



Médiateur
européen

RECOMMANDATIONS PRATIQUES À L'ATTENTION DE L'ADMINISTRATION DE L'UE

L'enregistrement de **SMS**
et de messages instantanés
envoyés/reçus par les membres
du personnel à titre professionnel

Ces recommandations pratiques ont pour objectif de guider l'administration de l'UE lors de futurs enregistrements de SMS et de messages instantanés. Celles-ci résultent d'une collecte d'informations menée par la Médiatrice européenne et reflètent les bonnes pratiques recensées dans ce contexte.



Les institutions, organes et organismes de l'UE devraient :

Tenir compte, dans les règles et pratiques relatives à la gestion des documents, **de l'utilisation de plus en plus fréquente des SMS et des messages instantanés**.

Cela implique que la décision d'enregistrer une information spécifique dans le système de gestion documentaire de l'administration ne devrait pas dépendre du support – qu'il s'agisse d'une lettre, d'un courrier électronique, d'un SMS ou d'un message instantané – mais de son contenu.

Donner des lignes directrices claires au personnel sur la manière d'extraire, de transférer et d'enregistrer les SMS et les messages instantanés répondant aux critères d'enregistrement des documents.

L'ensemble du personnel utilisant des appareils électroniques à des fins professionnelles devrait être en mesure de comprendre comment extraire et transférer, à partir d'applications ou de plateformes de messagerie, des SMS et des messages instantanés vers le système propre à la gestion des documents.

Veiller à ce que les délais de conservation des SMS et des messages instantanés stockés sur des appareils électroniques utilisés à des fins professionnelles **soient conformes à la politique de conservation des données**.

Reconnaître que les SMS et les messages instantanés à caractère professionnel constituent des « documents » comme défini dans le règlement (CE) n° 1049/2001 relatif à l'accès du public aux documents.

S'assurer que l'outil de recherche standard utilisé permette d'identifier les SMS et les messages instantanés (en tant que tels) dès leur enregistrement dans leur système de gestion des documents.

Mettre en place des solutions technologiques permettant d'enregistrer facilement les SMS et les messages instantanés dans les systèmes de gestion des documents. Entre temps, il faut prévoir d'autres modes d'enregistrement de ces messages.

Sensibiliser le personnel à la nécessité de s'assurer que les SMS et les messages instantanés répondant aux critères d'enregistrement sont régulièrement et systématiquement extraits, transférés et enregistrés.

À cette fin, outre les messages de communication interne ordinaires, il serait notamment possible de proposer aux membres du personnel des formations et de les incorporer aux programmes d'intégration destinés aux nouvelles recrues.

Mettre en place une procédure garantissant l'enregistrement, en cas de départ d'un membre du personnel, **de tous les documents** qu'il détient, y compris les SMS et les messages instantanés **répondant aux critères d'enregistrement**.

Lors du traitement des demandes d'accès du public à des documents susceptibles d'inclure des SMS et des messages instantanés, **prendre en considération tous les emplacements éventuels de stockage de ces messages**, y compris ceux des appareils électroniques utilisés par les membres du personnel, et aider dans leurs recherches ceux qui potentiellement détiennent de tels messages, notamment en proposant des instructions.