



Orientation concernant la gestion des courriels à l'intention des employés

Publié : le 2024-07-22

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor 2024,

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

N^o de catalogue BT22-286/2024F-PDF
ISBN: 978-0-660-73506-1

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Guidance on Email Management for Employees

Orientation concernant la gestion des courriels à l'intention des employés

Enjeu

Le courriel est l'un des modes de communication les plus couramment utilisés au gouvernement du Canada (GC), ce qui crée une importante quantité d'information dont la majeure partie n'est pas gérée. L'absence de pratiques adéquates en matière de gestion de l'information (GI) pour les courriels nuit l'efficacité du processus décisionnel, à la transparence, à la reddition de comptes, et augmente les risques liés à la conservation et à l'élimination. Il est donc nécessaire de clarifier les rôles et les responsabilités des employés concernant l'information qu'ils créent, transmettent et reçoivent par courriel et de leur guider afin qu'ils respectent les exigences du GC sur le nettoyage de leurs comptes de courriel.

Remarque : Aux fins du présent document, le terme « employé » désigne quiconque travaillant au GC, y compris les employés occasionnels et les employés temporaires, de même que les consultants et les entrepreneurs sur contrat.

Contexte

La présente orientation indique les pratiques exemplaires en matière de gestion de courriels pour les employés, aux termes de l'article 4.3 de la Directive sur les services et le numérique. Toute l'information, y compris les courriels, créée ou acquise au cours d'une période d'emploi au GC, quel qu'en soit le format ou le support, appartient à la Couronne. Il incombe aux employés de déterminer si l'information créée ou reçue sous forme de courriel a une valeur opérationnelle. Comme la plupart des courriels n'en ont pas, ils sont considérés comme étant éphémères, et doivent donc être supprimés dès que possible. Les courriels considérés comme ayant une valeur opérationnelle doivent être organisés, catégorisés et stockés dans un dépôt ministériel.

Guide

Les employés devraient suivre les procédures de GI de leur ministère en ce qui concerne la gestion des courriels. En l'absence de procédures officielles, ils sont invités à appliquer les pratiques exemplaires énumérées ci-dessous. Les pratiques sont aussi présentées sous forme de liste dans l'annexe du document.

1. Il incombe aux employés de gérer les messages dans leur boîte de réception, dans les dossiers « Éléments envoyés » et « Éléments supprimés », les dossiers qu'ils ont créés, ainsi que les pièces jointes qui se trouvent dans le compte de courriel qui leur est attribué.
2. Conformément à la Politique sur les services et le numérique, les employés doivent :
 - trouver et protéger les courriels selon leur catégorie de sécurité ainsi que l'information à valeur opérationnelle connexe qui a été créée, recueillie et stockée dans l'exercice de leurs fonctions;
 - répertorier et éliminer les courriels éphémères.

3. Les employés devraient transférer, dans les plus brefs délais, les courriels qui contiennent de l'information à valeur opérationnelle au dépôt ministériel approprié. Afin que l'information à valeur opérationnelle soit accessible et correctement conservée et protégée, il est recommandé que les courriels à valeur opérationnelle soient, dans la mesure du possible, transférés au dépôt ministériel dans un délai de 15 jours. L'Annexe E de la Ligne directrice sur les services et le numérique renferme plus de détails sur la façon d'identifier et de reconnaître l'information à valeur opérationnelle.

Voici des exemples de courriels à valeur opérationnelle :

- les courriels faisant état d'une décision;
- les communications directes avec les clients;
- les courriels qui permettent d'autoriser ou d'exécuter une transaction opérationnelle et dont la teneur n'est pas consignée ailleurs (par exemple, dans un système de gestion des ressources financières ou humaines).

4. Les employés devraient supprimer régulièrement l'information éphémère. Voici des exemples de courriels éphémères :

- les courriels dupliqués qui sont utilisés uniquement à titre de référence et non à titre de documents officiels;
- les courriels utilisés pour des communications informelles (par exemple, les invitations à des réunions, les demandes de dîners, les messages de remerciement);
- les courriels informels qui ne sont pas requis comme preuve aux fins de l'élaboration d'un document;
- les courriels utilisés pour envoyer une pièce jointe qui est stockée dans un dépôt ministériel;
- les courriels dupliqués;
- les courriels reçus au moyen d'une liste de distribution ou provenant de listes de diffusion électronique ou d'autres sources

d'information par l'entremise d'Internet, et utilisés uniquement à titre de référence.

Les courriels éphémères peuvent être supprimés quand l'information en question n'est plus utile. Plus d'exemples d'information éphémère se trouvent dans l'Orientation à l'intention des employés fédéraux : rudiments de la gestion de l'information.

5. Lorsqu'une demande est reçue au titre de la Loi sur l'accès à l'information ou de la Loi sur la protection des renseignements personnels, une copie fidèle et complète des courriels et des pièces jointes en réponse à cette demande doit être fournie au bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du ministère. Les courriels éphémères qui n'ont pas été éliminés avant la réception de la demande et qui sont pertinents pour la demande sont visés par les lois susmentionnées et doivent donc être traités comme n'importe quel autre document et soumis dans le cadre de la demande. Aux termes de l'article 67.1 de la Loi sur l'accès à l'information, il est interdit d'entraver le droit d'accès en détruisant des documents en prévision d'une demande d'accès ou lors du traitement d'une telle demande et quiconque contrevient à cet article est coupable d'une infraction. Une fois qu'une copie fidèle et complète de tous les courriels et pièces jointes en réponse à une demande reçue au titre de la Loi sur l'accès à l'information ou de la Loi sur la protection des renseignements personnels a été transmise au bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les courriels et les pièces jointes peuvent continuer d'être gérés selon la durée de leur cycle de vie habituel.
6. Il est important que les employés procèdent régulièrement au nettoyage de leurs comptes de courriel. Consacrer cinq minutes par jour à la gestion des messages aide grandement :
 - à contrôler le volume d'information;
 - à protéger l'information du ministère ayant une valeur opérationnelle;
 - à accélérer la recherche et l'échange d'information.

D'autres mesures liées à la gestion des courriels se trouvent dans l'annexe pour aider les employés à s'acquitter de cette tâche.

7. Lorsqu'ils quittent un ministère, les employés devraient rediriger tous les courriels concernant ce ministère au gestionnaire de leur ancienne équipe.
8. Les employés qui supervisent d'autres employés sont également responsables de prendre les mesures qui s'imposent pour que leurs subalternes comprennent les exigences de la tenue de documents énoncées dans la Politique sur les services et le numérique et se conforment à celles-ci.
9. Les employés qui gèrent des comptes de courriel génériques doivent suivre ces mêmes pratiques exemplaires.

Autres guide

Les employés qui ont des questions au sujet de la gestion de leurs courriels devraient s'adresser à leur gestionnaire.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la GI, il faut consulter les spécialistes du domaine.

Renseignements additionnels

Bureau du dirigeant principal de l'information

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Courriel : ServiceDigital-ServicesNumerique@tbs-sct.gc.ca

Numéro sans frais : 1-877-636-0656

Téléimprimeur : 613-369-9371 (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada)

Annexe

1. Trier les courriels

Les courriels peuvent être triés de nombreuses manières. On peut recourir à autant de méthodes que l'on souhaite pour trouver de l'information éphémère et la supprimer.

Tri selon le type de courriel

- Les invitations à assister à des réunions et les accusés de réception peuvent être supprimés.
- Les courriels reçus seulement à titre de CC (copie conforme) ou de CCI (copie conforme invisible) peuvent être supprimés.

Tri selon la conversation

- Réponses à des courriels : l'information dupliquée dans les fils de réponse est considérée comme éphémère et peut être supprimée.
- Série de courriels : comme le dernier courriel du fil d'une discussion contient toute l'information des messages précédents, uniquement celui-ci doit être conservé. Tous les courriels précédents peuvent être supprimés.
- Réponses distinctes : lorsque plusieurs destinataires ont répondu au courriel initial, seul celui-ci peut être supprimé.
- Les demandes de renseignements et les courriels envoyés à titre d'information peuvent être supprimés quand ils ne sont plus nécessaires.

Tri selon l'expéditeur

- Les courriels envoyés dans le cadre de publipostages et de distribution à grande échelle au ministère, en provenance de comptes de courriel génériques et de listes de distribution ou de diffusion peuvent généralement être supprimés.

Tri selon la date

- Les courriels peuvent être triés selon la date en commençant par le plus ancien. Certains courriels anciens peuvent être éphémères et être supprimés. Cependant, il faut d'abord vérifier leur valeur opérationnelle.

2. Déterminer les courriels qui doivent être conservés

Conformément à la Politique sur les services et le numérique, les courriels contenant de l'information opérationnelle doivent être conservés, notamment :

- les courriels faisant état d'une décision;
- les courriels qui permettent d'autoriser ou d'exécuter une transaction opérationnelle et dont la teneur n'est pas consignée ailleurs (par exemple, dans un système de gestion des ressources financières ou humaines).
- les communications directes avec des clients.

3. Transférer les courriels à valeur opérationnelle dans un dépôt ministériel.

Une fois le compte de courriel nettoyé, il est plus facile de le garder en ordre.

- Les courriels contenant de l'information à valeur opérationnelle doivent être transférés dans un dépôt ministériel dans un délai de 15 jours, dans la mesure du possible, puis supprimés lorsque l'information éphémère n'est plus nécessaire.
- Il ne faut pas oublier de gérer le dossier « Éléments envoyés » du compte de courriel.
- Il est préférable de ne pas envoyer de pièces jointes et d'utiliser des liens menant aux dépôts ministériels où les documents sont stockés.

4. Supprimer les courriels éphémères

Il est possible de supprimer les courriels éphémères de façon continue dès qu'ils ne sont plus nécessaires. Mise en garde : une copie **fidèle et complète** des courriels éphémères en réponse à une demande au titre de la *Loi sur l'accès à l'information* doit être fournie au bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels avant qu'ils soient supprimés.

Rappel

- Il suffit de consacrer cinq minutes chaque jour à la gestion des courriels pour que le compte soit en ordre
- Il incombe généralement à l'expéditeur du courriel de sauvegarder l'information à valeur opérationnelle dans un dépôt ministériel.
- Il incombe au destinataire de sauvegarder un courriel contenant de l'information à valeur opérationnelle provenant de l'extérieur du ministère ou de l'organisme dans un dépôt ministériel.
- Les courriels éphémères peuvent être supprimés dès qu'ils ne sont plus nécessaires.
- Les courriels de référence peuvent être supprimés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
- Les fonctions du système de messagerie électronique comme les règles de réacheminement automatique et les alertes peuvent servir à gérer les courriels. Pour obtenir de l'aide supplémentaire ou suivre une formation, il faut s'adresser au bureau de services de la TI de son ministère.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor, 2024,

[ISBN : 978-0-660-73506-1]

Date de modification :

