

DONNEES, INFORMATIONS ET CONNAISSANCES

MESSAGES ET MESSAGERIES

La maîtrise s'impose !

La masse des messages et le nombre des messageries vont continuer de croître de manière exponentielle. Pour s'y retrouver et se conformer aux futurs cadres réglementaires internationaux, la maîtrise de cette masse d'information non structurée devient primordiale.

La messagerie électronique se révèle sans contexte Le premier média de communication et représente un vecteur incontournable dans l'échange des données non structurées. Ce succès intervient d'ailleurs dans tous les modes opératoires : environnement professionnel interne ou externe, sphère privée. Indépendamment du contexte, l'email véhicule tout type d'information, de la plus anodine à la plus stratégique. Désormais, toutes les fonctions de l'entreprise l'utilisent. Outil collaboratif par excellence, outre l'échange de messages, la messagerie offre des fonctionnalités très prisées par les salariés : partage d'agenda, de répertoire, de carnets d'adresses... Or, cette explosion de la volumétrie de la messagerie électronique se traduit par de nombreuses problématiques auxquelles sont confrontées les entreprises et qu'elles doivent résoudre sans tarder afin de protéger au plus tôt leur propriété intellectuelle : trier, indexer, détruire, conserver, rechercher et restaurer les différents messages devient une obligation pour perdurer sur ses marchés.

Initialement, personne n'avait prévu de tels volumes échangés, les logiciels de messagerie n'offrent d'ailleurs aucune réponse concrète à

l'ensemble des problématiques précitées, des solutions complémentaires sont à rechercher impérativement. En 1995, 5% des mails étaient conservés et 95% détruits, actuellement cette statistique est inversée.

La messagerie, à terme, peut donc se transformer en une perte de productivité et traduire un manque de compétitivité pour toute entreprise.

Il convient également de tenir compte des évolutions des conditions de travail, telles que la mobilité : un accès à ses mails indépendamment du lieu et de la composante temporelle se révèle la première application des cols blancs. Une gestion efficace de la messagerie d'entreprise s'impose donc comme une nécessité et se traduit par des leviers de rentabilité spécifiques à chaque entreprise. Progressivement un cadre légal apparaît, auquel les directions devront se conformer. Les directions informatiques se voient ainsi confrontées à étudier les différentes possibilités offertes par le marché pour remédier à ces différentes problématiques.



Diane Revillard
Dijonmark

“ La messagerie peut se transformer en une perte de productivité et traduire un manque de compétitivité

”

“

Les documents électroniques ont, sous certaines conditions de conservation, la même valeur probante que les documents papiers

”

Obligations légales

La loi du 13 mars 2000 adaptant le droit de la preuve aux technologies de l'information a établi l'égalité entre la preuve sous format électronique et la preuve sous format papier. Les documents électroniques ont donc désormais, sous certaines conditions de conservation, la même valeur probante que les documents papiers. Ces conditions de conservation assurant la fidélité et l'intégrité des documents électroniques sont décrites par la norme NF Z42-013, édictée dès juillet 1999 par l'AFNOR. Les documents conservés par un système informatique respectant la norme AFNOR NF Z42-013 auront ainsi la même valeur que les documents d'origine. Le respect

de cette norme peut être extrêmement complexe, puisqu'elle impose des contraintes de sécurité au niveau des locaux et des systèmes informatiques, qui sont souvent incompatibles avec un usage non dédié des équipements.

Les durées de conservation des documents répondent à des obligations légales auxquelles les entreprises doivent impérativement répondre (voir **tableau 1**).

Compliance et discovery

Suite aux procès Américains à sensation des sociétés Enron et Worldcom, la loi Sarbanes-Oxley(1) a été élaborée. Cette dernière s'inscrit dans un

➔ **Tableau 1 - Obligations légales en termes de conservation des documents**

Organismes	Délais
Direction de la concurrence et de la consommation	Les doubles des factures doivent être réunis en liasse par ordre de date et conservés pendant 3 ans.
Administration des douanes	Les documents de toute nature relatifs aux opérations en adéquation avec cette administration sont à conserver 3 ans.
Sécurité Sociale	Les documents sont à conservés 5 ans.
Inspection du travail et des salariés	La durée de conservation des différents registres prescrits par la législation du travail n'est pas précisée, à l'exception du livre de paye qui doit être conservé 5 ans. Tous documents nécessaires à la reconstitution des carrières du personnel, notamment les relevés de salaires annuels, détaillés mois par mois, doivent être conservés de manière illimitée.
Clients et Fournisseurs.	Tous documents comptables, correspondances envoyées ou reçues, factures, bulletin de commande, bons de livraison ... 10 ans. A l'exception des pièces se rapportant au paiement du loyer et aux obligations payables annuellement ou à des termes périodiques plus courts dont la prescription est de 5 ans.
Fisc	Tous les documents dont le fisc peut demander la communication, c'est-à-dire ceux dont les indications ont une corrélation certaine avec les données de comptabilité, sans distinguer s'ils sont ou non d'ordre strictement comptables 6 ans. Néanmoins, en cas de report de déficit fiscal, il est recommandé de conserver les documents 9 ans (le déficit étant reportable pendant 5 ans et la prescription jouant pendant 4 ans).
	Document à conserver sans limitation de durée. Documents sociaux essentiels : statuts, registre de procès-verbaux d'assemblés générales et du conseil d'administration, délibération de comité d'entreprise, feuilles de présence, registres de transferts, rapports des commissaires aux comptes ... Documents juridiques importants, tels qu'originaux d'actes sous seing privé, contrats d'entente, contrats d'assurances ... Documents techniques, tels que plans d'usine ou de machines, collections commerciales ...

“

Les durées de conservation des documents répondent à des obligations légales auxquelles les entreprises doivent impérativement répondre

”

1/ Cette loi est applicable aux USA, à toute entreprise même étrangère, cotée en bourse aux USA.

but de réduction des fraudes et des conflits d'intérêt, tout en augmentant la transparence financière et la confiance du public vis-à-vis des marchés financiers.

De par les faits, cette loi réclame la certification de contrôles internes, en matière de reporting financier de l'entreprise, la messagerie électronique rentre donc dans ce cadre. De nouvelles dénominations sont même apparues avec la terminologie "compliance". Traduit par conformité, en français, la compliance revêt plusieurs notions et se révèle un critère primordial dans le choix d'une solution d'archivage de messagerie électronique, elle implique :

- la mise en conformité avec les obligations légales (rétention de l'information, copie de l'information et traçabilité) ;
- la réduction à l'exposition des risques légaux ;
- la capacité à stocker, chercher et retrouver les données.

Quant au terme discovery, il correspond à un accès aux données archivées sur un réseau ou non, dans des délais qui peuvent être prédéfinis par la loi, et constitue le deuxième élément primordial dans le choix d'une solution d'archivage.

En France, il n'existe pas de réglementation spécifique à la conservation des emails. Néanmoins, la norme ISO 9000 et la Loi sur la Sécurité Financière concernent indirectement la conservation des emails.

Ainsi, l'ISO 9000 demande la conservation des documents de correspondance entre clients et fournisseurs. L'email fait partie de ces documents. Quant à la loi du 1er Août 2003, Loi sur la Sécurité Financière, elle impose au mandataire social de rédiger un rapport sur les procédures de contrôle internes en pratique dans la société. Les commissaires aux comptes présentent ainsi lors de l'assemblée générale un rapport relatif à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière. Tous les emails ayant un lien avec une notion de comptabilité ou de finance sont donc concernés.

Quelques règles de gestion des emails

L'archivage de la messagerie électronique constitue une solution pour mieux gérer sa messagerie et en maîtriser sa volumétrie. Sans exhaustivité, les entreprises se doivent tout de même de suivre quelques règles.

1. Les décisions de conservation ou de suppression doivent être prises au niveau de la Direction Générale. Les utilisateurs ont généralement la possibilité de supprimer les messages de leur boîte personnelle, mais l'entreprise se doit de définir une politique globale de conservation des e-mails : que faut-il supprimer, conserver, pendant combien de temps et dans quel lieu ? Il est important que ces règles soient appliquées de manière centralisée. La responsabilité finale en incombe à la Direction Générale.

2. Les règles doivent prendre en compte les e-mails internes et externes.

3. La politique de gestion des e-mails doit obéir aux objectifs fixés dans le cadre de la gouvernance d'entreprise et, si possible, aux exigences réglementaires, et non uniquement aux impératifs informatiques.

4. La technologie vient en support pour faciliter et accélérer la recherche des contenus électroniques.

5. La protection des données prend une importance croissante au sein de l'Union Européenne. Les enregistrements contenant des données personnelles doivent être supprimés, lorsque leur période de conservation arrive à son terme.

6. La mise en oeuvre des règles doit pouvoir être à tout moment auditée et rester claire pour l'équipe dirigeante et, si nécessaire, pour les organismes de réglementation externes.

7. Tous les utilisateurs doivent connaître les règles de conservation des e-mails appliquées dans l'organisation. Il est possible d'élaborer la charte de la messagerie avec un juriste interne ou externe.

8. Dans un objectif d'efficacité optimale et afin de voir les utilisateurs s'appropriier les solutions mises en place, ces dernières doivent être transparentes pour les utilisateurs et évoluer de manière à pouvoir prendre en charge la croissance des volumes d'e-mails.

“

La norme ISO 9000 et la Loi sur la Sécurité Financière concernent indirectement la conservation des emails

”

“

Tous les utilisateurs doivent connaître les règles de conservation des e-mails appliquées dans l'organisation

”

“

En France, le marché de l'archivage des messages électroniques est encore émergent

”

Les grandes solutions du marché

Parmi les principaux critères retenus pour sélectionner une solution d'archivage d'email, les entreprises citent généralement les critères suivants :

- la conservation garantie des messages,
- les fonctionnalités avancées de recherche "plein texte" et d'extraction,
- la rapidité de l'accès aux données et un temps de réponse minimisé,
- l'interface utilisateur conviviale et non intrusive...

de stockage conséquents, estimés à un minimum de 50%. En effet, elles utilisent la notion de Single Instance Storage (SIS), le message avant d'être archivé n'est stocké qu'une seule fois, en mode compressé et indépendamment du nombre de destinataires auxquels il était auparavant destiné. Si l'on considère qu'en moyenne, un message est reçu par deux personnes d'une même entreprise, le gain de 50% est ainsi immédiatement validé.

Conclusions

La messagerie a su s'imposer dans le monde de l'entreprise, les salariés en sont même devenus fortement dépendants et cette situation est désormais irrémédiable. A terme, de nouvelles formes de messagerie actuellement utilisées dans la sphère privée vont se développer dans l'environnement professionnel : la messagerie instantanée constitue en effet l'avenir de l'email. Ce moyen présente de nombreux avantages : facilité d'utilisation, rapidité de prise de contact, formalisation de l'email, instantanéité du téléphone...

Exchange de Microsoft

Voici, comme exemple le fonctionnement d'Exchange, la solution d'archivage de messagerie électronique de Microsoft

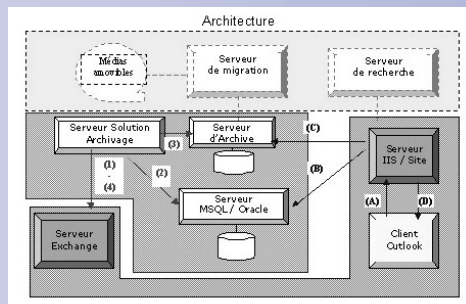


Figure 1 - Architecture d'une solution d'archivage de messagerie

Archiving Run

- 1) La solution logicielle d'archivage de messagerie ouvre une boîte aux lettres, BAL, dans le serveur Exchange. Au vu des règles définies, au préalable, elle cherche les messages à archiver.
- 2) Quand un message correspondant aux critères des règles est trouvé, le logiciel d'archivage crée un enregistrement dans la base de données qui contient alors les "méta données" de ce message.
- 3) Si le message n'est pas encore présent dans l'archive, le logiciel d'archivage écrit alors une version compressée du message d'archive dans le Document Store (serveur de fichiers).
- 4) Le logiciel d'archivage détruit le message dans le serveur Exchange et crée un pointeur de remplacement.

Accès Client

- A) Un utilisateur demande un Mail archivé. Cette demande est faite au serveur IIS. IIS authentifie la demande et transmet à l'utilisateur l'accès au message demandé.
- B) Le serveur IIS interroge la base de données pour obtenir l'emplacement du message.
- C) Le serveur IIS se connecte à l'archive et en extrait le message.
- D) Le serveur IIS transmet le message à l'utilisateur dans un format compressé. Le poste client décompresse le message et le présente à l'utilisateur.

“

La messagerie instantanée constitue l'avenir de l'email

”

Mais ces avantages sont aussi son talon d'Achille, il peut se révéler une source potentielle de perte de productivité, à cause de son extrême rapidité et de sa facilité de communication entre les collaborateurs. Encore peu utilisée en France, la messagerie instantanée est utilisée, entre autres, dans la relation client et les milieux financiers, aux USA. Les financiers négocient en direct (en temps réel) avec leurs clients l'achat et la vente de différents supports financiers.

Sans aucun doute, la masse des informations transitant par le biais de la messagerie électronique va croître de manière exponentielle dans les années à venir. Pour se conformer aux futurs cadres réglementaires édictés par les pays, il sera essentiel de conserver et de retrouver rapidement ces informations dans leur intégrité première. Certaines informations sont même assorties, après un délai légal de rétention, d'une obligation de suppression.

Afin d'optimiser les systèmes d'information, il convient d'organiser les données métiers non structurées, selon une classification prédéfinie par chaque entreprise en fonction de ses applications métiers : données dormantes, actives, sensibles, stratégiques... La protection de la propriété intellectuelle de l'entreprise et sa pérennité en dépendent.

Diane Revillard

➔ Quelques liens et documents :

<http://www.afnor.fr>
<http://www.assemblee-nationale.fr/12/rapports/r0807-2.asp>
 Article 1348 du Code civil alinéa second depuis 1980
 Loi du 13 mars 2000 : Art.1316 - 1 et 2, 1322-1
 Les obligations légales américaines (ces obligations sont généralement pour les documents et ne concernent pas uniquement les documents électroniques) : militaires (DOD 511562) ; santé (HIPAA, Gramm-Leach-Bliley) ; consommation (FDA Title 21-Part 11) ; finance (SOX - Sarbanes Oxley) ; bourse (SEC Rule 17a-4, NASD Rules 3010 et 3110) ; administration (GRS20).

“
 Pour se conformer aux futurs cadres réglementaires, il sera essentiel de conserver et de retrouver rapidement ces informations dans leur intégrité première
”

Revue d'auteurs, L'Informatique Professionnelle accueille des opinions qui n'engagent pas la rédaction.

Bulletin d'abonnement

OUI, je souscris un abonnement d'**1AN** à L'Informatique Professionnelle au prix de :

- 410 € HT (TVA 19,6 %) (France) 430 € (hors France)

Nom : _____ Prénom : _____
 Société : _____ Fonction : _____
 Adresse : _____
 Code postal : _____ Localité : _____
 Tél.: _____
 Fax : _____ email : _____

- Je joins mon règlement par chèque à l'ordre de Gartner France et je recevrai une facture justificative
 Je réglerai à réception de facture

Bulletin à retourner ou à faxer à :
OCIFAM
34, quai de l'Aisne - F-93500 Pantin
Tel. : 01 41 83 52 78 • Fax : 01 41 83 54 72 • E-mail : bguyomard@grouperf.com

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant.

