

# **Module 7B - section 7 : La gestion des courriels et des documents interactifs**

Natasha Zwarich

v1 25/07/2024



# Table des matières

<b>Objectifs</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>1. La gestion des courriels</b>	<b>6</b>
1.1 Caractéristiques et définition .....	6
1.2 Les enjeux .....	6
1.2.1 Les défis d'ordre opérationnel .....	6
1.2.2 Les défis d'ordre légal ou réglementaire 1.2.3.....	7
Les défis technologiques .....	7
1.2.4 Les défis en termes de gestion documentaire .....	7
1.3 Bonnes pratiques de gestion du courrier électronique .....	8
1.3.1 Politique de gestion du courrier électronique ou charte d'utilisation de la messagerie électronique.....	8
1.3.2 Les systèmes de gestion électronique des documents et les systèmes d'archivage électronique.....	9
1.3.3 Sensibilisation et formation .....	10
<b>2. La gestion des sites web organisationnels</b>	<b>11</b>
2.1 Définition et enjeux .....	11
Trois caractéristiques des sites Web complexifient leur gestion .....	12
2.2 Politique de gestion des sites Web organisationnels .....	12
2.3 Gestion et préservation des sites Web organisationnels .....	13
Type de site Web, ses caractéristiques et ses usages .....	13
Les méthodes de capture de sites web Dépôt.....	13
légal des sites Web .....	14
Externalisation du stockage des sites web .....	14
<b>3. La gestion des médias sociaux</b>	<b>16</b>
3.1 Quoi conserver ? .....	16
3.2 Comment effectuer une capture? .....	17
3.3 Quelques défis à considérer .....	18
<b>Glossaire</b>	<b>19</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>20</b>
<b>Webographie</b>	<b>21</b>

# Objectifs

---



Alors que le numérique occupe une place très importante dans le quotidien de l'archiviste, ce module vise à porter un regard sur les opportunités et les défis que posent la gestion et la conservation des documents numériques. En effet, il traite des questions fondamentales relevant de la gestion des documents numériques ainsi que des interventions pouvant être réalisées par les archivistes. En tenant compte des aspects conceptuels, fonctionnels et techniques de la création, la description, la classification et la gestion au moyen de diverses plateformes, on y présente les principales méthodes d'analyse propres aux documents numériques et les principales normes nationales et internationales applicables. Ainsi, ce module permet de mieux comprendre les diverses facettes de la gestion des documents numériques.

L'apprenant doit être en mesure de :

- décrire les caractéristiques des documents numériques;
- évaluer différentes approches, méthodes et technologies pour assurer la gestion des documents numériques;
- prendre en compte les leviers ou les difficultés que pose l'environnement organisationnel et technique.
- avoir une connaissance des différents niveaux d'intervention des archivistes dans la gestion des documents numériques.

Il nous semble important de préciser que ce module se veut une initiation à la gestion des documents numériques. Par ailleurs, la gestion des documents numériques requiert l'intervention de divers acteurs, notamment les professionnels des technologies de l'information et les usagers. L'archiviste doit donc s'appuyer sur des compétences et des savoir-faire spécialisés qui sont complémentaires à l'archivistique. L'archiviste doit aussi disposer d'une vue globale complète et d'une bonne connaissance de tous les besoins afin d'être un acteur incontournable de la gestion des documents numériques. Les connaissances et les méthodes de gestion des documents numériques sont en constante évolution. Par conséquent, ce module vise à présenter des bonnes pratiques. Celles-ci doivent cependant être adaptées selon les contextes organisationnels, la technologie disponible et les acteurs impliqués.

Les notions abordées dans ce module peuvent être complétées avec d'autres modules de formation du PIAF. Comme les principes de l'archivistique demeurent valides avec le numérique, il est recommandé de consulter le module 5 – Gestion et traitement des archives courantes et intermédiaires. De plus, les problématiques liées à la conservation à long terme sont abordées dans la suite du module 7 (7C) – *Préservation numérique*.

Le module 9 – Section 2 : *Numériser les documents* est un complément de formation pertinent puisqu'il présente les techniques de base pour l'utilisation des moyens de numérisation et le transfert de support vers le numérique.

Le module, « *Un autre regard* » : *gérer les archives courantes : approche pratique* peut également offrir à l'apprenant des suggestions quant aux niveaux d'intervention à adopter dans la mise en œuvre de dispositifs de gestion des archives courantes.

Le module 14 - *Partenariat et coopération* fournit des suggestions pour mener un projet de gestion des documents ainsi que sur les façons de développer des collaborations entre professionnels.

## Objectifs

Finalement, le glossaire du PIAF doit être consulté pour les définitions des termes employés dans ce module de formation.

# Introduction

---



Nous le savons bien, les documents numériques sont créés par le biais de différentes plateformes et sont enregistrés sous différents formats. Chaque type de documents numériques possède ses propres caractéristiques et ses fonctionnalités. L'usage de la messagerie électronique et des réseaux sociaux, par exemple, a amélioré notre capacité à communiquer. Cependant, les documents créés par le biais de ces différentes applications posent certaines défis en termes de gestion et de préservation. Nous explorerons ces enjeux dans la présente section.

Les questions liées à la conservation définitive et la préservation à différentes échelles de durée seront abordées dans le module 7C (en cours d'élaboration).

# 1. La gestion des courriels



## Introduction

Le courrier électronique a été inventé en 1971. Il est depuis largement utilisé dans les organismes pour communiquer et diffuser des documents. Plusieurs organismes ont mis en place des mécanismes pour gérer cette masse documentaire. Les courriels cependant posent encore des défis pour l'archiviste. Nous nous y attarderons et proposerons certaines bonnes pratiques.

## 1.1 Caractéristiques et définition

Pour être en mesure d'effectuer une gestion adéquate du courrier électronique, il importe pour l'archiviste, de bien comprendre ses composantes et ses usages.



**Définition**

Un *courriel* <sup>p.19</sup> est une communication transmise ou reçue à l'aide d'un système de messagerie qui comprend une ou des pièces jointes, le cas échéant, et des métadonnées.

Ainsi, le courriel compte trois composantes : le message, les pièces jointes et les métadonnées. Aux fins de gestion, les trois composantes doivent être considérées. Il faut mentionner que le courriel a considérablement évolué depuis sa création. En effet, bien qu'il permette toujours la création et l'échange de messages et de pièces jointes à des destinataires, il est de plus en plus intégré dans la conduite des activités d'une organisation et ses fonctionnalités incluent notamment la gestion des calendriers, la gestion des processus, la gestion de projet, les processus d'affaires. De par sa nature, il est perçu comme un outil de travail incontournable.



**Attention**

Les usagers et les archivistes doivent porter une attention particulière aux documents qui sont créés au moyen de cette plateforme de façon à assurer leur gestion et leur préservation.

## 1.2 Les enjeux

### Introduction

La gestion des courriels présente plusieurs défis de natures différentes (opérationnels, légaux et documentaires).

#### 1.2.1 Les défis d'ordre opérationnel

Tout d'abord, les courriels posent des **défis opérationnels** lors de la réalisation des activités quotidiennes d'un organisme. Il faut souligner notamment :

- **La croissance exponentielle du nombre de courriels.** En effet, le volume d'information échangé par courriels est important et ne cesse de croître. Ainsi, il peut devenir difficile de gérer cette masse documentaire et retrouver l'information nécessaire en temps opportun.

- **La sécurité et confidentialité de l'information.** Bien que les boîtes de messagerie soient protégées par un mot de passe, il peut être possible d'accéder au contenu des courriels. De plus, il faut également considérer la nature des informations pouvant être transmises par courriels, tels des renseignements personnels.
- **La facilité de duplication et de diffusion de l'information.** Il est très facile de partager l'information par courrier électronique. Dans un contexte professionnel, il est important de s'assurer que les informations sont transmises uniquement aux personnes concernées. Mais ce n'est pas toujours le cas.
- **La permanence des informations.** Il est important de se rappeler que les informations contenues dans un courriel peuvent être conservées dans de nombreuses boîtes de messagerie et serveurs. Ainsi, même si l'on croit avoir détruit un courriel, il existe fort probablement à un autre endroit.
- **La difficulté, pour les usagers, d'identifier la valeur des courriels.** Certains usagers peuvent avoir de la difficulté à identifier eux-mêmes la valeur de leurs messages, ce qui peut entraîner une destruction rapide de courriels ayant une valeur archivistique ou, au contraire, une conservation prolongée de messages n'ayant aucune valeur.

### 1.2.2 Les défis d'ordre légal ou réglementaire

Les courriels posent également certains **défis d'ordre légal et réglementaire**. Parmi ceux-ci, mentionnons :

- **La difficulté de maintenir l'intégrité des courriels.** Il peut être ardu d'assurer et de maintenir, durant tout le cycle de vie, l'intégrité des courriels puisqu'ils peuvent être aisément modifiés et altérés, tant par l'expéditeur que le destinataire.
- **Administration de la preuve électronique.** Les courriels peuvent être utilisés comme preuve dans différents dossiers litigieux : ils doivent donc demeurer accessibles et non altérés.
- **Respect des lois, notamment en matière de protection des renseignements personnels.** Des renseignements personnels peuvent être échangés par courriels. Il peut être difficile de protéger ces renseignements.

### 1.2.3 Les défis technologiques

L'archiviste doit également considérer des **défis technologiques**. En effet, les courriels sont créés et souvent conservés dans les systèmes de messagerie qui ne sont pas conçus pour faire de la gestion documentaire.

### 1.2.4 Les défis en termes de gestion documentaire

Enfin, la gestion des courriels pose des défis en termes de **gestion documentaire**. Parmi ces défis, il nous semble important de souligner :

- **La conservation à long terme.** Il peut être difficile d'identifier les courriels ou leurs pièces jointes qui doivent être conservés à titre d'archives historiques et d'en assurer une protection adéquate.
- **Délais de conservation.** L'application des délais de conservation pour les courriels contenant de l'information importante pour la conduite des affaires d'un organisme peut s'avérer difficile à appliquer dans les boîtes de messagerie.
- **Repérage.** Le repérage de l'information contenue dans les courriels peut être difficile.
- **Manque de constance dans les pratiques.** Dans la gestion des courriels, les pratiques sont souvent différentes d'un usager à l'autre. Alors que certains peuvent détruire des courriels rapidement, d'autres vont les conserver très longtemps. Les pratiques ne tiennent pas toujours compte de l'évaluation archivistique ni de la valeur des courriels et de leur pièces jointes.

- **Utilisation des boîtes de messagerie privées** pour échanger des courriels de nature professionnelle et inversement.

Ces enjeux ne sont pas exhaustifs et varient d'un organisme à l'autre.

## 1.3 Bonnes pratiques de gestion du courrier électronique

### Introduction

Différents dispositifs s'offrent à l'archiviste pour faciliter la gestion des courriels. Évidemment, ces dispositifs doivent être développés et implantés en respectant les façons de faire de l'organisme et l'infrastructure technologique en place. Parmi les bonnes pratiques, nous présenterons (1) la politique de gestion du courrier électronique; (2) les systèmes d'information et (3) la sensibilisation et la formation.

#### 1.3.1 Politique de gestion du courrier électronique ou charte d'utilisation de la messagerie électronique

Une politique est un outil intéressant pour bien informer le personnel de l'organisme des pratiques de gestion attendues pour le courrier électronique. En effet, une politique permet de coordonner les pratiques de façon à gérer les situations répétitives de manière cohérente et uniforme.

La politique de gestion du courrier électronique aborde notamment les informations suivantes :

- **Objectifs.** Ils précisent les résultats attendus. Les objectifs doivent être cohérents au regard des activités de gestion des documents numériques en place dans l'organisme.
- **Principes généraux.** Certaines politiques peuvent comprendre des principes généraux qui mettent l'emphase sur des aspects importants pour l'organisme. Par exemple, l'importance d'assurer l'intégrité des courriels ou encore que les courriels en lien avec la conduite des activités de l'organisme soient gérés et préservés.
- **Propriété.** Fournit une déclaration indiquant que les courriels appartiennent à l'organisation. En effet, il est important de rappeler cette notion lorsque la boîte de messagerie est mise à la disposition du personnel par l'organisation pour mener ses activités professionnelles. Par ailleurs, lorsque des courriels personnels sont échangés avec la boîte de messagerie professionnelle, il devient important de rappeler que cette boîte appartient à l'organisme.
- **Création d'un courriel.** Il peut être important de donner certaines balises pour la création de courriels professionnels, tel qu'aborder un seul sujet par message de façon à faciliter la préservation des courriels ou encore de ne pas inclure des informations personnelles et professionnelles dans un même message, etc.
- **Évaluation des courriels.** Fournit des informations sur la valeur des courriels. En effet, un usager peut échanger des courriels qui n'ont aucune valeur administrative, financière ou archivistique pour l'organisme, tels des courriels personnels. Il y a certains courriels qui ont une valeur éphémère, c'est-à-dire qu'ils ont une valeur pour une très courte durée ou jusqu'à ce que l'activité soit complétée telle une convocation à une réunion. Il y a des courriels qui ont une valeur archivistique, c'est-à-dire qui documentent les activités de l'organisme. Ces derniers doivent être gérés selon les politiques en vigueur de gestion des documents numériques et conservés conformément aux délais prévus dans le calendrier de conservation.
- **Classification.** Indique le type de classification à utiliser pour organiser les courriels et faciliter le repérage.
- **Préservation et conservation.** Identifie les méthodes de préservation privilégiées selon l'infrastructure technologique de l'organisme, tels les formats, supports, systèmes d'information, système de messagerie, etc.



- **Sécurité et confidentialité de l'information.** Fournit des indications sur les informations qui peuvent être divulguées et celles qui nécessitent une autorisation pour être partagées par courriel selon le niveau de confidentialité de ces informations. De plus, la politique peut mentionner si des composantes technologiques peuvent être utilisées pour partager des informations confidentielles de manière sécuritaire, tel le chiffrement des courriels. De plus, le niveau de confidentialité doit être attendu.
- **Formation du personnel.** Indique si des activités de formation et/ou de sensibilisation sont mises en place pour faciliter la gestion des courriels.
- **Les rôles et les responsabilités.** Précise les responsabilités de chaque intervenant impliqué dans la gestion des courriels. Comme nous le savons, il y a plusieurs acteurs impliqués dans la gestion des documents numériques. Par conséquent, la définition des rôles et responsabilités s'avère essentielle.

La politique de gestion du courrier électronique permet d'informer les usagers d'un organisme des différentes composantes de gestion ainsi que des pratiques attendues

### 1.3.2 Les systèmes de gestion électronique des documents et les systèmes d'archivage électronique

Puisque le courriel est un document numérique, les systèmes d'information sont des outils d'une grande importance pour la gestion et la préservation des courriels. Il faut préciser que, tels que mentionnés, les systèmes permettant la gestion des courriels ne sont pas nécessairement déployés dans tous les organismes. Ainsi, l'archiviste doit proposer des solutions applicables dans son contexte organisationnel.

Dans certains organismes, il est possible que l'on doive **imprimer un courriel** pour en permettre sa gestion et sa conservation avec le dossier correspondant. De cette façon, il est possible de le classer selon le cadre de classement de l'organisme et d'appliquer les délais de conservation. Une telle pratique peut demeurer pertinente pour constituer des dossiers complets.



**Attention**

En choisissant cette méthode, l'archiviste perd le caractère numérique du document, dont les métadonnées et les fonctionnalités. De plus, cette pratique peut entraîner la multiplication d'un même courriel si ce dernier n'est pas supprimé de la boîte de messagerie.

Certains organismes vont proposer enregistrer les courriels pertinents dans un *répertoire partagé* ou une *gestion électronique des documents*. Cette pratique permet, d'une part, de classer le courriel avec le dossier correspondant et d'autre part de faciliter la consultation par les autres usagers.

Certains organismes privilégient la gestion des courriels **à même la boîte de messagerie**. Cette pratique permet de conserver le caractère numérique du courriel, dont les métadonnées et les fonctionnalités. Il est possible d'y inclure une arborescence de dossiers correspondant au plan de classement, ce qui facilitera l'organisation et l'application des délais de conservation.



**Attention**

En choisissant cette méthode et en l'absence d'exports :

- les courriels demeurent accessibles uniquement à la personne ou aux groupes de personnes qui sont responsable de la boîte de messagerie,
- les courriels ne se seront pas conservés avec les dossiers correspondants,
- il ne faudra pas oublier d'y appliquer les délais de conservation.

Ce mode de gestion des courriels repose sur le bon vouloir de chaque usager. Ainsi, les pratiques risquent de varier d'un usager à l'autre. Privilégier le partage via des adresses fonctionnelles favorise une homogénéisation des pratiques. Une adresse fonctionnelle est liée à une fonction ou à un service et non à un individu.

Il est possible d'effectuer la conservation du courriel avec **un système d'archivage électronique** gérant des documents d'archives numériques avant application du sort final. L'utilisation d'un tel système permet d'automatiser différentes fonctions dont la gestion des métadonnées, le contrôle des accès, la classification, la gestion des délais de conservation, la traçabilité, la capture, les transferts et la destruction des messages dans les boîtes de messagerie ainsi que toutes fonctionnalités permettant d'assurer l'intégrité et l'authenticité des courriels. Le recours à un tel système permet d'automatiser plusieurs activités de gestion limitant ainsi l'intervention des usagers et assurant une constance dans les méthodes de gestion.



Dans la gestion des courriels, l'archiviste doit également considérer la présence de composantes de sécurité, telle la signature numérique, le chiffrement des messages ou la présence de mots de passe qui peuvent rendre la conservation ou l'accès difficiles.



Comme pour tout document numérique, l'archiviste doit identifier, pour les courriels qui ont une valeur définitive, les formats de conservation appropriés.

### 1.3.3 Sensibilisation et formation

Selon les dispositifs retenus pour gérer et conserver les courriels au sein de son organisme et selon le niveau d'implication requis des usagers dans leur gestion, l'archiviste devra mettre en place des activités de sensibilisation et de formation.

En effet, les usagers doivent être informés de la nature particulière des courriels, des enjeux pour l'organisme, des exigences de conformité, de la sécurité et la confidentialité, des droits des employés et leurs responsabilités, des conséquences possibles en cas de violation, de l'identification des documents, des méthodes de gestion et de conservation mises en place dans l'organisme, des comportements attendus de la part des usagers, etc.

Un historique des activités de formation peut être créé et selon les milieux, il peut être possible de rendre cette formation obligatoire.

### Conclusion

En somme, la gestion des courriels peut s'avérer complexe puisqu'ils sont « une interaction compliquée de sous-systèmes pour la composition, l'échange, la visualisation et le stockage » (Prom, 2018). Les archivistes doivent donc prendre en compte plusieurs facteurs dans la mise en place de dispositifs de gestion des courriels, dont les façons de faire des usagers, l'infrastructure technologique, la valeur des courriels, leurs emplacements, la confidentialité des messages, l'accessibilité, etc. L'archiviste doit assurer la coopération avec les acteurs impliqués, la coordination des activités de gestion des documents numériques et offrir du soutien et de l'accompagnement. Il importe que le processus de gestion soit systématique et, autant que possible, automatisé afin d'assurer la constance dans les façons de faire.

## 2. La gestion des sites web organisationnels



### 1. Introduction

Les *sites Web* <sup>p.19</sup> sont un incontournable pour tout organisme. Ils servent notamment à informer sur les activités d'un organisme, accroître sa visibilité, vendre des produits et services, etc. Les contenus qui y sont diffusés peuvent prendre différentes formes : du contenu textuel, des images, des documents audiovisuels sur les produits et services offerts par l'organisme. Les publics peuvent consulter ces contenus au moment qui leur convient. De par leur nature, les sites Web organisationnels peuvent s'avérer difficiles à gérer et préserver. Ainsi, le présent chapitre vise à expliquer ces défis. Il importe de préciser que ce chapitre ne concerne que les sites Web propres à un organisme.

### 2. 2.1 Définition et enjeux

#### Site Web



Définition

Un *site Web* <sup>p.19</sup> est « constitué d'un ensemble de pages Web interreliées sous la responsabilité d'une même entité, offrant des informations ou des services » (Chebbi, 2012, p. 28). Il est donc composé d'un ensemble de ressources numériques mises à la disposition de divers publics. Il possède un nom de domaine, appartenant normalement à un seul organisme ou à un groupe défini d'organismes. Il possède un identifiant de ressource uniforme (URL) comme emplacement virtuel. Il permet l'accès à un ensemble de ressources numériques interconnectées que les usagers peuvent parcourir à l'aide de navigateurs.



Rappel

Le site Web peut inclure un intranet pour partager des documents au sein de l'organisation ou un extranet sécurisé accessible à un public spécifique.

Plus précisément, *l'intranet* <sup>p.19</sup> consiste en un « réseau informatique privé, à l'intérieur d'une organisation, qui utilise les protocoles de communication et les technologies du réseau Internet » (Office québécois de la langue française). *L'extranet* <sup>p.19</sup> est un « réseau informatique sécurisé, généralement constitué d'une partie de l'intranet d'une entreprise ou d'une organisation communiquant à travers le réseau Internet, qui est accessible à une clientèle externe ciblée devant utiliser un mot de passe » (Office québécois de la langue française).

Les types de contenus diffusés sur les sites Web ainsi que les fonctionnalités de ceux-ci ont considérablement évolué. Alors qu'à l'émergence de l'Internet, les sites Web offraient davantage une vitrine pour publiciser les activités, les produits et les services d'un organisme, ils sont maintenant interactifs et offrent notamment la possibilité de faire des transactions. Ainsi, de par leur nature, les sites Web ont modifié les contours du document numérique.

## 2.1. Trois caractéristiques des sites Web complexifient leur gestion

Chebbi (2012) identifie trois caractéristiques des sites Web qui complexifient leur gestion :

- **Connectivité entre plusieurs objets informationnels.** Les différentes ressources qui composent le site Web sont interreliées et interconnectées. Par conséquent, lors de la gestion d'un site Web, il importe de préserver cette interconnexion.
- **Abolition des notions de temps et d'espace (ou de frontière).** De par les hyperliens, il peut être difficile de discerner où débute et où se termine le site Web organisationnel puisqu'il peut pointer vers des ressources internes ou externes.
- **Interactivité.** Les sites Web sont des documents dynamiques : les contenus changent rapidement, ils peuvent être alimentés par différentes plateformes et l'utilisateur peut contribuer par l'ajout d'informations ou de requêtes. Ils peuvent être paramétrés suivant des profils d'utilisateurs.



Les sites Web peuvent contenir des documents numériques uniques qui n'existent qu'à cet endroit. L'archiviste doit également garder à l'esprit que les sites Web sont également assujettis au cadre légal et réglementaire de l'organisme.

Par conséquent, une gestion adéquate des sites Web organisationnels doit être réalisée. Cette gestion peut s'effectuer par la mise en œuvre d'une politique de gestion des sites Web et par la préservation de ceux-ci.

## 2.2 Politique de gestion des sites Web organisationnels

Tout comme pour le courrier électronique, la politique de gestion des sites Web vise à informer le personnel de l'organisme des pratiques de gestion attendues et à coordonner les actions entre les différents acteurs impliqués.

La politique de gestion des sites Web organisationnels aborde notamment les informations suivantes (Chebbi, 2012) :

- **But :** Cette composante vise à identifier le but de la politique. Elle permet notamment de rappeler l'importance des sites Web dans la conduite des activités de l'organisme.
- **Objectifs.** Précise les résultats attendus de la politique. Les objectifs doivent être cohérents au regard des activités de gestion des documents numériques en place dans l'organisme.
- **Champs d'application :** Identifie le ou les systèmes soumis à la politique (site Web, intranet, extranet) et /ou les documents visés.
- **Contexte juridique :** Identifie les lois et règlements qui encadrent les pratiques de gestion des documents numériques.
- **Principes généraux.** Identifie « les règles générales de gestion documentaire inspirées des principes fondamentaux de l'archivistique » (Chebbi, 2012, p. 212). Ces principes orientent les actions à entreprendre en matière de gestion de sites Web.
- **Les rôles et les responsabilités.** Précise les responsabilités de chaque intervenant impliqué dans la maintenance et la gestion du site Web ainsi que dans la création de contenu.
- **Modalités de gestion.** Identifie les mesures devant être mises en place pour assurer la gestion et la préservation des sites Web durant tout leur cycle de vie, notamment l'identification de délais de conservation pour les documents diffusés sur le site Web.

Ainsi, la politique de gestion des sites Web organisationnels permet d'informer les usagers et les acteurs impliqués des différentes composantes de gestion ainsi que des pratiques attendues. La politique doit être cohérente au regard des activités de gestion des documents numériques.

## 2.3 Gestion et préservation des sites Web organisationnels

### Introduction

Tels que mentionnés, les sites Web organisationnels jouent un rôle important dans la conduite des activités de l'organisme. En effet, ils permettent notamment d'accroître la visibilité de l'organisme, de fournir des informations, et d'interagir avec ses publics. Ainsi, il est pertinent pour un organisme d'en faire une capture sur une base régulière afin de retracer les informations qui ont été diffusées.

### Type de site Web, ses caractéristiques et ses usages

Aux fins de gestion et de préservation, l'archiviste doit, dans un premier temps, considérer le type de site Web, ses caractéristiques et ses usages. En effet, certains sites sont principalement informatifs et statiques, c'est-à-dire qu'ils visent à présenter les activités et les services d'un organisme. D'autres sites Web sont dynamiques. Ils sont reliés à une ou des bases de données et leur contenu est mis à jour souvent. De plus, l'archiviste doit considérer l'infrastructure technologique de son organisme, sa capacité de stockage, les ressources nécessaires pour en faire la gestion et la préservation de même que les règles de droit applicables. Ainsi, il n'y a pas de solution unique.

### Les méthodes de capture de sites web

La capture des sites Web peut se faire de différentes façons :

- *Transfert* : Cette méthode consiste à déplacer des données vers un autre espace de conservation sans modifications de celles-ci. Le transfert nécessite de copier les données se trouvant sur un serveur Web et de les transférer dans un nouvel environnement. Cette technique permet ainsi de recréer intégralement le site Web, qu'il soit statique ou dynamique. Cependant, il est important de reproduire l'environnement technique du site Web afin de conserver l'intégrité et l'authenticité de celui-ci.
- *Site miroir* : Cette méthode consiste à faire une copie du site Web, soit des données qu'il contient. Elle ne permet pas de conserver les métadonnées du site, mais permet néanmoins de conserver un exemplaire de celui-ci de façon à permettre la préservation d'un site Web.
- *Moissonnage* <sup>p.19</sup> : Cette technique consiste à faire une « extraction automatique de données à partir d'un ou de plusieurs sites Web dans le but d'utiliser celles-ci, après traitement, dans un autre contexte » (Office québécois de la langue française, 2018). Les données contenues sur les sites Web sont ainsi collectées à l'aide de robots d'indexation et traitées grâce à des scripts automatisés. Il est important de préciser que les sites Web qui sont collectés sont choisis selon différents critères, tels la fonction du site, la taille, les activités documentées, les documents qui sont contenus, les objectifs visés par le site Web, etc. Par conséquent, cette méthode de collecte pourrait ne pas conserver la totalité des pages Web. Les robots d'indexation peuvent être mis en application selon une fréquence variable (ex. : 1 ou 2 fois par an) et l'entièreté du site ou seulement quelques pages peuvent être indexées. Ainsi, aux fins archivistiques, il peut être pertinent de conserver des traces des modifications qui ont été apportées au site Web à l'aide d'un journal des modifications qui, en plus de mentionner la nature de celles-ci, pourrait également expliquer la raison de ces modifications.

## Dépôt légal des sites Web

Plusieurs archives nationales, dont le Québec et la France, ont mis en place des programmes de collecte de sites Web aux fins du dépôt légal. Le dépôt légal, en vertu des lois en vigueur, oblige les éditeurs à verser aux institutions nationales des exemplaires de leurs publications tant analogiques que numériques, incluant la partie publique des sites Web, mais sont habituellement exclus les intranets, les extranets.

Compte tenu la masse documentaire, il peut cependant être difficile pour les institutions de conserver tous les sites Web. Ainsi, sur la base des procédures applicables dans chacune d'elle, les sites Web à conserver peuvent être choisis selon différents critères de sélection, tels "l'intérêt du site pour le grand public, la notoriété du producteur du site, l'actualité du sujet et la valeur historique du contenu, la qualité, l'originalité du sujet et sa complémentarité avec l'ensemble des collections (...), la qualité et la présentation du site" (Bibliothèque et Archives nationales du Québec, s.d.)

Les sites Web sont habituellement collectés par moissonnage, mais d'autres méthodes de collecte peuvent être utilisées selon l'institution. De plus, les profondeur (en tout ou en partie) et fréquence de collecte peuvent varier selon la nature du site, les changements apportés à celui-ci, les événements documentés, la fréquence de consultation, etc.

Bien qu'aucune autorisation préalable ne soit nécessaire pour la collecte du site Web, il est possible qu'une autorisation soit requise pour sa mise à disposition au public ou que leur consultation soit restreinte uniquement dans le respect de la législation. L'archiviste doit donc vérifier auprès de son institution nationale les mesures applicables à la conservation et à la diffusion des sites Web de son organisme.

## Externalisation du stockage des sites web

L'archiviste doit également savoir qu'il est possible d'externaliser le stockage de sites Web auprès d'organisations privées pour la partie publique du site Web (excluant l'intranet et l'extranet).

### L'organisme Internet Archive



L'organisme *Internet Archive* a pour objectif de bâtir une bibliothèque numérique contenant, entre autres, des sites Web afin de « fournir un accès universel à toutes les connaissances ». Les sites Web archivés sont accessibles par le biais de *Wayback Machine*.

### Le projet Archive-It



Le projet *Archive-It* vise, avec la collaboration de bibliothèques et autres partenaires, à identifier et préserver les sites Web importants. Si ce mode de stockage est retenu, l'organisme et l'archiviste doivent bien s'informer au préalable des lois et des règlements applicables de même que des mesures en place pour assurer la protection de la vie privée.

## Dépôt légal

En somme, toute stratégie de gestion des sites Web doit s'appuyer sur une analyse fine du contexte organisationnel et de la nature du site lui-même. Dans cette analyse l'archiviste doit considérer les éléments suivants :

- L'objectif du site Web;
- La complexité de celui-ci;
- La fréquence des mises à jour ainsi que la nature de celles-ci;
- Le type d'informations diffusées sur le site;
- L'endroit où sont enregistrées les informations (c'est-à-dire le site Web public, l'intranet ou l'extranet);

- Si ces informations se trouvent dans d'autres documents au sein de l'organisme ou uniquement sur le site;
- La présence de documents ayant une valeur historique, tels des procès-verbaux ou des rapports annuels;
- La vulnérabilité du site Web.

## 3. La gestion des médias sociaux



### Introduction

De plus en plus d'organismes utilisent les *médias sociaux*<sup>p.19</sup> pour partager du contenu et atteindre leurs différents publics.

Sur ces plateformes, les publics peuvent, à leur tour, partager, commenter et publier du contenu grâce à leur caractère interactif. De par leur participation, ils contribuent ainsi à la création de documents numériques. Or, le caractère interactif rend nécessairement les médias sociaux très complexes à gérer et à préserver pour l'archiviste. De plus, le volume d'informations contenues sur ces plateformes est très important et est continuellement modifié. Les médias sociaux peuvent prendre diverses formes et être accessibles au moyen de diverses plateformes.

Les médias sociaux désignent les plateformes numériques basées « sur les caractéristiques du Web 2.0, qui visent à faciliter la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale. » (Office québécois de la langue française).

Les plateformes sont très différentes les unes des autres et chacune possède des caractéristiques qui lui sont propres. Elles peuvent être hébergées par un tiers accessible en infonuagique et appartenir à des compagnies privées ou encore, être intégrées aux diverses plateformes organisationnelles. L'archiviste doit donc considérer, dans sa stratégie de gestion, le type de plateforme ainsi que son lieu d'hébergement. Nous pouvons identifier trois grandes catégories de médias sociaux (National Archives of Australia) :

- Médias sociaux externes à l'organisme, tels les réseaux sociaux (Facebook, twitter/X), les sites de partage de photos et vidéos (Instagram, Youtube, Dailymotion), les plateformes de blogues (Wordpress), les messageries en ligne (Messenger), les enquêtes en ligne (SurveyMonkey, Framaforms et Google Forms), les messageries instantanées (Signal, WhatsApp, Telegram, Olvid).
- Médias sociaux propres à l'organisme, tels des blogs ou des wikis, ou encore différents types de plateformes qui permettent l'ajout de commentaires tels des logiciels de gestion de contenu d'entreprise (CMS).
- Médias sociaux qui sont intégrés aux différents logiciels collaboratifs et de création de contenu tels Sharepoint et Microsoft 365.

Afin d'assurer une gestion adéquate du contenu se trouvant sur les médias sociaux de son organisme, l'archiviste doit, dans un premier temps, identifier les informations qui doivent être conservées, dans un second temps, identifier les mécanismes de capture.

### 3.1 Quoi conserver ?

Tout comme les autres documents numériques d'un organisme, l'archiviste doit identifier et sélectionner le contenu qui doit être géré et préservé.

- À titre indicatif, les publications sur les médias sociaux, les commentaires, les messages produits et reçus dans le cadre des activités de l'organisme peuvent être conservés.
- Le contenu qui doit répondre à des exigences légales et réglementaires.
- Si l'information est consignée uniquement sur les médias sociaux.



- S'il y a un risque pour l'organisme et ses publics si le contenu n'est pas conservé. Ainsi, une analyse des risques devrait être menée (National Archives of Australia, Provincial Archives of Saskatchewan).
- Si à la suite d'une évaluation archivistique, une valeur patrimoniale est identifiée.

Outre le contenu, l'archiviste doit également considérer les métadonnées qui sont générées pour ainsi garantir l'intégrité et l'authenticité de l'information. Les métadonnées permettent de maintenir les liens entre les publications et les réponses reçues, le contexte de la publication ainsi que le lien entre une publication et tout document diffusé (National Archives of Australia).

## 3.2 Comment effectuer une capture?

Après avoir identifié le contenu devant être préservé, une méthode permettant la capture des publications doit être choisie.



Rappelons que lors de la capture du contenu, les métadonnées ainsi qu'une représentation du format (texte, visuel, sonore ou vidéo) du contenu original doivent être capturées.



Selon la nature du contenu, son volume, l'infrastructure technologique de l'organisme ainsi que la plateforme concernée, différentes méthodes de capture peuvent être utilisées :

- Enregistrer une capture d'écran de la publication ainsi que des informations concernant son contexte dans un journal de publication (sous forme de document Word ou PDF).
- Utiliser une application dédiée pour capturer le contenu (non exhaustif). (National Archives of Australia)

Certaines stratégies de capture peuvent inclure la collecte de données directement à partir des API de la plateforme. Il est important de préciser qu'un API (*interface d'application de programmation* ou en anglais, *application programming interface*) est un « ensemble des moyens permettant de rendre certaines fonctionnalités d'un programme disponibles à un logiciel d'application externe, avec ou sans intervention humaine, dans des conditions déterminées et documentées » (Office québécois de la langue française, 2023). Les API définissent notamment les fonctionnalités d'une plateforme, comment l'utilisateur peut interagir avec la plateforme en termes techniques et peut définir des règles et des restrictions sur l'accès fourni (Digital Preservation Coalition, 2016, p. 14, notre traduction). Ainsi, selon les fonctionnalités, certaines plateformes peuvent bloquer la préservation hors de leur API.

- Utiliser des outils de capture Web pour capturer les médias sociaux ;
- Utiliser des outils des outils intégrés à certaines plateformes de médias sociaux pour exporter du contenu ; .
- Utiliser des outils pour créer des captures locales.



Il n'est pas possible ici de recommander une technologie de capture spécifique puisque :

- Une technologie de capture différente est souvent requise pour différents types de médias sociaux.
- Les besoins des organisations varient grandement et chacune doit analyser les options disponibles pour identifier la solution technologique de capture qui leur convient le mieux.
- La technologie de capture des médias sociaux est un domaine en évolution rapide.

Ainsi, les organismes doivent porter une attention particulière aux spécifications et aux conditions de service de tout produit disponible pour effectuer la gestion des médias sociaux afin de garantir que le produit répond à leurs besoins en matière de capture, de confidentialité et de sécurité.

### 3.3 Quelques défis à considérer

En raison du caractère interactif et collaboratif des médias sociaux, certains défis sont à considérer, notamment:

- Le contenu peut être conservé dans plusieurs espaces d'enregistrement ;
- Il peut être difficile de supprimer l'information ;
- L'information peut être mise à jour fréquemment et des commentaires peuvent être ajoutés ;
- L'information peut être hébergée chez un tiers (infonuagique) ;
- Les paramètres de sécurité et de confidentialité varient selon les plateformes utilisées et leurs conditions d'utilisation.

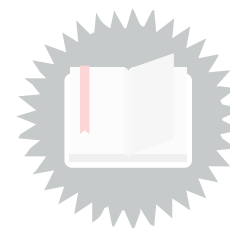
Tout comme les autres types de documents numériques, la collaboration et la coordination avec tous les acteurs impliqués est de mise afin de définir des règles d'utilisation des médias sociaux par l'organisme ainsi que des outils de capture et de gestion de leur contenu, le cas échéant. En effet, certains de ces contenus peuvent avoir une valeur historique. Ainsi, la mise en place de dispositifs de gestion et de préservation des médias sociaux doit être encadrée par une politique d'utilisation, des règles de modération ainsi qu'un calendrier de diffusion.

### Conclusion

En somme, l'archiviste doit demeurer vigilant à l'égard des nouveaux médias de communication et par conséquent, des documents numériques qui sont créés par le biais de ces plateformes. Pour chaque plateforme, l'archiviste doit analyser ses caractéristiques, ses usages, ses fonctionnalités, les types d'informations échangés ainsi que les enjeux qu'elles posent. Les solutions proposées varieront certainement d'une plateforme à l'autre et des actions concertées devront être mises en place.

# Glossaire

---



## **Courriel (courrier électronique ou mail)**

Un courriel est une communication transmise ou reçue à l'aide d'un système de messagerie qui comprend une ou des pièces jointes, le cas échéant, et des métadonnées.

## **Extranet**

L'extranet est un « réseau informatique sécurisé, généralement constitué d'une partie de l'intranet d'une entreprise ou d'une organisation communiquant à travers le réseau Internet, qui est accessible à une clientèle externe ciblée devant utiliser un mot de passe » (Office québécois de la langue française).

## **Intranet**

L'intranet consiste en un « réseau informatique privé, à l'intérieur d'une organisation, qui utilise les protocoles de communication et les technologies du réseau Internet » (Office québécois de la langue française).

## **Médias sociaux**

Les médias sociaux désignent les plateformes numériques basées « sur les caractéristiques du Web 2.0, qui visent à faciliter la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale. » (Office québécois de la langue française)

## **Moissonnage**

Extraction automatique de données à partir d'un ou de plusieurs sites Web dans le but d'utiliser celles-ci, après traitement, dans un autre contexte » (Office québécois de la langue française, 2018).

## **Site web**

Un site Web est « constitué d'un ensemble de pages Web interreliées sous la responsabilité d'une même entité, offrant des informations ou des services » (Chebbi, 2012, p. 28).

# Bibliographie

---



[01] BROWN Adrian, Archiving Websites. London: Facet Publishing, 2006.

[02] CHEBBI, Aïda. (2012). Archivage du Web organisationnel dans une perspective archivistique. Thèse de doctorat (Sciences de l'information), Université de Montréal. En ligne : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/2620>

# Webographie

---



**[03]** Digital Preservation Coalition et Sara Day Thomson. (2016). Preserving Social Media. En ligne : <http://www.dpconline.org/docs/technology-watch-reports/1486-twr16-01/file>

**[04]** National Archives of Australia. (s.d.). Managing social media and instant messaging (IM). En ligne: <https://www.naa.gov.au/information-management/managing-information-assets/types-information/managing-social-media-and-instant-messaging-im#in-house>

**[05]** Office québécois de la laNgue française. Le grand dictionnaire terminologique. Gouvernement du Québec. En ligne : <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/>

**[06]** Task force on technical approaches for email archives. En ligne: <http://www.emailarchivestaskforce.org/about/>. Rapport The future of email archives. (2018). En ligne: <https://clir.wordpress.clir.org/wp-content/uploads/sites/6/2018/08/CLIR-pub175.pdf>

**[07]** State Records New South Wales (NSW). (2022). Strategies for managing social media records. En ligne: <https://staterecords.nsw.gov.au/recordkeeping/guidance-and-resources/strategies-managing-social-media-records#tools-for-capturing-social-media-information>