

## Introduction

Les courriels rédigés et reçus par les membres du personnel de l'Université dans le cadre de leur travail sont importants et ils doivent être traités en conséquence. Les membres du personnel sont responsables de l'information qu'ils créent et transmettent par courriel.

Le système de courriel (Outlook) n'est pas un système de gestion de l'information. Un système de gestion de l'information organise l'information en fonction d'un plan de classification, est accessible de façon sécurisée et – surtout – suit des règles de conservation et de destruction. Les courriels doivent donc être sauvegardés dans un dépôt numérique (système de gestion de l'information) appartenant à l'Université, comme DocuShare.

## Pourquoi gérer les courriels?

- Les courriels contiennent de l'information qui appartient à l'Université.
- Si nous ne les gérons pas adéquatement, nous risquons de ne plus pouvoir y accéder, de les perdre, voire de les détruire par accident.
- Il n'est pas possible d'accéder aux courriels quand ils sont conservés dans la boîte de courriel ou dans des dossiers personnels au lieu d'être stockés dans un espace de travail partagé. En gérant et en stockant les courriels dans un dépôt numérique partagé, nous sommes mieux à même d'être au service de nos parties prenantes.
- La conservation de courriels au-delà de leur période de conservation prévue présente les risques suivants :
  - La conservation de courriels dans une ou plusieurs boîtes de courriels augmente les risques de consulter, de réacheminer ou d'envoyer l'information par inadvertance.
  - La conservation de courriels au-delà de leur période de conservation prévue complexifie démesurément le processus de conformité et complique le processus de recherche en cas de litige ou de demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).
- Pour éviter la duplication incontrôlée.
- La mémoire organisationnelle demeure cloisonnée si les courriels demeurent dans les boîtes courriels. La transparence et l'accessibilité ne sont pas valorisées.
- Les courriels sont soumis à la LAIPVP et doivent être présentés sur demande au Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

## Trois types courants de courriel

**Courriel opérationnel** – il est lié à l'administration des programmes et des activités qui assurent la prestation de services et le bon fonctionnement de l'Université.

Lors de la rédaction et de la gestion de courriels :

- Donnez à vos courriels un titre informatif sur leur contenu et leur contexte.
- Traitez d'un seul sujet par courriel pour en simplifier le classement.
- Adoptez un ton professionnel et évitez les commentaires personnels.
- Le champ Cc sert à garder les destinataires informés tout en leur signifiant qu'on ne s'attend pas à ce qu'ils fassent quoi que ce soit. Limitez le nombre de destinataires du champ Cc à ceux et celles qui ont vraiment besoin d'être informés.
- Conservez les messages envoyés et reçus seulement s'ils concernent les activités stratégiques et opérationnelles de l'Université. Tous les autres messages sont éphémères et peuvent être supprimés.
- Pour conserver une chaîne de réponses ou de courriels réacheminés, gardez le dernier message s'il contient tous les autres et qu'il n'a pas été modifié en cours d'échange.
- Pour plus d'informations, consultez la fiche intitulée « *Que faut-il garder?* ».

**Courriel éphémère** – il est utile pour une courte durée, pour référence ou information.

- Gardez-le temporairement et seulement tant qu'il vous est utile.
- Supprimez-le quand vous n'en avez plus besoin.
- Pour plus d'informations, consultez la fiche intitulée « *Que puis-je supprimer?* ».

**Courriel personnel** – il concerne votre vie personnelle

- Évitez d'utiliser votre compte courriel de l'Université comme messagerie personnelle.
- Consultez le [Règlement 118](#) pour la définition d'une utilisation appropriée du compte courriel de l'Université.

N'utilisez pas votre compte @uOttawa à des fins personnelles

L'utilisation de votre compte courriel de l'Université peut occasionner des problèmes, à vous ou à votre famille, si vous quittez subitement l'Université pour quelque raison que ce soit.

Voici un exemple :

Un employé de l'Université reçoit ses factures d'Hydro Ottawa à son adresse @uOttawa. S'il quitte inopinément l'Université, sa famille et lui devront demander la permission d'accéder à leurs courriels pour gérer leurs finances familiales.

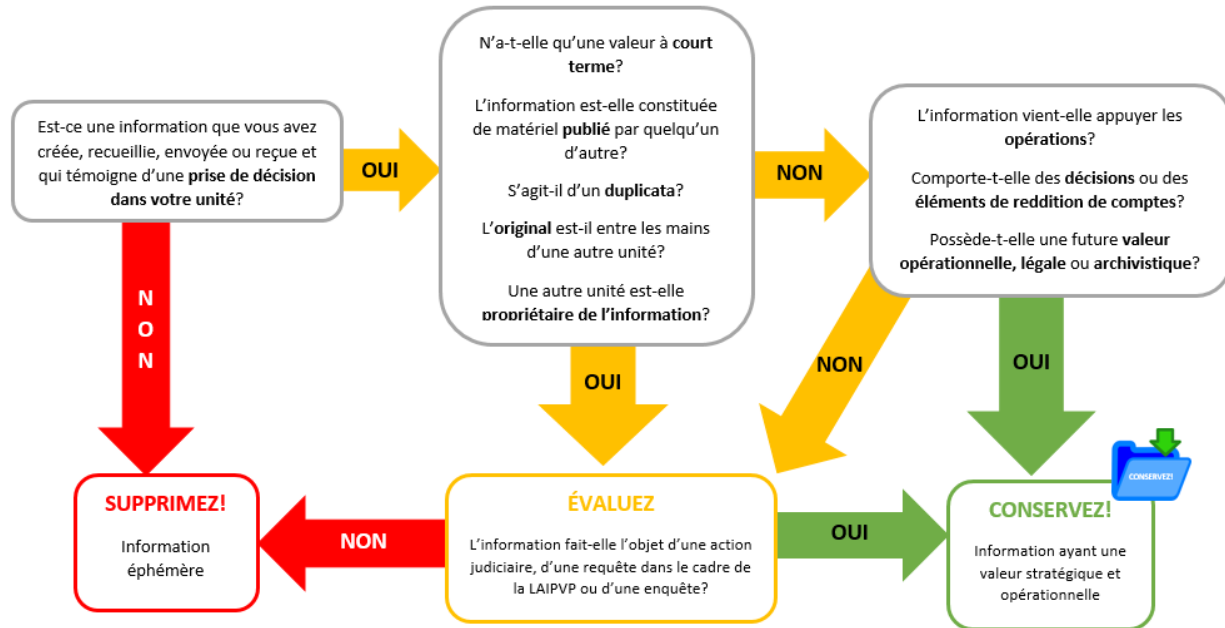
Quand vous envoyez un courriel d'une adresse @uOttawa, vous le faites en tant que représentant ou représentante de l'Université. Tout ce que vous dites et envoyez en annexe est dit et annexé au nom de l'Université.

N'utilisez pas votre compte courriel personnel à des fins professionnelles

Vous devez utiliser votre adresse @uOttawa dans le cadre de votre travail à l'Université. L'utilisation de votre compte courriel personnel est problématique si une demande en vertu de la LAIPVP est faite, puisque les courriels y sont assujettis.

**Rappel : les courriels  
sont assujettis à la  
LAIPVP.**

Aidez-vous de l'arbre décisionnel suivant pour déterminer la valeur du contenu d'un courriel :



## Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Les courriels sont assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et en cas de demande d'accès à l'information, les membres du personnel doivent chercher parmi toute l'information en leur possession ou sous leur contrôle, y compris les courriels envoyés ou reçus. À la réception d'une telle demande, la suppression ou la modification d'un courriel constituent des actes criminels. Communiquez avec le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée à [aipo@uOttawa.ca](mailto:aipo@uOttawa.ca) pour toute question.

- Jouez de prudence dans la rédaction de vos courriels et faites attention à ce que vous leur annexez. Une fois un courriel envoyé, vous ne contrôlez plus ce que le destinataire en fera. Cela peut mener à la divulgation involontaire d'information personnelle ou confidentielle.
- Ne mettez rien dans un courriel que vous ne voudriez pas voir dévoilé publiquement.
- N'envoyez pas de renseignements personnels par courriel. Pour transmettre des renseignements personnels et confidentiels, utilisez plutôt des moyens sécurisés (p. ex., [LiquidFiles](#)).
- Afin de réduire les risques d'atteinte à la vie privée, évitez de réacheminer inutilement les courriels.
- Si vous consultez vos courriels hors campus, faites attention aux réseaux sans fil non sécurisés et utilisez un réseau privé virtuel (RPV). Consultez les [meilleures pratiques sur le travail hors campus](#) pour plus d'informations.

## Comment gérer mes courriels?

- Supprimez régulièrement les courriels éphémères et personnels. Pour savoir comment faire, consultez la fiche intitulée « *Que puis-je supprimer?* ».
- Classez systématiquement les courriels qui possèdent une valeur stratégique et opérationnelle dans un dépôt numérique partagé en fonction du plan général de classification. Vous pourrez non seulement récupérer ainsi plus facilement l'information, mais aussi la conserver et la détruire adéquatement.
- Conservez l'intégrité de vos courriels en vous assurant que ceux que vous sauvegardez comprennent :
  - le message
  - l'expéditeur et le destinataire
  - la date et l'heure
  - tout fichier joint
- Supprimez régulièrement les courriels envoyés ou reçus à titre informatif seulement, ou ceux dont vous êtes en copie.

N'oubliez pas les courriels  
ENVOYÉS! Ils sont tout aussi  
importants.

## De qui relève la sauvegarde des courriels?

Pour chaque projet ou enjeu, une personne devrait être désignée comme responsable de la sauvegarde et du stockage de toute l'information, y compris les courriels. Les autres membres du personnel concernés par ces enjeux ou projets peuvent ainsi supprimer leurs duplicatas en toute confiance.

Exemple	Qui est responsable?
Votre unité est en train de concevoir, d'étudier et de mettre en œuvre un nouveau programme.	Le ou la gestionnaire de projet doit s'assurer que tous les courriels pertinents en lien avec le projet sont conservés. Tous les autres membres de l'équipe de projet peuvent supprimer leurs copies des courriels s'il s'agit de duplicatas.
Vous recevez un courriel sur un comité universitaire dont vous êtes membre.	La secrétaire de l'Université, ou la personne désignée comme secrétaire dans les attributions du comité, est responsable de la conservation des courriels du comité. Tous les autres membres peuvent supprimer leurs copies des courriels s'il s'agit de duplicatas.
Situations ou problèmes qui relèvent de plusieurs unités (p. ex., un incident sur le campus).	Faites preuve de jugement. Parlez-en avec les unités concernées et déterminez ensemble qui sera responsable de sauvegarder quel type d'information. Si possible, sauvegardez-la dans un dépôt numérique partagé et central auquel toutes les unités peuvent accéder.

## Quand faut-il sauvegarder les courriels?

Vous pouvez sauvegarder les courriels à différentes étapes, selon la situation.

- Si un courriel est de toute évidence important, sauvegardez-le aussitôt que vous l'envoyez ou le recevez.
- Vous pourriez attendre la fin d'un projet pour sauvegarder les courriels importants et supprimer les autres.
- Fil de discussion : Sauvegardez-le dès qu'il est évident que la conversation est terminée. Si vous en doutez, sauvegardez-le quand une conclusion a été atteinte ou une décision prise. Conservez seulement le fil de discussion le plus complet, pas chacun des messages.

## Documents annexés

Quand vous sauvegardez un courriel, assurez-vous de sauvegarder aussi tous les documents qui y sont annexés. Vous conservez ainsi l'intégrité du courriel.

La conservation de courriels et de documents annexés dans votre boîte de courriels comporte des risques :

- Les documents qui auraient dû être supprimés devront être présentés lors d'une demande d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP ou d'un litige.
- La conservation de copies ou de différentes versions d'un document dans votre boîte de courriels peut porter à confusion quant à laquelle est la bonne.

## Boîtes de courriels partagées

Les utilisateurs et utilisatrices d'une boîte de courriels partagées doivent savoir comment les messages y seront gérés.

Les utilisateurs et utilisatrices doivent s'entendre sur les points suivants :

- Qui répond à quels messages et comment faire pour le savoir.
- Comment indiquer qu'un message a été lu ou est en traitement.
- Qui est responsable de conserver les documents opérationnels contenus dans les courriels.
- Où sont conservés les différents types de courriel pour consultation (quel dépôt partagé?).
- Combien de temps seront conservés les messages dans la boîte de réception.

**CONSEIL : Utilisez l'outil de code de couleur dans Outlook pour trier vos messages.**

## Destruction des courriels

Triez RÉGULIÈREMENT vos courriels pour supprimer les courriels éphémères. Consultez la *fiche* « *Que puis-je supprimer?* » pour plus d'informations.

N'oubliez pas de  
supprimer les éléments  
supprimés!

Consultez le [calendrier de conservation et de destruction](#) de l'Université d'Ottawa pour connaître la durée de conservation des courriels stratégiques et opérationnels.

### Si vous quittez votre poste

Si, pour quelque raison que ce soit, vous quittez votre poste, n'emportez pas le contenu de votre boîte de courriels. Déplacez et sauvegardez les courriels importants dans le dépôt numérique approprié de l'Université (p. ex., DocuShare, un répertoire partagé, etc.) et supprimez tous les courriels éphémères. Reportez-vous au *Manuel de gestion de l'information* pour plus de détails sur ce que vous devez faire avec l'information en votre possession quand vous quittez l'Université.