

Cinq conseils sur la gestion des courriels, des textos et des messages instantanés qui favorisent l'accès à l'information



Commissariat
à l'information
du Canada

Office of the Information
Commissioner
of Canada

Les institutions fédérales s'appuient de plus en plus sur des plateformes infonuagiques, des applications mobiles, des outils de messagerie instantanée et des canaux de communication décentralisés pour offrir des programmes et des services. Les institutions doivent considérer toute plateforme utilisée pour les activités gouvernementales comme une source potentielle de documents pertinents, puisque tous les documents pertinents doivent être récupérés s'ils existent au moment où une demande d'accès est reçue.

Une gestion efficace des courriels et des messages instantanés est essentielle à la transparence, à la responsabilité et au respect des obligations en matière d'accès à l'information. Au sein du gouvernement du Canada, les courriels, les clavardages et les textos ne sont pas de simples communications — ce sont des documents dans lesquels peuvent être consignées des décisions, des mesures et des activités publiques. Les mauvaises pratiques en matière de gestion de l'information nuisent au droit d'accès et empêchent de répondre en temps opportun aux demandes d'accès.

Les conseils qui suivent présentent des pratiques exemplaires pour vous aider à respecter vos obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Vous pouvez également consulter le [document d'orientation du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#) sur la gestion de l'information.





1 Rédigez une ligne Objet qui décrit clairement le contenu du message

L'utilisation d'une ligne Objet claire et descriptive dans un courriel n'est pas seulement une marque de politesse, mais elle appuie aussi directement le respect des obligations en matière d'accès à l'information et la bonne tenue de documents. Lorsque la ligne Objet reflète fidèlement le contenu du message, les analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) peuvent mieux trier les documents. Le temps nécessaire pour traiter les documents et le risque de passer à côté de documents pertinents s'en trouvent donc réduits.

De plus, une ligne Objet claire indique le contenu du message (décision, note d'information, approbation, question, dossier—avec le numéro du dossier), ce qui facilite l'interprétation du document en soi, surtout lorsque les courriels sont extraits de leur fil de discussion original dans le cadre d'une divulgation en vertu de la *Loi*.





2 Consignez rapidement les décisions et conservez les documents dans un dépôt officiel afin de pouvoir les retrouver facilement

Si les renseignements [relèvent d'une institution](#), ils sont assujettis à la *Loi*, peu importe l'endroit où ils sont conservés ou comment ils ont été créés. L'utilisation de plusieurs environnements de communication et de stockage (p. ex. courriels du ministère, comptes non gouvernementaux, plateformes de collaboration et dépôts organisationnels) fragmente l'information, ce qui augmente le risque de communications incomplètes.





3 Récupérez tous les documents pertinents dès la réception de la demande d'accès et fournissez-les à votre bureau de l'AIPRP en temps opportun

La plupart des plateformes de collaboration numérique permettent des échanges rapides et informels (p. ex. les plateformes de clavardage comme Microsoft Teams, Slack et Signal) qui ne sont pas systématiquement consignés dans les dépôts officiels. Certaines plateformes permettent la suppression automatique ou l'envoi de messages temporaires.

Les institutions doivent s'assurer qu'elles disposent des moyens de repérer, de récupérer et de fournir les documents y compris les documents éphémères, de tous les dépôts (qu'ils soient officiels ou non) et dans tous les environnements où sont exercées des activités gouvernementales.





4 Supprimez les documents éphémères, sauf s'ils sont pertinents dans le cadre d'une demande d'accès qui a été reçue ou est attendue

Lorsque les boîtes de courriel, les clavardages et autres canaux sont encombrés de documents éphémères, il devient plus difficile de repérer les documents dans lesquels sont véritablement consignées les décisions et les mesures prises. De plus, l'examen de quantités excessives d'information en réponse à une demande d'accès augmente considérablement la charge de travail des bureaux de l'AIPRP, ce qui peut entraîner des retards et ralentir l'accès à l'information.

Toutefois, si un [document éphémère](#) pertinent dans le cadre d'une demande d'accès n'a pas encore été supprimé lors de la réception de celle-ci, il doit être traité comme n'importe quel autre document et faire partie de la demande.





5 Comprenez vos responsabilités en matière d'AIPRP, suivez les séances de formation et mettez en pratique ce que vous apprenez

Les responsabilités en matière d'AIPRP n'incombent pas seulement aux spécialistes; elles sont partagées dans l'ensemble des institutions. Suivez les séances de formation offertes par les professionnels de la gestion de l'information et de l'AIPRP de votre institution. Comprenez comment effectuer une [recherche raisonnable](#), favorisez les réponses en temps opportun et collaborez avec le bureau de l'AIPRP afin de respecter les obligations de votre institution en vertu de la *Loi*. Lorsque les employés savent et font ce qu'on attend d'eux (p. ex. comment répondre aux demandes qui leur sont attribuées), les bureaux de l'AIPRP peuvent traiter les demandes plus efficacement.

