

Cahier des charges pour l'élaboration d'une stratégie de préservation des messageries électroniques (e-mails) du secteur public

Nom du projet : eMail4GOV

1. Contexte général

Le cadre d'interopérabilité national du Luxembourg (<https://digital.gouvernement.lu/fr/dossiers/2019/NIF-2019.html>) aborde la question de la préservation des informations (chapitre 2.10) ainsi que la définition d'une politique de préservation à long terme dans ses recommandations (recommandation n° 31 du cadre d'interopérabilité). Dans ce contexte, les Archives nationales de Luxembourg, conjointement avec le ministère de la Digitalisation, ont porté, en 2023, un projet nommé NIF#PRESERV visant à définir cette politique à l'échelle de l'État et à proposer une démarche d'implémentation concrète à partir de services associés, qui a abouti avec la *Stratégie nationale de préservation des données numériques* pour le secteur public.

Cette stratégie s'accompagne ainsi d'un catalogue de produits reprenant des propositions émises par les communautés d'utilisateurs consultées lors du projet NIF#PRESERV. Ce catalogue précise les produits et détermine les prérequis liés à la mise en œuvre de la stratégie.

Le produit n°7 issu de ce catalogue propose l'élaboration d'un guide d'archivage des services de messagerie numérique. Pour répondre à ce besoin, les Archives nationales bénéficient du soutien du ministère de la Digitalisation dans le contexte de l'appel à projets Tech-in-GOV (<https://mindigital.gouvernement.lu/fr/dossiers/2024/tech-in-gov.html>). C'est dans ce cadre que les Archives nationales de Luxembourg vont mener un projet appelé « eMail4GOV », consacré à la définition d'une stratégie de préservation des e-mails.



L'administration publique luxembourgeoise génère un volume non cartographié d'e-mails, dont une certaine partie nécessite une conservation pérenne et commence à être archivée par les Archives nationales de Luxembourg avec quelques expériences de collecte pour ce type de données. Ces choix de conservation sont régis par les tableaux de tri, dont le projet d'élaboration systématique pour les producteurs d'archives publiques arrivera à son terme en septembre 2025. Cependant, la gestion du cycle de vie et l'archivage des e-mails restent un défi pour les organismes du secteur public en raison de l'absence de politiques structurées et de stratégies pouvant guider le développement de pratiques et d'outils adaptés. Les producteurs d'e-mails se retrouvent souvent confrontés à des décisions de conservation sous la contrainte du temps, par exemple lors du départ de collaborateurs, ce qui mène à des politiques du « tout ou rien » (suppression totale ou sauvegarde intégrale).

Le projet eMail4GOV a donc pour ambition de réaliser une étude approfondie et de formuler des préconisations claires pour une gestion plus efficace des e-mails dans l'administration publique, dans une perspective de préservation pragmatique.

2. Objet de la prestation

La mission consiste en une assistance à la maîtrise d'ouvrage (aider le chef de projet à définir, piloter et élaborer les livrables du projet, contribuer à l'organisation du projet) dans le cadre de la définition des orientations stratégiques pour la préservation des messageries électroniques du secteur public dans un projet mené par les Archives nationales de Luxembourg.

Le projet comporte 3 parties :

Partie 1 – Réaliser un état des lieux de la production et de la préservation des e-mails et analyser le cadre légal, les contraintes et le contexte technique.

Partie 2.1 – Rédiger un document stratégique sur la préservation des e-mails.

Partie 2.2 – Organiser une journée d'étude réunissant des acteurs du secteur public, des experts nationaux et internationaux pour enrichir le document stratégique.

Partie 3 – Etablir un plan d'action pour la mise en œuvre de la stratégie.

Il n'est pas prévu de décomposition en lots au motif que les prestations ne peuvent être scindées. Le candidat pourra, dans une méthodologie élaborée avec le chef de projet, avoir recours à une cotraitance si elle est nécessaire à l'accomplissement de sa mission sur des parties précises de la prestation.

Les livrables développés pour ce projet devront respecter la *Stratégie nationale de préservation des données numériques* du secteur public (à demander à camille.forget@an.etat.lu), les politiques et stratégies luxembourgeoises afférentes ainsi que le cadre légal en vigueur :



- [Cadre d'interopérabilité national](#)
- [Stratégie nationale de cybersécurité](#)
- [Feuille de route pour une économie compétitive et durable 2025](#)
- [Stratégie "Gouvernance électronique 2021-2025"](#)
- [Stratégie nationale de la recherche et de l'innovation](#)
- [The data-driven innovation strategy for the development of a trusted and sustainable economy in Luxembourg](#)

3. Prestations attendues et livrables

Partie 1 : Réaliser un état des lieux de la production et de la préservation des e-mails et analyser le cadre légal, les contraintes et le contexte technique.

Les prestations attendues pour cette partie du projet sont les suivantes :

- **Etablir le cadre légal menant à une obligation d'archivage, soit directement liée aux lois relatives à l'archivage, soit indirectement pour accomplir d'autres obligations légales (transparence, droit à l'information, ...)**
- **Cartographier la production des e-mails** : identifier les flux et les volumes de données échangées par le secteur public luxembourgeois, identifier les typologies de données et les systèmes de préservation existants.
- **Analyser la situation actuelle des e-mails au sein des différents organismes du secteur public** : évaluer la qualité des données produites et identifier les points de friction dans leur gestion.
- **Mener une étude comparative des stratégies de pays voisins et d'organismes privés.**
- **Analyser les contraintes légales** : recenser les exigences juridiques, en particulier les obligations liées à la protection des données personnelles (RGPD) et aux durées d'utilité administrative. L'analyse pourra révéler d'éventuels obstacles juridiques et proposer des solutions.
- **Recenser les contraintes techniques** : étudier les processus et les moyens permettant de garantir l'authenticité, l'intégrité, l'accessibilité et la lisibilité sur le long terme des e-mails devant être conservés.

Le livrable de la partie 1 doit être un document de synthèse reprenant l'ensemble des éléments mentionnés ci-dessus afin d'acquérir d'une part une vue complète sur un l'état des lieux et, d'autre part, une vision globale sur les obligations existantes et les solutions qui pourront être envisagées.



Partie 2.1 : Rédiger un document stratégique sur la préservation des e-mails.

Les prestations attendues pour cette partie du projet sont les suivantes :

- **Définir les rôles et responsabilités pour la préservation des e-mails du secteur public** : clarifier les responsabilités des différents acteurs impliqués dans la gestion et la préservation des e-mails (producteurs, archivistes, DPO, informaticiens, etc).
- **Définir un processus de préservation en cohérence avec la *Stratégie nationale de préservation des données numériques*** : déterminer le cycle de vie des e-mails, les critères de sélection des e-mails à préserver, les modalités de collecte ainsi que les exigences en matière d'archivage (métadonnées et formats de préservation) et de maintien de la valeur de preuve. Le document stratégique soulignera les approches technologiques envisageables pour la mise en œuvre du processus défini.
- **Veiller au respect des principes et des politiques de sécurité** : prendre en compte les aspects liés à la sécurité technologique, à la confidentialité et à la protection des données sensibles, notamment celles à caractère personnel.

Le livrable de la partie 2.1 doit être un document déterminant une stratégie commune en cohérence avec la *Stratégie nationale de préservation des données numériques*, qui réponde à la question des motivations pouvant conduire à l'archivage de certains e-mails et anticipe comment cette préservation pourra s'effectuer en pratique. Pour cela, il s'agira de resituer cette question dans le contexte légal et réglementaire applicable et d'énoncer les réponses aux différents points de friction identifiés lors de la première partie.

Partie 2.2 : Organiser une journée d'étude réunissant des acteurs du secteur public, des experts nationaux et internationaux pour enrichir le document stratégique.

Les prestations attendues pour cette partie du projet sont les suivantes :

- **La journée d'étude a pour but de nourrir une réflexion autour des grands principes et des solutions envisageables en matière d'archivage des e-mails** : les conclusions de cette journée d'étude seront destinées à enrichir le document stratégique amorcé lors de la partie 2.1, afin de nourrir un consensus au niveau du secteur public luxembourgeois.
- L'ensemble des coûts de cette journée (catering inclus) devra être pris en charge par le prestataire retenu.

Le livrable de la partie 2.2 doit être un document rendant compte des différentes présentations et soulignant les principaux éléments pertinents pour alimenter le document stratégique.



Partie 3 : Etablir un plan d'action pour la mise en œuvre de la stratégie.

Cette partie permettra la finalisation et l'adoption des axes définis par le document stratégique. Ce document devra tout d'abord être validé par le G3T « LëtzPreserv » et, idéalement, par le CNI aussi.

Les prestations attendues pour cette partie du projet sont les suivantes :

- **Accompagner les changements de pratiques** par la création de supports de sensibilisation : chartes d'utilisation et de gestion des messageries précisant l'existence d'une finalité archivistique pour certains e-mails, fiches pratiques.
- **Accompagner les changements sur le volet technique** par la définition d'une méthode d'extraction des e-mails à archiver et le développement d'exigences concrètes et opérationnelles pour les approches technologiques envisagées afin de mettre en œuvre du processus défini dans le document stratégique, dans le but de faciliter une gestion cohérente et pérenne des e-mails et d'automatiser les opérations de tri et d'archivage conformément aux tableaux de tri existants.

Les livrables de la partie 3 doivent être des guides pratiques qui régissent les responsabilités des acteurs et indiquent les modalités de gestion et d'archivage des e-mails, conformément au processus de préservation établi dans le document stratégique.

4. Modalités d'exécution des prestations

Lieu d'exécution : Grand-Duché de Luxembourg. Il est possible d'exécuter les prestations à distance et de venir ponctuellement aux Archives nationales, en fonction des activités.

Principales parties prenantes du projet :

- Le **ministère de la Digitalisation** pour le financement du projet et membre du Comité de pilotage en tant que coordinateur national en matière d'interopérabilité.
- Les **Archives nationales de Luxembourg** assurent le rôle de donneur d'ordre et de chef de projet métier, la coordination financière de la prestation ainsi que le contrôle de la conformité des livrables la politique de préservation numérique.
- **Comité de pilotage** : un comité de pilotage se réunira pour les principaux jalons du projet.
- **Groupe de travail** réunissant les communautés utilisateurs (correspondants sectoriels à l'interopérabilité, délégués à l'archivage, juristes, etc).
- **Centres informatiques** des différents secteurs de l'administration (CTIE, CGIE, CCSS, SIGI, etc.)
- D'autres réunions de travail seront organisées, le cas échéant, par le chef de projet.



5. Documents à produire

Il s'agit d'une procédure négociée. L'offre devrait être une offre en régie qui indique un nombre maximum de jours-hommes à prester et les tarifs par jour-homme pour les différents profils qui interviendraient. Seront facturés uniquement les jours-hommes effectivement prestés.

L'offre doit contenir un concept qui décrit :

- la réponse au cahier des charges ;
- l'approche qui sera suivie ;
- les raisons et l'argumentation pour l'approche retenue ;
- les différentes étapes ;
- les différents livrables ;
- le ou les CV des intervenants proposés indiquant leur parcours et leurs expériences sur le sujet est également à fournir ;
- une estimation des jours-hommes qui seront à prester ;
- Sont également à prévoir des réunions au début des différentes phases.

La première approche présentée dans l'offre peut cependant être corrigée, complétée, adaptée par le donneur d'ordre au cours du projet, au fur et à mesure que les besoins et les contours de l'étude se précisent.

Le budget total du projet ne devra pas excéder 55 000 € hors TVA. Ce budget doit inclure les jours prestés et l'organisation de la journée d'études (catering inclus). Toute offre supérieure ne sera pas considérée et toute évolution au-delà rejetée.

La transmission de documents numériques est possible ; les formats autorisés sont : PDF, DOC/DOCX, PPT/PPTX, RTF, DWG, JPG, AVI.

Vous pouvez vous adresser à l'adresse ci-dessous, de préférence par e-mail, pour toute question concernant le présent cahier des charges ainsi que pour la transmission des documents constituant l'offre, jusqu'au 10 avril 2025 au plus tard :

Camille Forget

Service collecte, conseil et encadrement

Digital curator

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Archives nationales

Plateau du Saint-Esprit. L-1475 Luxembourg

Tél. (+352) 247-60197

E-mail : camille.forget@an.etat.lu



Une réunion d'information à destination des prestataires intéressés pourra se tenir le 31 mars 2025 à 10h30 via Teams. Vous pouvez vous y inscrire à l'adresse suivante : camille.forget@an.etat.lu. Le lien vers la réunion vous sera ensuite envoyé.

6. Calendrier

Il est souhaité que la finalisation de la mission de prestation n'excède pas l'année 2025.

