivage des courriels, dont « Meet federal or state regulatory requirements », « Reduce storage requirements to lower your overall storage costs », « Increase employee productivity », « Adopt internal corporate governance processes », « More effective corporate knowledge management » (Spurzem and Tolson 2008, 45-48), qui sont des arguments archivistiques répandus.

abordés a été la gestion du courrier électronique dans le cadre d'un organisme néo-brunswickois (Lemay 2002).

### **L'évaluation des courriels**

L'évaluation est une fonction archivistique, qui désigne

[...] l'acte de juger des valeurs que présentent les documents d'archives (valeur primaire et valeur secondaire) et de décider des périodes de temps pendant lesquelles ces valeurs s'appliquent auxdits documents dans un contexte qui tient compte du lien essentiel existant entre l'organisme (ou la personne) concerné et les documents d'archives qu'il (elle) génère dans le cadre de ses activités. (Couture 1996-1997, 3)

Il ne s'agit donc pas, comme on le sait, de tout conserver pêle-mêle. Flynn présente bien la différence entre accumulation et traitement archivistique, pour le cas du numérique.

A backup system is no substitute for automatic archiving technology. Designed solely for the recovery of critical data in the event of a man-made or natural disaster; backup is nothing more than the masse storage of electronic information in a known location.

An archive, on the other hand, is a strategic record management tool that not only preserve corporate e-mail, but also facilitates the speedy search and reliable retrieval of the specific records you need, exactly when you need them. (Flynn 2009, 41-42)

Le State Records Office of Western Australia (SROWA) souligne également cette distinction importante : « Email archiving processes may benefit the organization in terms of managing storage, but they are not a substitute for capturing email into a recordkeeping system. » (2009) L'utilisation d'un système permet notamment de préserver l'intégrité du document. Ainsi, il faut résister à la tentation de « tout garder », philosophie qui prévaut parmi les informaticiens ou autres utilisateurs peu avertis (Saulnier 2005-2006). Flynn souligne ainsi que « destructive retention may be deemed preferable to lifelong archiving. If so, the deletion process becomes a critical component of document management. » (2009, 26)

Comme dans le cas de n'importe quel document institutionnel, « [tous] les courriels n'ont pas la même valeur pour une organisation. L'évaluation est donc une opération importante. » (BAnQ 2009 : 6-9) BAnQ distingue les courriels à valeur administrative, juridique, financière ou historique des courriels à valeur éphémère et des courriels sans valeur; on retrouve sensiblement la même catégorisation chez le gouvernement australien et la Section Archives et Records de l'ONU (voir annexe 1). Le SROWA considère également une quatrième catégorie, soit les courriels qui « combinent » au moins deux des valeurs précédentes, tandis que l'ONU range dans une catégorie « autre » ce qui ne correspond pas aux trois autres.

Il est intéressant d'observer que BAnQ et l'ONU spécifient qu'un courriel institutionnel à conservation à long terme « reflèt[e] les positions officielles » (BAnQ 2009) (« messages reflétant la position ou les activités de l'Organisation » [ONU 2006]). Par ailleurs, les définitions de « courriel institutionnel » données par le SROWA et par l'ONU recourent des éléments de notre définition de document institutionnel, soit d'être créé ou reçu dans le cadre des activités de l'organisation ou des fonctions professionnelles d'un employé. Ce qu'inclut la catégorie « éphémère » est plus diversifié. BAnQ y inclut les informations ponctuelles, les exemplaires secondaires, les documents de travail et les versions d'un document conservé. Le SROWA y place plutôt tout matériel promotionnel non sollicité, les doublons et les notifications, tandis que l'ONU inclut les doublons, les messages informels et les brouillons, les notifications, les messages de liste de distribution et les courriels personnels. Il est intéressant de voir que ces derniers constituent une catégorie entière pour le SROWA et qu'ils sont placés dans les « courriels sans valeur » pour BAnQ (avec les pourriels et

les messages de liste de distribution). Finalement, l'ONU a déterminé la catégorie « brouillons », qui inclut les versions de travail passant notamment par un processus d'approbation; on élimine en fait ce qui n'est pas couvert par la catégorie « records ».

En somme, les politiques détaillées de ces trois institutions se ressemblent assez dans les grandes lignes. Nonobstant la nomenclature et la catégorisation, on remarque que l'importance est mise sur les courriels institutionnels, à conserver à long terme, et que l'on identifie ce qu'il convient d'éliminer à moyen ou à court terme, ainsi que ce qui n'a pas à être traité du tout comme un document institutionnel. Plus simplement et concrètement, l'Université McGill indique à ses employés ce qui peut être éliminé, soit tout ce qui ne correspond pas au fonds de l'institution, notamment les courriels personnels, les pourriels, les copies de travail et les courriels transférés (McGill University Archives 2004). La sélection est sans doute moins pointue que dans les institutions précédentes, mais la directive a le mérite d'être claire et de ne pas donner une impression de casse-tête aux néophytes.

Les Archives provinciales du Nouveau-Brunswick fournissent un schéma décisionnel aux employés gouvernementaux (Archives provinciales du Nouveau-Brunswick, Gestion de l'information consignée 2002), tout comme le Kentucky Department for Libraries and Archives (2010). Cette forme d'aide à la décision facilite la gestion quotidienne des courriels, surtout pour les employés dont les principales activités sont toutes autres.

Une fois les documents à archiver identifiés, il faut établir des critères déterminant leur validité : le tableau 1 compare quatre éléments provenant de trois sources. On remarque la récurrence de l'intégrité chez Flynn et chez le Groupe départemental de recherche sur les documents structurés (GRDS); le SROWA emploie quant à lui l'expression « should not be altered ». Saulnier écrit que « [l']*intégrité* des données transmises par courriel consiste à déterminer si elles n'ont pas été altérées durant la transmission, soit de manière accidentelle, par un virus ou de manière intentionnelle. » (2005-2006, 126) L'intégrité est donc jugée essentielle pour qu'un courriel constitue une archive institutionnelle valide. La notion d'authenticité revient également dans deux listes; le SROWA indique « recordkeeping metadata ». Or, les métadonnées permettent d'assurer l'authenticité des documents électroniques.

Sources	Objet	Critères de validité
SROWA 2009	digital record	<ul style="list-style-type: none"> <li>• content</li> <li>• context</li> <li>• structure</li> </ul>
Flynn 2009, 36	reliable e-mail evidence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• authenticity</li> <li>• integrity</li> <li>• accuracy</li> <li>• completeness</li> <li>• repudiation</li> </ul>
SROWA 2009	e-mail records	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recordkeeping metadata</li> <li>• should be accessible</li> <li>• should not be altered</li> <li>• should be classified</li> <li>• should be readable for the long term</li> </ul>
GRDS 2004, 24	documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• authenticité</li> <li>• intégrité</li> <li>• fiabilité</li> </ul>

Tableau 1. Comparaison de critères de validité

On remarque que la stabilité du support ne figure nulle part. Cela est attribuable à la nature même du courriel : « It is an inherent quality of electronic records that they are not stable. » (Menne-Haritz 2006, 33) Les courriels sont particulièrement fluctuants : « An e-mail sent to an addressee may be forwarded to others even if the author has already deleted it. It may have been changed without any trace before forwarding. It may have lost its metadata and therefore the context is difficult to retrace. » (Menne-Haritz 2006, 33) Pourtant, il importe d'enregistrer, de « figer » des métadonnées fiables afin de fournir au document sa validité archivistique. Menne-Haritz répond à cela en prônant de protéger les courriels de tout changement pouvant les affecter en dehors de l'événement de communication qui les concerne directement, « which means stabilizing them as they are after they have successfully served the communication operations. » (2006, 34) Néanmoins, l'aspect conversationnel en appelle, selon cet auteure, à une nouvelle définition de « record ».

Records in this context are understood as the distinguishable entries on documents representing units of meaning and actions and thus presenting different time layers. This is the case for instance when e-mail programs include a received message in the answer as well as the address and the transmission metadata. The new e-mail is a new record integrating the first one. Their layers represent sequences of communications (and actions), which can be understood as such without the need to describe them verbally. (Menne-Haritz 2006, 36)

Dans les politiques observées, on semble considérer le courriel comme un élément isolé. Seuls l'ONU et le SROWA traitent de l'aspect conversationnel. Dans sa politique, le SROWA spécifie :

Emails that are State records should be captured in the organization's recordkeeping system as soon as they are sent or received or as soon as possible thereafter. However, emails often involve a thread of communication that can continue for a period of time. Organizations should determine an organization-wide approach for the timing for capturing emails. (2009)

Trois options sont ensuite données, dont la capture de chaque courriel individuellement, la capture du dernier courriel de la « conversation » ou encore la capture de courriels « clés » dans l'échange. La décision revient à chaque organisation, selon ses besoins et capacités de gestion.

L'ONU aborde cette problématique par l'angle de la responsabilité de l'auteur. C'est à ce dernier que revient de « conserver le texte original et toutes les réponses qui forment l'ensemble du record électronique », de « déterminer à quel moment de la discussion il convient d'enregistrer une copie du texte à titre de record officiel » dans le cadre d'échanges prolongés, et de créer « un nouvel original [à] conserver et gérer » (2006) si une information est ajoutée à un message reçu. Cela rejoint les indications du SROWA.

À ces exceptions près, et comme il fut souligné dans l'introduction de ce travail, on s'attarde surtout à répondre à l'urgence d'évaluer les courriels. Pour le moment, on préfère conserver le courriel « tel que reçu », donc avec tous les courriels précédents s'ils sont inclus dans le message et sans eux si un expéditeur les a effacés avant d'envoyer une nouvelle réponse, ce qui revient à la première option indiquée par le SROWA.

### **Modalités d'archivage**

Une fois déterminés les courriels à conserver ou à éliminer, il reste à établir une méthodologie d'archivage. Comme le souligne Flynn, « it is essential for the organization's legal department to take the lead in determining *precisely* which e-mail messages and other data will be preserved, *exactly* how and where data will be stored, and *specifically* when - if ever - electronically stored information will be deleted. » (2009, 20) Flynn se penche surtout sur l'aspect légal de la gestion des courriels institutionnels. Elle prône donc l'exploitation de systèmes

d'archivage électronique (SAE), en autant que les moyens de l'organisation le permettent : « Reliable archiving technology [...] *guarantees* your ability to store, index, search, view, retrieve, and produce legally compliant, unaltered e-mail evidence. » (Flynn 2009, 26) Selon elle, un SAE doit permettre la réalisation de trois tâches essentielles quant à la gestion de « *e-mail evidence* » :

1. Capturing all inbound and outbound, internal and external e-mail messages and attachments.
2. Indexing captured e-mail to simplify and speed up data searches.
3. Preserving e-mail in a single location, where it remains secure and tamperproof until litigators or regulators call on you to locate, restore, and relinquish it. » (Flynn 2009, 37-38)

Remarquons la présence des pièces jointes et la garantie de l'intégrité dans ses critères. Le SROWA souligne également la nécessité de conserver les liens avec les documents joints, qui constituent « an important part of the business record and must be captured with the email message. » (2009)

Carole Saulnier (2005-2006, 130-131) modélise la « vie » d'un courriel en indiquant où les métadonnées documentant « tous les aspects du contenu, du contexte et de la structure des fichiers créés » peuvent être saisies automatiquement, de la façon la plus transparente possible pour les utilisateurs, « ce qui en fait un gage de plus de succès dans l'implantation du processus d'enregistrement institutionnel. » Ainsi, les métadonnées sur le créateur, « les droits d'accès, la protection des données et le chiffrement, au besoin » sont maintenues dans un système de GED. Saulnier suggère de conserver le format natif pendant la période de semi-activité et d'utiliser un format « plus adéquat pour la préservation à long terme » pour la conservation permanente (qui selon elle devrait être le XML associé à un *document type definition*).

De plus, elle propose des actions archivistiques concrètes, notamment l'impression des courriels et pièces jointes lorsque l'organisation ne possède pas de SAE, la conservation dans l'application courriel (quoique cela entraîne normalement des problèmes de repérage et de stockage) ou l'enregistrement sur des espaces disques organisationnels en format texte (ce qui fait toutefois perdre la valeur de preuve des courriels, puisqu'il devient possible de les modifier). BANQ propose également l'impression des courriels et pièces jointes lorsqu'un organisme ne possède pas de système de gestion intégrée : « Il faut alors s'assurer que toutes les données de transmission et de réception ainsi que les pièces jointes ont été imprimées en plus du message lui-même. » (BANQ 2009 : 10) Il est spécifié que la copie papier devient alors l'exemplaire original, malgré le transfert de support.

Le Service des archives de l'Université McGill a offert des recommandations concrètes aux employés de l'institution quant à la gestion de leurs courriels. Ces recommandations s'appliquent dans le cadre d'une période d'attente avant l'implantation d'un module de SAE.

- Consider using a classification plan. Create a common folder structure for your email and documents on the network.
- Place personal email in a folder labeled “Personal” and delete on a monthly basis.
- Delete items from your “Deleted” folder on a monthly basis.
- Do not strip out document attachments from the email message – this diminishes the authenticity of the mail as it is related to your action.
- Rather than emailing attachments, keep documents to be circulated internally on a shared network drive (i.e. F drive) and only include a drive and directory location for this document in your email.

(McGill University Archives 2004)

Ces instructions pourraient s'appliquer dans un milieu ne pouvant acquérir un SAE, et offrent l'avantage d'éviter l'impression des courriels et donc la perte de leur intégrité.



Évidemment, les modalités d'archivage sont particulières à chaque milieu, selon la législation concernée, les ressources disponibles, la volonté organisationnelle, etc. Mais toute organisation peut (et doit, si elle est québécoise et publique) gérer ses courriels, les moyens existants étant multiples.

### **Conclusion**

L'importance croissante du numérique a donné lieu à l'apparition d'un nouveau type de document à considérer dans la gestion archivistique, soit les courriels. Suite à une revue de littérature, on constate qu'il convient d'inclure ceux-ci dans les processus de traitement, puisqu'ils constituent des documents institutionnels. Leur évaluation et leur préservation à long terme présentent des défis intéressants; si la question de l'évaluation est généralement réglée, il en va autrement pour la conservation.

En effet, d'après les politiques examinées, il semblerait que les grandes organisations aient statué selon la même logique générale, en établissant au moins une différence entre les courriels institutionnels (à gérer) et les courriels personnels et/ou temporaires (à éliminer). Cependant, la gestion des courriels semble encore trop récente pour s'être penchée sur les formats de conservation : on préconise surtout l'utilisation par défaut du format de l'outil informatique disponible. Quant à l'aspect conversationnel qui caractérise ce type documentaire, on conserve, à quelques exceptions près, tous les courriels intégralement, avec les redondances que cela peut impliquer.

Évidemment, cette étude est très sommaire. Un relevé plus exhaustif des politiques existantes devrait être effectué, bien que ça n'ait pas été nécessaire dans le cas présent. Une approche plus pratique, qui s'attarderait sur les difficultés ou opportunités techniques, serait pertinente, puisque les organisations semblent parvenues à cette étape. Enfin, il serait intéressant de consulter des employés au sein d'organisations ayant mis en place des politiques d'archivage de courriels afin de vérifier l'état des lieux véritable : dans les faits, comment s'effectue cette gestion un peu particulière?

Chose certaine, la problématique de la gestion des courriels comme documents archivistiques en évoque une autre, également apparue avec l'émergence des documents institutionnels électroniques, soit le partage des responsabilités en matière de gestion des archives. Comme le souligne Nancy Flynn, les archivistes doivent désormais sensibiliser non seulement les gestionnaires, mais également les techniciens ou ingénieurs en informatique, en plus de travailler avec les gens du service juridique, « to ensure that everyone responsible for the successful management of e-mail and other ESI really understand the concept of business records - and business record life cycle management - from all perspectives. » (Flynn 2009 : 27) Une approche qui, dans l'optique d'une archivistique intégrée au Québec, s'avère plus que justifiée puisqu'il s'agit avant tout de soutenir les activités d'une organisation afin de l'aider à réaliser ses objectifs. Il importe donc d'agir de façon concertée.

### **Bibliographie**

- Archives provinciales du Nouveau-Brunswick, Gestion de l'information consignée. 2002. *Courrier électronique : Ce qu'il faut conserver ou supprimer*.  
<[http://archives.gnb.ca/App\\_Handlers/RIMFileDownloadHandler.ashx?id=26&section=2](http://archives.gnb.ca/App_Handlers/RIMFileDownloadHandler.ashx?id=26&section=2)> (consultée le 5 mars 2011).
- Bibliothèque et archives nationales du Canada (BAC); Direction des documents gouvernementaux. 2009. *Lignes directrices pour la gestion des courriels*. Ottawa : BAC. <<http://www.lac-bac.gc.ca/gouvernement/nouvelles-evenements/007001-630501-f.html>> (consultée le 5 mars 2011).

- Bibliothèque et archives nationales du Québec (BAnQ). 2009. *Orientations pour la gestion documentaire des courriels au gouvernement du Québec*. Québec : BANQ.  
<[http://www.banq.qc.ca/documents/services/archivistique\\_ged/Orientations\\_Gestion\\_courriels\\_gouv\\_Quebec\\_2009-01-09\\_VF.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/archivistique_ged/Orientations_Gestion_courriels_gouv_Quebec_2009-01-09_VF.pdf)> (consultée le 28 février 2011).
- Communautés européennes. 2004. *Model Requirements for the Management of Electronic Records: MoReq specification*. Traduction française. Trad.par Marie-Anne Chabin.  
<[http://www.cornwell.co.uk/moreqdocs/MoReq\\_en\\_francais.pdf](http://www.cornwell.co.uk/moreqdocs/MoReq_en_francais.pdf)> (consultée le 14 mars 2011).
- Couture, Carol. 1996-1997. L'évaluation des archives : État de la question. *Archives* 38, no1 : 3-31.
- Eco, Umberto. 2009. *Ces mémoires qui risquent de flancher*. *Courrier international* 958.  
<<http://www.courrierinternational.com/article/2009/03/12/ces-memoires-electroniques-qui-risquent-de-flancher>> (consultée le 7 février 2011).
- Flynn, Nancy. 2009. *The e-policy handbook : rules and best practices to safely manage your company's e-mail, blogs, social networking, and other electronic communication tools*. 2<sup>nd</sup> ed. New York ; Toronto : American Management Association.
- Flynn, Nancy and Randolph Kahn, Esq. 2003. *E-mail rules : a business guide to managing policies, security, and legal issues for e-mail and digital communication*. New York : American Management Association.  
<<http://books.google.com/books?id=Q9CbhiflZh0C&lpq=PP1&dq=nancy%20flynn&hl=fr&pg=PR8#v=onepage&q&f=false>> (consultée le 28 février 2011).
- Government of Western Australia and State Records Office of Western Australia (SROWA), Department of Culture and the Arts. 2009. *SRO Guideline: Management of Email Records: A Recordkeeping Guideline for State Organizations*. State Records Office of WA, Perth, Western Australia.
- Groupe départemental de recherche sur les documents structurés (GRDS). 2004. *Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents*. Version 1.1.  
<[http://www.banq.qc.ca/documents/services/archivistique\\_ged/crggid/CRGGID.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/archivistique_ged/crggid/CRGGID.pdf)> (consultée le 14 septembre 2010).
- Kentucky Department for Libraries and Archives. 2010. *Understanding Records Management : E-mail Records*.  
<<http://www.kdla.ky.gov/recmanagement/tutorial/email.htm>> (consultée le 14 mars 2011).
- Ketelaar, Eric. 2006. Everyone an archivist. In *Managing and Archiving Records in the Digital Era: Changing Professional Orientations*. Edited by Niklaus Bütikofer, Hans Hofman and Seamus Ross. Baden : hier+jetzt. 9 : 14.
- Lemay, Yvon. 2002. Atelier sur les ressources en gestion des archives dans Internet. In *22<sup>e</sup> Colloque provincial sur la formation professionnelle pour le personnel de bureau*, Université de Moncton, campus de Shippagan, 7 juin 2002. <<http://bureau.umcs.ca/Ylemay/index.html>> (consultée le 14 mars 2011).
- Lévesque, Michel. 2003. Documents électroniques : Conserver ou détruire? In *Colloque 2003 du Réseau des archives du Québec*, sous la dir. du Réseau de diffusion des archives du Québec.  
<<http://www.rdaq.qc.ca/modules/contentManager/upload/wysiwygText/MLevesque.pdf>> (consultée le 7 février 2011).

- Mas, Sabine. 2010. *Organisation des archives dans une administration*.  
Présentation dans le cadre du cours SCI6115 - Classification archivistique, à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, le 9 septembre 2010.
- Menne-Haritz, Angelika. 2006. Managing and archiving administrative records in the digital era - The instrumentality of electronic records for administrative communication. In *Managing and Archiving Records in the Digital Era: Changing Professional Orientations*. Edited by Niklaus Bütikofer, Hans Hofman and Seamus Ross. Baden : hier+jetzt. 30 : 38.
- McGill University Archives. 2004. *Recordkeeping and Email Best Practices*.  
<[http://www.archives.mcgill.ca/dp/assets/pdf\\_dp\\_email\\_best\\_practices\\_rev.pdf](http://www.archives.mcgill.ca/dp/assets/pdf_dp_email_best_practices_rev.pdf)> (consultée le 7 février 2011).
- Organisation des Nations Unies (ONU), Section des Archives et des Records. 2006. *Gestion du courrier électronique en tant que records*.  
<<http://archives.un.org/unarms/fr/unrecordsmgmt/electronicrecords/managee-mailrecs.html>> (consultée le 15 mai 2011).
- Provincial Archives of Newfoundland and Labrador. 2006. *Policy on the Management of E-mail Messages*.  
<[http://www.ocio.gov.nl.ca/ocio/publications/policies/email\\_policy.pdf](http://www.ocio.gov.nl.ca/ocio/publications/policies/email_policy.pdf)> (consultée le 5 mars 2011).
- Québec (province). 1990. *Loi sur les archives, L.R.Q., Chapitre A-21.1*.  
Québec : Éditeur officiel du Québec.
- Saulnier, Carole. 2005-2006. Les courriels: actif informationnel de nos organisations. *Archives* 37, no 2 : 119-137.
- Spindler, Robert P. 2010. Electronic Records Preservation. *Encyclopedia of Library and Information*. Sciences, Third Edition 1, no 1 : 1682-1688.
- Spurzem, Bob and Bill Tolson. 2008. *Email archiving for dummies*. Hoboken, NJ : Wiley.

## Annexe 1 - Tableau comparatif des valeurs de courriel selon BAnQ, SROWA et ONU

<b>BAnQ</b>
<b>Courriels à valeur administrative, juridique, financière ou historique</b>
<p>Ces courriels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reflètent les positions officielles du ministère ou de l'organisme;</li> <li>• documentent la manière dont le ministère ou l'organisme conduit ses affaires et consignent une décision ou une mesure adoptée par le ministère ou l'organisme;</li> <li>• contiennent des renseignements sur les programmes, les politiques et les transactions du ministère ou de l'organisme;</li> <li>• constituent des demandes pour obtenir une copie d'un document en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>• permettent de comprendre l'élaboration et la mise en oeuvre de rapports, d'études, de prises de position, etc.;</li> <li>• accusent réception d'un rapport ou d'une information en vertu d'une loi ou d'un règlement;</li> <li>• documentent et consignent une décision ou une mesure adoptée par le ministère ou l'organisme.</li> </ul>
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• politiques, procédures, directives, plans d'action;</li> <li>• devis et soumissions;</li> <li>• correspondance officielle;</li> <li>• documents qui amorcent, autorisent ou complètent une transaction.</li> </ul>
<b>Courriels à valeur éphémère</b>
<p>ceux qui ont une valeur à court terme (par exemple, une invitation à une activité récréative, un avis de convocation ou un message informant le personnel de la défectuosité du système informatique), ceux qu'on reçoit à titre d'information, ceux dont on connaît le détenteur de l'exemplaire principal (tel que défini dans le calendrier de conservation), les documents de travail ou les multiples versions d'un document dont on sait que le document final est conservé. Plusieurs courriels ont une valeur administrative éphémère pour un ministère ou un organisme, et ceux-ci doivent être détruits dès qu'ils n'ont plus de valeur.</p> <p>Ces courriels sont utiles pour une période de temps très courte, au cours de laquelle ils sont conservés dans l'application de messagerie électronique et détruits dès qu'ils ont rempli leur fonction et n'ont plus aucune utilité.</p>
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• demande pour obtenir une copie d'un document, à l'exception d'une demande faite en vertu de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>;</li> <li>• rappel d'une date ou d'un rendez-vous importants;</li> <li>• invitation à appeler quelqu'un par téléphone;</li> <li>• accusé de réception d'un rapport ou d'une information, qui n'est pas exigé en vertu d'une loi ou d'un règlement;</li> <li>• note de service, mémo interne, à l'exception de ceux liés à des dossiers spécifiques;</li> <li>• courriel d'information générale, à l'exception de ceux liés à des dossiers spécifiques;</li> <li>• copies de courriels, dont ceux reçus en tant que copie conforme;</li> <li>• bulletins, circulaires, etc.</li> </ul>
<b>Courriels sans valeur</b>
<p>Un certain nombre de courriels n'ont aucune valeur juridique, administrative, financière ou historique et doivent être éliminés dès qu'ils ne sont plus utiles.</p>
<p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les courriels personnels;</li> <li>• les avis qui ne sont pas liés à une activité professionnelle;</li> <li>• les discussions ou courriels d'une liste de diffusion, qui n'amènent pas de suivi de la part du ministère ou de l'organisme;</li> <li>• les copies ou extraits de documents diffusés qui n'amènent pas de suivi de la part du ministère ou de l'organisme;</li> <li>• les pourriels, soit les courriels non sollicités à caractère commercial ou sans intérêt.</li> </ul>
<b>SROWA</b>
<b>2.1 Business email</b>
<p>A business email contains information created or received by an officer, via an email system, in the course of his/her duties.</p> <p>These emails are State records and must be captured in the recordkeeping system to provide evidence of business activity and meet legal requirements. Business email must be retained for as long as required, giving consideration to the subject matter of the record, and may only be destroyed in accordance with an approved records disposal</p>

<p>authority.</p> <p>A business email may have any or all of the following attributes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• information which is of evidential and/or historical value and is not recorded elsewhere;</li> <li>• formal communications and/or a transaction between officers (for example a memorandum, report or submission) or between an officer and another party; or</li> <li>• documents the rationale behind organization policy, decisions or directives.</li> </ul>
<p><b>2.2 Ephemeral email</b></p> <p>An ephemeral email may or may not be used to facilitate the organization's business and has no continuing value to the organization and is generally only needed for a few hours or a few days.</p> <p>Ephemeral email may not need to be captured in a recordkeeping system and can be destroyed when reference ceases as authorised in an approved records disposal authority.</p> <p>Examples of ephemeral email include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• unsolicited advertising material (eg incoming promotional literature, brochures, and leaflets);</li> <li>• duplicates of circulars;</li> <li>• duplicates of minutes and other documents where the original record has already been captured;</li> <li>• email notification of routine or trivial telephone messages; or</li> <li>• duplicate emails circulated for information purposes only.</li> </ul>
<p><b>2.3 Personal email</b></p> <p>Personal email relates to a private or personal matter and has no relevance to the business of the organization.</p> <p>Personal email may be destroyed when no longer required.</p> <p>See also: 7. Retention and Disposal.</p> <p>Each organization should have a policy in place which informs staff of acceptable personal use of email systems. Such a policy should highlight issues such as conflicts of interest and should refer staff to relevant codes of conduct.</p> <p>Examples of personal email include email dealing with topics such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrangements for lunch;</li> <li>• personal/family arrangements; or</li> <li>• jokes or unsolicited information not related to work responsibilities, where no business related content is included.</li> </ul> <p>See also 2.4 - Combination Email.</p>
<p><b>2.4 Combined</b></p> <p>a. If the email incorporates both personal and business related information, the email is to be considered a State record (or business email) and must be managed accordingly.</p> <p>b. If the email incorporates both ephemeral and business related information, the email is to be considered a State record (or business email) and must be managed accordingly.</p> <p>c. If the email incorporates personal, ephemeral and business information, the email is to be considered a State record (or business email) and must be managed accordingly. (SROWA 2009)</p>
<p><b>ONU</b></p>
<p><b>Records</b></p> <p>tous les messages créés, envoyés ou reçus à l'aide d'un système de messagerie électronique dont l'Organisation a besoin pour contrôler, appuyer ou documenter l'exécution de programmes, mener des opérations, prendre des décisions ou rendre compte d'activités</p> <p>Exemples</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• messages reflétant la position ou les activités de l'Organisation</li> <li>• messages visant à lancer, à autoriser ou à achever une opération</li> <li>• messages reçus de sources externes et faisant partie d'un record officiel</li> <li>• copies comportant plus ou moins d'informations que le record original</li> <li>• ordres du jour et comptes rendus de réunions</li> <li>• notes d'information; rapports finals et recommandations.</li> </ul>
<p><b>Records provisoires</b></p> <p>les messages qui sont nécessaires durant une période limitée uniquement, afin de mener à bien une opération de routine ou d'établir un record ultérieur</p> <p>Exemples</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• duplicata d'informations employés uniquement pour référence</li> <li>• messages officieux ou brouillons de projets qu'il n'est pas nécessaire de conserver comme preuves dans l'établissement d'un record</li> <li>• notes diverses relatives à des réunions de service, à des congés, etc.</li> <li>• messages reçus suite à l'inscription à une liste de diffusion, ou reçus en provenance d'un système de diffusion de</li> </ul>

<p>type listserv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• messages résultant de l'usage personnel du système de messagerie électronique officiel</li> </ul>
<p><b>Brouillons</b></p>
<p>Les brouillons que vous établissez dans un système de messagerie électronique et qui reflètent l'évolution d'un record au fil du processus de son approbation (comme des avant-projets) sont considérés comme des records officiels et doivent par conséquent être conservés et gérés. Certains brouillons ne constituent pas des records.</p>
<p>Exemples (de non-records)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lorsqu'il s'agit de copies utilisées pour information ou référence uniquement</li> <li>• lorsque toutes informations complémentaires ont été incorporées dans des versions ultérieures</li> <li>• lorsqu'il s'agit d'ébauches ou de documents de travail qui ne sont pas nécessaires pour documenter les étapes de l'évolution d'un document</li> </ul>
<p><b>Autres types de messages électroniques ne constituant pas des records</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les messages électroniques transmis en interne par l'intermédiaire du système de diffusion ou de toute autre liste de diffusion, pour des raisons administratives ou pratiques.</li> <li>• Les messages électroniques qui comprennent des informations provenant de sources externes à l'Organisation, diffusées pour information ou référence uniquement, et qui ne sont pas nécessaires à titre de records officiels des activités de l'Organisation.</li> <li>• Les messages électroniques transmis en interne entre des groupes de travail ou des unités, pour référence ou information uniquement.</li> </ul>