

# Guide sur l'utilisation, la gestion et l'accessibilité du courriel dans le cadre d'une demande d'accès

Secrétariat à l'accès à l'information  
et à la réforme des institutions démocratiques

3 décembre 2014

**Secrétariat à l'accès  
à l'information  
et à la réforme  
des institutions  
démocratiques**

Québec 



# TABLE DES MATIÈRES

## PRÉAMBULE

### **1. UNE DEMANDE D'ACCÈS PEUT-ELLE ÊTRE FAITE PAR COURRIEL LORSQU'ELLE PORTE SUR DES :**

Documents administratifs .....	1
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	1

### **2. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE D'ACCÈS FAITE PAR COURRIEL QUI PORTE SUR DES :**

Documents administratifs .....	2
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	4

### **3. LE RESPONSABLE PEUT-IL TRANSMETTRE PAR COURRIEL L'AVIS INDIQUANT LA DATE DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE LORSQUE CELLE-CI PORTE SUR DES :**

Documents administratifs .....	7
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	7

### **4. LE RESPONSABLE PEUT-IL TRANSMETTRE PAR COURRIEL L'AVIS DE PROLONGATION DE DÉLAI LORSQUE LA DEMANDE PORTE SUR DES :**

Documents administratifs .....	8
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	9

### **5. LE RESPONSABLE PEUT-IL RÉPONDRE PAR COURRIEL À UNE DEMANDE D'ACCÈS QUI PORTE SUR DES :**

Documents administratifs .....	10
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	13

<b>6. LE DEMANDEUR DOIT-IL FOURNIR UNE ADRESSE POSTALE POUR FAIRE UNE DEMANDE D'ACCÈS PAR COURRIEL QUI PORTE SUR DES :</b>	
Documents administratifs .....	17
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	17
<b>7. LE COURRIEL PEUT-IL FAIRE L'OBJET D'UNE DEMANDE D'ACCÈS LORSQU'IL CONSIGNE DES :</b>	
Renseignements administratifs .....	18
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	19
<b>8. UN DEMANDEUR PEUT-IL AVOIR ACCÈS AUX COURRIELS PERSONNELS DES EMPLOYÉS OU DES DIRIGEANTS D'UN ORGANISME PUBLIC SE TROUVANT SUR LES ORDINATEURS DE CET ORGANISME? .....</b>	<b>20</b>
<b>9. LA RECHERCHE DE CORRESPONDANCE VISÉE PAR UNE DEMANDE D'ACCÈS DOIT-ELLE S'ÉTENDRE AUX COURRIELS QUI SONT STOCKÉS DANS LES FICHIERS DE SÉCURITÉ DE L'ORGANISME LORSQUE CETTE DEMANDE PORTE SUR DES :</b>	
Documents administratifs .....	21
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	25
<b>10. LE RESPONSABLE PEUT-IL AVOIR ACCÈS AU CONTENU DES BOÎTES DE COURRIEL MISES À LA DISPOSITION DU PERSONNEL DE L'ORGANISME AFIN DE DONNER SUITE À UNE DEMANDE FORMULÉE EN VERTU DE LA LAI? .....</b>	<b>27</b>
<b>11. COMMENT DOIT-ON TRAITER LES CHAÎNES DE COURRIELS LORSQUE LA DEMANDE PORTE SUR DES :</b>	
Documents administratifs .....	29
Renseignements personnels concernant le demandeur .....	31

<b>12. COMMENT DOIT-ON CALCULER LE DÉLAI POUR RÉPONDRE À UNE DEMANDE D'ACCÈS PAR COURRIEL ? .....</b>	<b>32</b>
<b>13. COMMENT DOIT-ON CALCULER LE DÉLAI DE CONTESTATION DE LA DÉCISION DU RESPONSABLE LORSQUE CELLE-CI A ÉTÉ NOTIFIÉE PAR COURRIEL? .....</b>	<b>38</b>
<b>14. QUELLES SONT LES MESURES À PRENDRE APRÈS AVOIR RENDU UNE DÉCISION PORTANT SUR L'ACCÈS À UN COURRIEL ? .....</b>	<b>42</b>
<b>15. BONNES PRATIQUES .....</b>	<b>44</b>
<b>16. INDEX DES ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>46</b>
<b>17. TABLE DE LA JURISPRUDENCE CITÉE .....</b>	<b>47</b>
<b>18. TABLE DE LA DOCTRINE CITÉE.....</b>	<b>50</b>

## PRÉAMBULE

Ce guide a été produit par la Direction à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques. Ce document vise à apporter un point de vue éclairé sur des questions que peuvent poser les responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Ces questions concernent l'utilisation, la gestion et l'accessibilité du courriel dans le cadre d'une demande effectuée en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) (LAI). Il a également pour but d'assurer une compréhension commune de certaines dispositions de la LAI et de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1) (LCCJTI) applicables en cette matière.

Les positions prises dans ce document et les commentaires qui y sont faits ne constituent pas des opinions juridiques et peuvent évoluer en fonction des décisions futures que pourront rendre les tribunaux. Le lecteur ou la lectrice qui souhaite obtenir des précisions sur l'application de l'une ou l'autre de ces lois à une situation particulière est invité à s'adresser à sa Direction des affaires juridiques.

Pour toute question relative au document, vous pouvez joindre le Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques à l'adresse courriel [sridai@mce.gouv.qc.ca](mailto:sridai@mce.gouv.qc.ca) ou par téléphone au 418 528-8024

# 1

## Une demande d'accès peut-elle être faite par courriel lorsqu'elle porte sur des :

### Documents administratifs

Oui.

Une demande visant à obtenir des documents administratifs en vertu de l'article 9 de la LAI peut être acheminée par courriel. En effet, l'article 43 de la Loi indique que la demande d'accès aux documents peut être écrite ou verbale.

#### Demande écrite

Dans le cas d'une demande écrite, l'article 2 de la LCCJTI précise qu'à moins que la Loi n'exige l'emploi exclusif d'un support ou d'une technologie précise, chaque personne peut utiliser le support ou la technologie de son choix.

D'autre part, l'article 28 de la LCCJTI prévoit qu'un document peut être transmis, envoyé ou expédié par tout mode de transmission approprié à son support, à moins que la Loi n'exige l'emploi exclusif d'un mode précis de transmission.

Ainsi, une personne qui souhaite s'adresser par écrit à un organisme public pour faire une demande d'accès à des documents administratifs est donc libre d'utiliser le courriel, car ni la LAI ni aucune autre loi n'imposent de support propre à une telle demande ni un mode transmission exclusif.

#### Signature

Enfin, le fait qu'une personne ne puisse pas apposer sa signature manuscrite sur le courriel contenant sa demande d'accès ne constitue pas un empêchement à l'utilisation de ce moyen de transmission. En effet, la signature manuscrite n'est pas une condition essentielle à la validité d'une telle demande.

➤ *Association du transport écolier du Québec c. Commission scolaire Lac-Témiscamingue, (1984-86) C.A.I. 41*

### Renseignements personnels concernant le demandeur

La possibilité d'utiliser le courriel vaut également pour une demande de renseignements personnels faite en vertu de l'article 83 de la LAI. En effet, l'article 94 de la LAI indique que la demande de communication de renseignements personnels ne peut être considérée que si elle est faite par écrit.

Comme pour les demandes visant des documents administratifs, la signature manuscrite ne constitue pas une condition essentielle à la recevabilité d'une demande formulée en vertu de l'article 83, bien qu'il puisse s'agir d'un moyen utile pour vérifier l'identité du demandeur.

## 2

### Quelles sont les conditions de recevabilité d'une demande d'accès faite par courriel qui porte sur des :

#### Documents administratifs

Les conditions de recevabilité d'une demande d'accès faite par courriel à des documents administratifs sont les mêmes que pour une demande effectuée verbalement, par la poste ou par tout autre mode de transmission.

#### Signature

Rappelons qu'une demande d'accès non signée est valable. L'absence de signature électronique ou manuscrite ne saurait donc entraîner l'irrecevabilité d'une demande faite par courriel.<sup>1</sup>

#### Conditions de recevabilité

L'article 42 de la LAI énonce que la demande d'accès à un document doit, pour être recevable, être suffisamment précise pour permettre de le retrouver. L'imprécision de la demande d'accès peut donc entraîner son irrecevabilité<sup>2</sup>.

#### Devoir d'assistance

Avant de conclure à l'irrecevabilité de la demande, au motif d'imprécision, le responsable doit prêter assistance au demandeur pour identifier les documents susceptibles de contenir les renseignements recherchés.

- *B.C. c. Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire du Québec, 2013 QCCA 304*
- *S.T. c. Ordre des ingénieurs du Québec, 2014 QCCA 31*

#### Notion d'imprécision

Le degré de précision requis d'une demande d'accès ne saurait aller jusqu'à imposer au demandeur d'indiquer expressément le document qu'il souhaite obtenir. Une formulation générale précisant un sujet ou une catégorie de documents peut suffire, selon le contexte. Ce n'est pas parce qu'une demande vise des milliers de documents qu'elle est nécessairement imprécise, s'ils sont identifiables.

Selon le *Guide de pratique sur l'accès et la protection de l'information* de l'Association sur l'accès et la protection de l'information :

---

<sup>1</sup> Voir la question 1.

<sup>2</sup> Sur la notion d'imprécision, voir la question 7.

Une demande d'accès est suffisamment précise si elle indique :

- ✓ un sujet : « tous les documents concernant l'octroi du contrat à l'entreprise X » ou « tous les documents discutant du projet de restructuration de l'organisme »;
- ✓ des catégories de documents avec ou sans années précises : « les réclamations pour frais de déplacement des dirigeants de l'organisme pour les trois dernières années » ou « les rapports d'enquête concernant des accidents graves ou mortels subis par des travailleurs dans tel secteur d'activité »;
- ✓ le sujet du document et sa nature : « le rapport d'expert concernant les causes probables de tel incident survenu à tel endroit, ou à telle date » ou « tous les courriels échangés au sujet du projet d'investissement concernant l'usine X ».

## Demande abusive

Certaines demandes d'accès à des documents peuvent s'avérer manifestement abusives, notamment en raison du nombre de documents visés. Dans ce cas, la LAI prévoit la possibilité pour l'organisme de demander à la Commission d'accès à l'information (CAI) l'autorisation de ne pas tenir compte de cette demande (LAI, art. 137.1).

## **Renseignements personnels concernant le demandeur**

### Conditions de recevabilité

Selon l'article 94 de la LAI, une demande de communication de renseignements personnels ne peut être considérée que si elle est faite :

- ✓ par écrit;
- ✓ par une personne physique qui justifie de son identité à titre de personne concernée;
- ✓ par une personne physique qui justifie de sa qualité à titre de : représentant, héritier ou successible de la personne concernée; liquidateur de la succession; bénéficiaire d'assurance vie ou d'indemnité de décès; ou titulaire de l'autorité parentale, même si l'enfant mineur est décédé.

Une demande effectuée par une personne morale agissant à l'un ou l'autre de ces titres n'est donc pas recevable, parce que l'article 94 énonce que le demandeur doit être une personne physique. Il en est de même d'une demande faite par une personne physique ne pouvant justifier de son identité à titre de personne concernée.

➤ *Ville de Montréal c. J.S., 2011 QCCA 21*

Notons qu'est également irrecevable la demande de communication d'un mineur de moins de 14 ans portant sur un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7 (article 83 LAI).

### Exigence de l'écrit

L'exigence de l'écrit, prévue à l'article 94, englobe le courriel (LCCJTI, articles 2 et 28). L'utilisation de ce moyen de transmission par le demandeur ne constitue donc pas un motif d'irrecevabilité d'une demande d'accès.

### Identité du demandeur

Toutefois, avant de donner suite à une telle demande, le responsable doit s'assurer de l'identité du demandeur à titre de personne concernée ou de sa qualité de représentant autorisé par l'article 94 de la LAI. Il appartient à l'organisme de déterminer les renseignements relatifs à l'identité qui doivent lui

être fournis pour répondre à une demande de communication de renseignements personnels<sup>3</sup>.

En général, le courrier électronique ne permet pas d'assurer l'authenticité de la provenance du message ni l'identité de son auteur. Comme le soulignait le tribunal dans l'affaire [Richard c. Gougoux, 2009 QCCS 2301](#) :

« (...) à défaut d'apposer une signature électronique, il est impossible d'établir la paternité d'un courriel de façon certaine, puisqu'il est toujours loisible à quiconque ayant une connaissance poussée de l'informatique d'en intercepter un, de le modifier et de le transmettre au nom d'autrui<sup>4</sup>. »

De plus, il peut également arriver que le demandeur ne soit pas la personne qu'il prétend être.

Voir également :

➤ [P.F. c. Ville de Montréal \(SPVM\), 2012 QCCAI 25](#)

Lorsque le demandeur expédie sa demande par courriel sans indiquer d'autres coordonnées que son adresse de courriel, le ou la responsable devrait communiquer avec lui ou elle à l'adresse indiquée. Il devrait l'inviter à fournir, de façon sécuritaire, les renseignements permettant la vérification de son identité ou de sa qualité. Lorsque l'identification s'avère insatisfaisante, il doit rendre une décision déclarant que la demande ne peut être traitée pour ce motif.

---

<sup>3</sup> Pour la procédure d'identification, voir la question 5.

<sup>4</sup> Paragraphe 76.

## Demande imprécise

D'autre part, l'article 95 de la LAI indique que pour être recevable, la demande d'accès à un renseignement personnel, qui n'est pas versé dans un fichier de renseignements personnels, doit contenir des indications suffisamment précises pour permettre à la personne responsable de le trouver. Ainsi, à l'instar de la demande d'accès visant des documents administratifs, l'imprécision d'une telle demande peut entraîner son irrecevabilité. Toutefois, les renseignements personnels concernant un individu, détenus par un organisme public, sont généralement regroupés au sein d'un même dossier papier ou électronique. Il est donc moins fréquent que la demande soit imprécise au point de ne pouvoir les retrouver.

## Devoir d'assistance

Par ailleurs, le responsable est tenu de prêter assistance au demandeur pour désigner les documents susceptibles de contenir les renseignements qu'il recherche, avant de conclure à l'irrecevabilité de sa demande, au motif d'imprécision (LAI, article 95)<sup>5</sup>.

- *A.R. c. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2013 QCCA 341*
- *S.T. c. Ordre des ingénieurs du Québec, 2014 QCCA 31*

---

<sup>5</sup> Sur la notion d'imprécision, voir la page 3.

### 3

**Le responsable peut-il transmettre par courriel l'avis indiquant la date de réception de la demande lorsque celle-ci porte sur des :**

#### **Documents administratifs**

Oui.

Selon l'article 46 de la LAI, l'avis de réception d'une demande écrite d'accès aux documents administratifs est écrit.

L'exigence de l'écrit prévue à cette disposition n'implique pas l'obligation d'utiliser la poste comme mode de transmission (LCCJTI, articles 2 et 28)<sup>6</sup>.

Sauf s'il est équipé d'un système de messagerie sécurisé, le ou la responsable devrait toutefois éviter d'utiliser la fonction Répondre pour transmettre l'avis de réception à une demande d'accès par courriel contenant des renseignements confidentiels sur des tiers. Il peut toutefois le faire s'il a effacé ces renseignements du message initial<sup>7</sup>.

---

#### **Exemple n° 1 :**

Le demandeur s'adresse à un organisme public par courriel pour avoir accès à tous les documents rédigés à la suite d'une intervention policière effectuée à la résidence personnelle de madame X, située sur la rue Y, à Québec. À moins d'être chiffré ou autrement protégé, l'avis de réception transmis par courriel au demandeur ne devrait pas mentionner les renseignements personnels concernant madame X.

---

#### **Renseignements personnels concernant le demandeur**

La même règle s'applique pour l'avis de réception d'une demande de communication de renseignements personnels qui, selon l'article 97 de la LAI, doit également être écrit.

---

<sup>6</sup> Voir la question 1.

<sup>7</sup> Sur l'obligation du responsable d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, voir la question 5.

## 4

### Le responsable peut-il transmettre par courriel l'avis de prolongation de délai lorsque la demande porte sur des :

#### Documents administratifs

Oui.

L'avis informant le demandeur de l'intention de l'organisme public de se prévaloir du délai additionnel, n'excédant pas dix jours, doit être donné par courrier (LAI, article 47 *in fine*).

#### Exigence du courrier

Selon le dictionnaire, le mot « courrier » signifie généralement : « Ensemble des lettres, des journaux, des colis acheminés et distribués par le service postal<sup>8</sup>. » L'emploi de ce terme, à l'article 47, ne signifie toutefois pas que le responsable est tenu d'utiliser la poste pour prolonger le délai de réponse à une demande d'accès.

En effet, l'article 28 de la LCCJTI précise que lorsqu'une loi impose les services de la poste ou du courrier, cette exigence peut être satisfaite en faisant appel à la technologie appropriée au support du document devant être transmis. La règle d'équivalence prévue à cet article 28 est complétée par une disposition interprétative que l'on retrouve à l'article 74 de la même loi. Celle-ci vise à assurer la neutralité technologique des dispositions législatives et réglementaires antérieures, dont la LAI :

« 74. L'indication dans la loi de la possibilité d'utiliser un ou des modes de transmission comme l'envoi ou l'expédition d'un document par lettre, par messenger, par câblogramme, par télégramme, par télécopieur, par voie télématique, informatique ou électronique, par voie de télécommunication, de télétransmission ou au moyen de la fibre optique ou d'une autre technologie de l'information n'empêche pas de recourir à un autre mode de transmission approprié au support du document, dans la mesure où la disposition législative n'impose pas un mode exclusif de transmission. »

Bien entendu, le courriel peut être utilisé pour expédier un avis, selon l'article 47 de la LAI, puisqu'il constitue un moyen de transmission adéquat pour ce type de correspondance.

---

<sup>8</sup> OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], 2014. [[www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca)].

## Avis au tiers

Suivant la même logique, l'avis au tiers, requis par l'article 25 de la LAI qui, selon l'article 49, doit être donné par courrier, peut être envoyé par courriel.

## **Renseignements personnels concernant le demandeur**

Ce raisonnement s'applique également à l'avis informant le demandeur de l'intention de l'organisme public de se prévaloir du délai additionnel, n'excédant pas dix jours, prévu à l'article 98 de la LAI, qui impose également le courrier comme mode de transmission.

## 5

### Le responsable peut-il répondre par courriel à une demande d'accès qui porte sur des :

#### Documents administratifs

Oui, à moins que...

L'article 51 de la LAI stipule que lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet une copie au demandeur et, le cas échéant, au tiers qui a présenté ses observations.

#### Exigence de l'écrit

L'exigence de l'écrit prévue à cette disposition n'implique pas l'obligation d'utiliser la poste comme mode de transmission (LCCJTI, articles 2 et 28)<sup>9</sup>.

#### Choix de support

D'autre part, le choix du support ou de la technologie pour obtenir un document appartient au demandeur (LCCTI, article 23).

- *Association professionnelle des ingénieurs du gouvernement du Québec c. Directeur général des élections du Québec, 2011 QCCA 223*
- *C.B. c. Régie des rentes du Québec, 2010 QCCA 166*

En principe, le responsable devrait donc privilégier le même moyen de communication que celui employé par le demandeur lorsqu'il répond à une demande d'accès.

#### ◆ EXCEPTIONS ◆

#### Difficultés pratiques sérieuses

L'utilisation du courriel peut toutefois s'avérer inappropriée pour donner accès à certains documents. Il en est ainsi, notamment, lorsque ce mode de transmission soulève des difficultés pratiques sérieuses en raison de la forme du document, des coûts ou de la nécessité d'effectuer un transfert (LAI, article 10, et LCCJTI, article 23).

---

<sup>9</sup> Voir la question 1. Notons que l'avis prévu à l'article 48 de la LAI, indiquant au demandeur les noms de l'organisme et du responsable compétents pour répondre à sa demande écrite, doit également être communiqué par écrit. Une réponse de l'organisme, fondée sur cette disposition, peut donc être communiquée par courriel.

Concernant le choix du support, rappelons que l'article 10 de la LAI ne constitue pas un motif de refus. Cette disposition indique seulement que le demandeur ne peut obtenir de copie d'un document lorsque sa reproduction est susceptible de soulever des difficultés pratiques sérieuses. Dans ces circonstances, le responsable devrait l'informer le demandeur de ces contraintes particulières et lui suggérer un autre mode de consultation (LAI, article 47 (2<sup>o</sup>)).

➤ *J.-U.P. c. Ministère de la Sécurité publique, (2003) C.A.I. 268*

### Envoi volumineux

Ainsi, le responsable peut préconiser un autre mode que le courriel lorsque l'envoi est trop volumineux et que cela occasionne des difficultés pratiques sérieuses. En effet, la transmission d'un courriel peut être compromise lorsque la taille de celui-ci excède la capacité du serveur de l'organisme. Les textes contenant des images ou des graphiques sont particulièrement volumineux. Par ailleurs, les logiciels de compression ne permettent pas toujours de résoudre ces difficultés. Soulignons que la plupart des serveurs des organismes publics supportent les courriels dont la taille varie de 5 à 10 Mo.

Une pièce jointe imposante risque, de plus, d'être refusée par le serveur de messagerie distant ou de saturer la boîte du destinataire, empêchant ainsi la réception d'autres messages.

### Risque de nuire à la conservation du document

Le risque de nuire à la conservation du document permet également à l'organisme de ne pas tenir compte du choix exprimé par le demandeur (LAI, article 10).

### Nécessité de se procurer un support ou une technologie

Le droit du demandeur d'obtenir le document sur le support ou la technologie de son choix, dans le cadre d'une transmission par courriel, est tempéré par l'article 29 de la LCCJTI. Selon cette disposition, l'organisme public n'est pas tenu de se procurer une technologie ou un support dont il ne dispose pas, pour transmettre un document. Par exemple, si le support choisi par le demandeur requiert l'achat d'un numériseur, l'organisme pourrait lui proposer un autre mode de consultation.

Notons également que l'organisme n'est pas obligé de confier la numérisation du document à un fournisseur de service indépendant<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> S'il choisit de le faire, l'organisme pourra recouvrer du demandeur les frais qu'il a effectivement versés à ce fournisseur après l'avoir préalablement informé du montant approximatif de ceux-ci (LAI, article 11, Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels, article 4).

## Document intelligible

L'article 10 de la LAI prévoit qu'un document informatisé communiqué au demandeur doit l'être sous la forme d'une transcription écrite intelligible. Or, un document transmis par courriel peut s'avérer inintelligible une fois parvenu à destination, si le demandeur ne possède pas le logiciel pour le lire. Par exemple, un document créé à l'aide d'un chiffrier électronique n'est pas nécessairement lisible par un autre chiffrier ou une version antérieure du même chiffrier. Lorsqu'il joint un document à sa réponse par courriel, le responsable devrait inviter le demandeur à le prévenir si le document est illisible ou qu'il ne peut y accéder. À cet égard, notons que l'article 31 de la LCCJTI crée une présomption selon laquelle le document reçu est présumé intelligible, à moins d'un avis contraire envoyé à l'expéditeur dès l'ouverture du document.

---

### **Exemple n° 2 :**

Le demandeur s'adresse à l'organisme public afin d'avoir accès à un manuscrit d'une grande valeur historique. Il précise vouloir que le responsable réponde à sa demande d'accès en lui expédiant une copie du document par courriel. L'organisme ne s'oppose pas à l'accessibilité du manuscrit, qui est conservé uniquement sur papier. Il craint cependant que la numérisation du manuscrit, afin de pouvoir le communiquer par Internet, endommage le document original. Dans ce cas, l'organisme public peut refuser de transmettre par courriel une copie électronique du manuscrit, au motif que ce mode de consultation est susceptible de nuire à sa préservation.

---

### **Exemple n° 3 :**

Le demandeur s'adresse au responsable afin d'avoir accès à un plan qu'il souhaite recevoir par courriel. La numérisation de ce document, d'une dimension imposante, à l'aide du vieux scanner de l'organisme, requiert des opérations techniques complexes. Dans ce contexte particulier, l'organisme public peut refuser de transmettre par courriel une copie électronique du document, en raison de sa forme et des difficultés sérieuses liées à la nécessité d'effectuer un transfert.

---

## Renseignements personnels concernant le demandeur

L'article 101 de la LAI indique que le responsable, statuant sur une demande de communication de renseignements personnels concernant le demandeur, lui rend sa décision par écrit et lui en transmet une copie.

### Exigence de l'écrit

L'exigence de l'écrit prévue à cette disposition n'implique pas l'obligation d'utiliser la poste comme mode de transmission (LCCJTI, articles 2 et 28). Le responsable peut donc répondre par courriel à une telle demande, si les conditions suivantes sont respectées.

### ◆ CONDITIONS ◆

#### Obligation d'assurer la confidentialité des renseignements personnels

Selon l'article 63.1 de la LAI, il incombe à l'organisme public de prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'il communique. Les articles 25 et 34 de la LCCJTI édictent également que la personne responsable de l'accès à un document technologique qui porte un renseignement confidentiel doit utiliser des moyens permettant d'en préserver la confidentialité. À cela s'ajoute la Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique. L'article 14 (2) de cette directive prévoit que tout sous-ministre ou dirigeant d'organisme doit s'assurer de la confidentialité des communications de tous les membres de son personnel qui utilisent un accès gouvernemental au courriel. Il doit ainsi s'assurer que ceux-ci ne transmettent aucun renseignement personnel ou de nature confidentielle qui n'a pas fait l'objet d'un chiffrement ou qui n'est pas protégé par un autre dispositif de sécurité éprouvé. Plusieurs ministères et organismes ont également réitéré ces obligations dans leurs propres règles relatives à l'utilisation du courrier électronique.

Notons, par ailleurs, que la personne qui formule par courriel une demande de communication de renseignements personnels la concernant ne renonce pas implicitement à son droit à la confidentialité.

➤ [Ville de Sherbrooke c. R.G., 2009 QCCA 153, par. 153](#)

À moins d'être protégé par un procédé technologique approprié, le courriel n'est pas un moyen sécuritaire de transmettre des renseignements de nature délicate.

Le ou la responsable qui fait droit à une demande d'accès effectuée en vertu de l'article 83 de la LAI devrait donc éviter d'utiliser le courriel comme moyen de communication, s'il ne peut assurer la confidentialité de la communication par un moyen approprié. Il pourra toutefois le faire si le demandeur ou la demandeuse renonce explicitement à la confidentialité de ses renseignements personnels.

Notons que la mesure de protection des renseignements personnels faisant l'objet d'une transmission par courriel devrait être proportionnelle au degré de

sensibilité de ceux-ci. Par exemple, un renseignement portant sur la santé du demandeur requiert un niveau de protection plus élevé qu'un numéro de téléphone personnel. À ce sujet, les commentaires du Barreau de Montréal, dans son fascicule sur la gestion des courriels, sont pertinents :

« (...) il est possible de concevoir certains cas dans lesquels de l'information confidentielle sera acheminée dans le corps du courriel avec le consentement du client.

Par contre, plus généralement, l'information confidentielle devra être colligée au sein d'une pièce jointe qui sera protégée. Un simple mot de passe peut être satisfaisant alors que parfois, il faudra privilégier le chiffrement de la pièce jointe, celui du courriel ou celui du canal de communication. »

Par ailleurs, le choix des moyens employés pour assurer la confidentialité des renseignements personnels transmis devrait être préalablement convenu avec le demandeur. Dans ce cas, le responsable aurait tout intérêt à conserver la documentation faisant état des mesures de sécurité convenues et mises en œuvre à cette fin. De cette façon, cette documentation pourrait être produite en preuve, advenant que le demandeur invoque une atteinte à la confidentialité des renseignements communiqués.

### Identité du demandeur

Avant de donner suite à une demande de renseignements personnels, le responsable doit s'assurer de l'identité du demandeur à titre de personne concernée ou de sa qualité de représentant autorisé par l'article 94 de la LAI. Or, le courrier électronique ne permet pas d'assurer l'authenticité de la provenance du message ni l'identité de son auteur.

➤ [Ville de Montréal c. J.S., 2011 QCCA 21](#)

➤ [P.F. c. Ville de Montréal \(SPVM\), 2012 QCCA 25](#)

Lorsqu'une personne expédie sa demande par courriel sans indiquer d'autres coordonnées que son adresse électronique, le responsable devrait communiquer avec elle à l'adresse indiquée. Il devrait ainsi l'inviter à fournir, de façon sécuritaire, les renseignements permettant la vérification de son identité ou de sa qualité. Lorsque l'identification s'avère insatisfaisante, il doit rendre une décision déclarant que la demande ne peut être traitée pour ce motif<sup>11</sup>.

### Consentement

À défaut de pouvoir assurer la confidentialité des renseignements personnels par des mesures de sécurité appropriées, le responsable peut néanmoins communiquer par courriel un renseignement personnel au demandeur ou à la demandeuse, avec son consentement. En effet, l'article 53 de la LAI prévoit explicitement que la personne peut autoriser la divulgation de ses renseignements personnels.

---

<sup>11</sup> Voir la question 2.

Pour être valable, ce consentement doit respecter les critères reconnus par la CAI, c'est-à-dire être :

- ✓ libre (ne pas être donné sous le coup de menaces, de promesses, etc.);
- ✓ éclairé (la personne concernée doit comprendre la portée de son consentement);
- ✓ manifeste (clair, précis et inconditionnel);
- ✓ spécifique (précisant quels renseignements seront communiqués, à qui, quand et à quelles fins)<sup>12</sup>.

Même si ce consentement peut être donné verbalement, nous préconisons qu'il soit obtenu par écrit, au moyen d'un formulaire, par exemple. Avant de procéder à un envoi par courriel non sécurisé, il est également recommandé d'informer le demandeur des risques que comporte l'utilisation de ce mode de transmission (interception, piratage, usurpation d'identité, etc.).

### Distinction

En terminant, on notera une distinction importante entre l'article 84 de la LAI, qui confère au demandeur le droit d'obtenir une copie des renseignements personnels le concernant, et l'article 10, prévu au chapitre de l'accès aux documents des organismes publics. L'article 10 de la LAI permet à l'organisme public de refuser de transmettre une copie de document au demandeur lorsque sa reproduction soulève des difficultés pratiques sérieuses. Cette exception n'est pas reprise à l'article 84 de la LAI.

Par ailleurs, l'article 23 de la LCCJTI permet de ne pas tenir compte du choix du support ou de la technologie exprimé par le demandeur, en présence de difficultés pratiques sérieuses. On peut donc se demander si cet article peut recevoir application dans le contexte d'une demande de renseignements personnels par la personne concernée, de façon à suppléer à l'article 84 de la LAI. À notre connaissance, la jurisprudence ne s'est pas prononcée clairement sur cette question, mais on peut toutefois penser qu'elle pourrait recevoir une réponse affirmative. En effet, la LCCJTI a été adoptée après la LAI et s'applique à l'ensemble du corpus législatif. Selon son article premier, la LCCJTI a notamment pour objet d'assurer : « 2<sup>o</sup> la cohérence des règles de droit et leur application aux communications effectuées au moyen de documents qui sont sur des supports faisant appel aux technologies de l'information [...] ».

Notons que les auteurs Doray et Charette ne partagent pas ce point de vue. Selon eux :

« Une telle exception (difficultés pratiques sérieuses) n'existe pas en ce qui a trait aux renseignements personnels. L'organisme doit donc prendre les moyens nécessaires pour

---

<sup>12</sup> Raymond DORAY et François CHARETTE, *Accès à l'information – Loi annotée, jurisprudence, analyse et commentaires*, volume I, éditions Yvon Blais, Cowansville, mise à jour n° 27, 1<sup>er</sup> décembre 2013, p. III/53-5.

fournir au demandeur une copie du document dans lequel sont consignés les renseignements personnels qui le concernent<sup>13</sup>. »

---

<sup>13</sup> Raymond DORAY et François CHARETTE, précité, p. II/84-1.

## 6

### Le demandeur doit-il fournir une adresse postale pour faire une demande d'accès par courriel qui porte sur des :

#### Documents administratifs

Non, à moins que...

En général, le mode d'accès doit tenir compte du choix exprimé par le demandeur. Celui-ci peut demander qu'on réponde à sa demande en lui transmettant les documents sur le support ou de la technologie qu'il précise (LAI, article 10, et LCCJTI, articles 23 et 29).

- *Association professionnelle des ingénieurs du gouvernement du Québec c. Directeur général des élections du Québec, 2011 QCCA 223*
- *C.B. c. Régie des rentes du Québec, 2010 QCCA 166*

#### ◆ EXCEPTIONS ◆

Le responsable peut toutefois suggérer au demandeur de fournir une adresse postale ou lui proposer un autre mode de consultation si la transmission du document par voie électronique s'avère inappropriée à son support (LAI, article 47 (2<sup>o</sup>))<sup>14</sup>.

#### Renseignements personnels concernant le demandeur

De même, le choix du mode d'accès à un renseignement personnel concernant le demandeur lui appartient. Celui-ci peut donc exiger de consulter ses renseignements personnels à distance (LAI, article 84, LCCJTI, article 23).

#### ◆ EXCEPTIONS ◆

Cependant, à moins que le demandeur ne renonce explicitement à la confidentialité de ses renseignements personnels, le responsable devrait refuser d'utiliser le courriel lorsque ce mode de transmission ne permet pas d'assurer leur confidentialité<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Voir la question 5 a).

<sup>15</sup> Voir la question 5 b).

## 7

### Le courriel peut-il faire l'objet d'une demande d'accès lorsqu'il consigne des :

#### Renseignements administratifs

Oui.

Selon l'article 1, la LAI s'applique à tous les documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur forme soit écrite, graphique, sonore, informatisée ou autre. Une personne qui en fait la demande peut donc avoir accès aux courriels qui circulent dans un organisme public assujéti à cette loi (LAI, article 9), sous réserve des restrictions applicables.

Ainsi, à moins d'indications contraires, une demande d'accès à des lettres, du courrier, de la correspondance, des messages, ou simplement à des documents ou écrits inclura les courriels reçus et transmis par le personnel de l'organisme dans l'exercice de ses fonctions.

Un courriel comprend le message, les données de transmission et de réception et, le cas échéant, les documents électroniques qui y sont annexés.

#### Gestion des courriels

Par ailleurs, l'article 42 de la LAI prévoyant que, pour être recevable, une demande d'accès à un document doit être assez précise pour permettre de le trouver ne peut être invoqué lorsque les difficultés de repérage éprouvées par le responsable résultent du système de classement de l'organisme<sup>16</sup>. Afin de faciliter le traitement des demandes d'accès, les organismes publics auraient donc tout intérêt à répertorier et à intégrer les courriels et les documents annexés électroniquement dans un système uniforme de classement.

#### ◆ EXCEPTIONS ◆

#### Courriels personnels

Le droit d'accès ne s'étend toutefois pas aux messages électroniques que le personnel ou les dirigeants d'un organisme public reçoivent ou transmettent à des fins personnelles en se servant des équipements informatiques disponibles sur leur lieu de travail<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Raymond DORAY et François CHARETTE, précité, note 10, p. II/42-2.

<sup>17</sup> Voir la question 8.

## Adresse de courriel

Rappelons que l'adresse électronique personnelle d'une personne physique constitue un renseignement permettant d'identifier cette personne au sens de l'article 54 de la LAI. Cette adresse est confidentielle et ne peut être communiquée à un tiers sans le consentement de la personne concernée.

➤ *L.L. c. Municipalité de Duhamel*, 2011 QCCA 53

## Demande abusive

Certaines demandes d'accès à des courriels peuvent s'avérer manifestement abusives, notamment en raison du nombre de documents visés. Dans ce cas, la LAI prévoit la possibilité pour l'organisme de demander à la CAI l'autorisation de ne pas tenir compte de cette demande (LAI, art. 137.1).

➤ *Ville de Sherbrooke c. R.G.*, 2009 QCCA 153

## Demande irrecevable

Il est aussi possible que le responsable estime que la demande à des courriels n'est pas suffisamment précise pour permettre de les retrouver. Dans un tel cas, après avoir offert au demandeur l'occasion de préciser les documents qu'il recherche, l'organisme peut rendre une décision déclarant que la demande est irrecevable, en raison de son imprécision<sup>18</sup>.

## **Renseignements personnels concernant le demandeur**

Comme pour le droit d'accès aux documents des organismes publics, le droit à la communication de renseignements personnels concernant le demandeur s'inscrit dans le cadre établi par l'article 1 de la LAI.

Selon cette disposition, la LAI s'applique à tous les documents détenus par les organismes publics dans l'exercice de leurs fonctions, quelle que soit leur forme. Conséquemment, à moins d'indications contraires, une demande de communication de renseignements personnels en vertu de l'article 83 de la LAI inclura les courriels qui consignent ces renseignements.

➤ *A.O. c. Université de Montréal*, 2010 QCCA 90; *Appel rejeté*, 2011 QCCQ 2181

---

<sup>18</sup> Voir la question 2.

## 8

### Un demandeur peut-il avoir accès aux courriels personnels des employés ou des dirigeants d'un organisme public se trouvant sur les ordinateurs de cet organisme?

Non.

Selon l'article 1, la LAI s'applique uniquement aux documents qui sont détenus par l'organisme public dans l'exercice de ses fonctions. La LAI ne vise donc pas les messages électroniques que le personnel ou les dirigeants d'un organisme public reçoivent ou transmettent à des fins purement personnelles en se servant des équipements informatiques disponibles sur leur lieu de travail.

Cette règle vaut pour les demandes formulées en vertu des articles 10 et 83 de la LAI.

#### Dans l'exercice de ses fonctions

Soulignons que les courriels échangés d'un employé à l'autre, ou provenant d'un tiers, que l'organisme utilise dans l'exercice de ses fonctions peuvent être communiqués à la personne concernée, sous réserve des restrictions applicables. Par exemple, ces courriels pourraient concerner l'évaluation du rendement d'un employé ou d'une employée.

- *M.B. c. Loto-Québec*, 2010 QCCA 240
- *A.O. c. Université de Montréal*, 2010 QCCA 90; Appel rejeté, 2011 QCCQ 2181
- *Johnson c. Bell Canada*, (2009) 3 R.C.F. 67

---

#### **Exemple n° 4 :**

Le demandeur s'adresse au responsable afin d'obtenir une copie de tous les courriels transmis ou reçus, depuis deux mois, par le personnel de l'organisme public et sur lesquels est inscrit le nom de monsieur X, un employé de l'organisme. Les courriels personnels expédiés ou reçus par monsieur X ne font pas partie des activités de l'organisme et ne sont donc pas accessibles au demandeur, en dépit du fait que le nom de monsieur X soit bien visible sur ces documents. Il en va de même des communications privées mentionnant le nom de monsieur X qu'auraient pu s'échanger les employés en utilisant les ordinateurs mis à leur disposition par l'organisme.

---

## 9

**La recherche de correspondance visée par une demande d'accès doit-elle s'étendre aux courriels qui sont stockés dans les fichiers de sécurité de l'organisme lorsque cette demande porte sur des :**

### **Documents administratifs**

Oui, à moins que...

Selon l'article 1, la LAI s'applique aux documents, détenus par les organismes publics dans l'exercice de leurs fonctions, qui sont contenus sur un support informatisé, et ce, quel que soit l'emplacement où ils se trouvent. En principe, les courriels stockés sur le disque dur des ordinateurs fournis au personnel de l'organisme sont donc assujettis à cette loi. Il en est de même des courriels qui sont sauvegardés sur les serveurs (copies de sécurité) ou tout autre support de sécurité, que leur conservation soit assurée par l'organisme ou par un fournisseur de service indépendant.

Les auteurs Doray et Charette partagent ce point de vue :

« En second lieu, nous ne voyons rien dans la loi qui permette de soustraire au régime d'accès les courriels ou autres documents informatisés qui se retrouvent sur les copies de sécurité. Si ces documents sont détenus physiquement ou juridiquement par l'organisme et que l'accès ne requiert ni calcul ni comparaison de renseignements au sens de l'article 15 (notamment lorsque l'organisme doit créer un nouveau programme pour produire un document), nous croyons que ces courriels ou autres versions antérieures de documents sont accessibles, sous réserve des restrictions qui pourraient s'appliquer.

D'ailleurs, dans une ère où une partie importante des documents des organismes publics — et plus particulièrement les courriels qu'ils reçoivent, transmettent ou échangent à l'interne — sont consignés exclusivement sur un support électronique et fréquemment archivés sur des copies de sécurité pour ne pas surcharger les systèmes, il deviendrait trop facile d'échapper au régime d'accès de la loi en procédant rapidement au transfert des documents sur des copies de sécurité<sup>19</sup>. »

---

<sup>19</sup> Raymond DORAY et François CHARETTE, précité, note 1, p. II/10-5.

## Recherche

Le responsable doit effectuer des recherches raisonnables et sérieuses afin de repérer et de récupérer tous les documents pertinents à la demande.

➤ *Deschênes c. Banque CIBC, (2003) C.A.I. 249*

Cette obligation implique qu'il doive étendre sa recherche aux courriels emmagasinés dans les fichiers de sécurité de l'organisme, lorsqu'il y a lieu de croire que des documents recherchés par le demandeur peuvent s'y trouver.

## Caractère onéreux du repérage

Notons que le caractère onéreux des opérations de repérage d'un document sauvegardé sur le serveur de l'organisme ne le relève pas forcément de son obligation de satisfaire le demandeur.

➤ *Bureau d'animation et information logement du Québec métropolitain inc. c. Régie du logement, (1993) C.A.I. 72; Requête pour permission d'appeler accueillie (C.Q., 1993-05-12), 200-02-002719-930; Règlement hors cour (C.Q., 1993-11-23), 200-02-002719-930*

## Décision Labrecque c. Ministère de l'Environnement

Dans l'affaire Labrecque c. Ministère de l'Environnement, (2005) C.A.I. 221, par. 25, la CAI écrit « qu'en principe, on ne doit pas exiger d'un responsable qu'il repère, restaure et reproduise des documents informatiques de ce type (courriels) qui ont été détruits, écrasés par de nouvelles versions ou qui se trouvent conservés dans des copies de sécurité ». Selon la commissaire, la restauration des courriels se trouvant sur les fichiers de sauvegarde de l'organisme soulèverait des difficultés pratiques sérieuses au sens de l'article 10 de la LAI. À notre avis, cette décision doit être nuancée.

Premièrement, la conclusion de la CAI quant à l'existence de difficultés pratiques sérieuses repose uniquement sur sa connaissance d'office du domaine de l'informatique.

« Compte tenu du délai relativement court que la Loi impartit au responsable de l'accès pour répondre à une demande d'accès (maximum de 30 jours) et compte tenu de la complexité technique d'une opération de restauration d'un document informatique tel qu'un courriel, complexité dont la Commission a connaissance en raison de son expertise, la Commission est d'avis que l'exécution d'une telle opération soulèverait des difficultés pratiques sérieuses<sup>20</sup>. »

Cette décision pourrait donc être écartée aisément par une preuve contraire à l'état de fait (complexité technique d'une opération de restauration) avancé par la CAI.

---

<sup>20</sup> Par. 26 de la décision.

Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que l'affaire *Labrecque* a été écrite en 2005 et que la technologie a, depuis, considérablement évolué. De nos jours, les manipulations informatiques requises pour récupérer des documents conservés dans un fichier de sauvegarde varient en fonction des fonctionnalités du logiciel de sauvegarde utilisé par l'organisme. Ainsi, l'organisme ne peut pas conclure que la récupération de ces documents soulève d'emblée des difficultés pratiques sérieuses.

Deuxièmement, comme indiqué plus haut, si l'article 10 de la Loi sur l'accès autorise un organisme à ne pas tenir compte du mode de consultation choisi par le demandeur, il ne constitue aucunement un motif permettant de refuser l'accès à un document<sup>21</sup>.

La CAI s'appuie également sur le coût des opérations de récupération des courriels détruits, pour conclure à leur inaccessibilité. À cet égard, elle cite l'article 11 de la LAI, prévoyant le droit de l'organisme d'exiger du demandeur des frais n'excédant pas les coûts de reproduction d'un document.

« Il est de la connaissance spécialisée de la Commission que de telles opérations de repérage, restauration et reproduction des courriels détruits, écrasés ou se trouvant sur des copies de sécurité entraînent des frais imprévisibles et parfois très coûteux, frais qui pourraient, à la limite, être exigés du demandeur d'accès<sup>22</sup>. »

Cet argument n'est pas convaincant. En effet, comme il a été mentionné précédemment, les coûts occasionnés par la recherche n'ont pas pour effet de soustraire des documents à l'application de la LAI.

De même, l'article 11 de la LAI ne constitue pas un motif permettant aux organismes publics de refuser l'accès à un document.

Enfin, les seuls frais pouvant être facturés au demandeur sont ceux prévus au Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Les frais de repérage des documents ne sont pas visés par ce règlement.

## ◆ EXCEPTIONS ◆

### Document détruit conformément au calendrier de conservation

La notion de détention suppose que la LAI s'applique aux documents existants au moment de la réception de la demande d'accès. N'étant visés par la LAI que les documents détenus par l'organisme public dans l'exercice de ses fonctions, il va de soi que celui-ci n'a pas à reconstituer un courriel définitivement détruit pour répondre à une demande d'accès (LAI, article 1).

---

<sup>21</sup> Voir la question 5.

<sup>22</sup> Par. 27 de la décision.

On sait, par ailleurs, qu'une copie des documents et des courriels, qui ont été virtuellement supprimés par l'utilisateur de la messagerie, subsiste souvent plusieurs mois dans les fichiers de sauvegarde de l'organisme avant d'être effacé. Il convient donc de déterminer à partir de quand et dans quelles circonstances les documents ainsi détruits échappent à l'application de la LAI.

Les articles 7 et 13 de la Loi sur les archives autorisent les organismes à détruire les documents en leur possession, selon un calendrier de conservation. Ce calendrier détermine les délais d'utilisation et les supports de conservation des documents actifs et semi-actifs. Il indique également quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés.

Ainsi, les courriels conservés sur le serveur d'un organisme après avoir été détruits conformément aux règles établies dans le calendrier de conservation ne sont pas visés par la LAI. À l'inverse, lorsque la destruction est contraire à la Loi sur les archives, les documents qui subsistent sur ce support de sécurité demeurent assujettis à cette loi.

On pourrait penser qu'un document conservé sur un fichier de sécurité, alors que celui-ci a été détruit suivant les exigences du calendrier de conservation, n'en demeure pas moins un document détenu au sens de l'article de la LAI. Or, il n'en est rien. En effet, les systèmes de sauvegarde automatique de données installés sur les serveurs des organismes publics ne permettent pas de trier ni de sélectionner l'information. Ce mécanisme fait en sorte que toutes les données d'un cycle sont copiées, que celles-ci soient récentes, anciennes ou modifiées et sont, évidemment, détruites, selon le calendrier de conservation ou non. Dès lors, la détention automatique et inévitable des documents détruits, conformément à la Loi sur les archives, sur un serveur, ne fait pas partie de l'exercice des fonctions d'un organisme.

### Comparaison de renseignements

Rappelons également qu'un organisme n'a pas à faire de calculs ou de comparaisons des différentes copies de sauvegarde, de modifier ou de créer un nouveau programme informatique pour donner accès à des courriels (LAI, art. 15). Il est donc possible de refuser de donner accès à des courriels, qu'ils soient ou non contenus dans ses fichiers de sauvegarde, lorsque le repérage, l'extraction ou la restauration de ces documents exige un exercice de calcul ou de comparaison au sens de cette disposition.

- [\*Deschênes c. Ministère du Revenu du Québec, SOQUIJ AZ-50193365, 14 août 2003\*](#)
- [\*L.P. c. Agence du revenu du Québec, 2013 QCCAI 30\*](#)

## Demande abusive

Certaines demandes d'accès à des courriels peuvent s'avérer manifestement abusives, notamment en raison du nombre de documents visés. Cela est particulièrement vrai lorsque la formulation de la demande est large et qu'elle vise également des documents conservés sur les serveurs. Dans ce cas, la LAI prévoit la possibilité pour l'organisme de demander à la CAI l'autorisation de ne pas tenir compte de cette demande (LAI, art. 137.1).

➤ [Ville de Sherbrooke c. R.G., 2009 QCCA 153](#)

## Demande irrecevable

Il est aussi possible que le responsable estime que la demande à des courriels n'est pas suffisamment précise pour permettre de les retrouver. Dans un tel cas, après avoir offert au demandeur l'occasion de préciser les documents qu'il recherche, l'organisme peut rendre une décision déclarant que la demande est irrecevable, en raison de son imprécision<sup>23</sup>.

## **Renseignements personnels concernant le demandeur**

Lorsque la demande porte sur des renseignements personnels concernant le demandeur, la recherche devrait également s'étendre aux courriels conservés dans les fichiers de sécurité de l'organisme, sous réserve des exceptions précitées.

L'article 73 de la LAI édicte que lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est accompli, l'organisme public doit le détruire, sous réserve des dispositions de la Loi sur les archives. Un renseignement personnel ne peut donc être retiré du dossier d'une personne que conformément au calendrier de conservation de l'organisme.

## Distinctions

La procédure d'accès aux renseignements personnels par le demandeur concerné se distingue de celle qui est applicable aux documents administratifs d'un organisme public. En effet, la section IV du chapitre III, consacrée à l'accès de la personne aux renseignements personnels la concernant, ne contient pas de disposition analogue à l'article 15. Le demandeur intéressé pourrait donc obtenir les courriels portant ses renseignements personnels qui sont sauvegardés dans les fichiers de sécurité, même si cela impose à l'organisme détenteur d'effectuer des calculs et des comparaisons de renseignements.

---

<sup>23</sup> Voir la question 2.

---

**Exemple n° 5 :**

Le demandeur s'adresse au responsable afin d'obtenir le courriel qu'il a fait parvenir, deux mois plus tôt, au médecin l'ayant examiné à la demande de l'organisme, concernant ses douleurs à l'épaule. Or, ce médecin a supprimé le courriel en question immédiatement après l'avoir lu, contrairement à ce que prévoit le calendrier de conservation de l'organisme. Selon le responsable de sécurité informatique, ce courriel se retrouve sur les fichiers de sauvegarde de l'organisme, et il est possible de le récupérer. Dans ce contexte particulier, le responsable devrait permettre au demandeur d'avoir accès à ce document.

---

## 10

### **Le responsable peut-il avoir accès au contenu des boîtes de courriel mises à la disposition du personnel de l'organisme afin de donner suite à une demande formulée en vertu de la LAI?**

Oui.

Pour répondre à une demande formulée en vertu de la LAI, le responsable de l'accès à l'information peut exiger tout renseignement ou tout document qui correspond aux critères recherchés par le demandeur, examiner ces documents et les reproduire. Lorsque cela s'avère nécessaire, il peut également requérir les documents qui sont conservés dans les ordinateurs mis à la disposition du personnel de l'organisme.

#### Autorité du responsable

Selon les auteurs Doray et Charette, cette autorité du responsable repose sur l'article 8 de la LAI et l'article 57 de la Loi d'interprétation (R.L.R.Q., chapitre I-16), qui stipule que l'autorisation de faire une chose comporte tous les pouvoirs nécessaires à cette fin.

« (...) le responsable désigné jouit de toute l'autorité et de tous les pouvoirs de la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public pour requérir de toute personne au sein de cet organisme et de tout tiers qui détient des documents ou les conserve pour l'organisme, qu'il lui remette les documents susceptibles d'être visés par une demande d'accès afin de lui permettre de les analyser et de rendre sa décision. De même, nous sommes d'avis que par le jeu des articles 8 de la Loi sur l'accès et 57 de la Loi d'interprétation, le responsable désigné a l'autorité nécessaire pour interroger toute personne au sein de l'organisme afin d'obtenir les informations nécessaires lui permettant de retrouver un document ou d'établir les incidences de sa divulgation<sup>24</sup>. »

#### Accessibilité aux renseignements personnels

L'article 62 de la LAI détermine qui, au sein d'un organisme public, peut prendre connaissance d'un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. Cette disposition a pour effet de limiter l'accessibilité de ce type de renseignements à certains membres du personnel de l'organisme.

Ainsi, pour pouvoir prendre connaissance d'un renseignement détenu par l'organisme public, tout membre du personnel ou de la direction doit satisfaire aux conditions cumulatives suivantes :

- ✓ avoir la qualité pour le recevoir;

---

<sup>24</sup> Raymond DORAY et François CHARETTE, précité, note 1, p. I/8-7.

- ✓ appartenir à l'une des catégories de personnes qui ont accès au fichier dans lequel ce renseignement est versé, et ce, conformément à ce que prévoit l'inventaire de fichiers de l'organisme.

De plus, le renseignement doit être nécessaire à l'exercice de ses fonctions. L'article 62 permet donc au responsable d'avoir accès aux renseignements personnels qui sont contenus dans les courriels détenus par l'organisme et qui sont nécessaires à l'exercice des attributions que lui confère la LAI. Le responsable peut exiger la remise de ces courriels afin de les analyser et se prononcer sur leur accessibilité.

Il est toutefois important de prendre les mesures nécessaires pour que seuls le responsable ou la personne qu'il désigne aient accès à ces renseignements personnels, par exemple en favorisant la remise des courriels imprimés de main à main ou dans une enveloppe scellée.

### ◆ EXCEPTIONS ◆

#### Courriels personnels

Par ailleurs, le responsable ne peut exiger la remise des courriels de nature personnelle que les employés et employées reçoivent ou transmettent en se servant des équipements électroniques disponibles sur leur lieu de travail. En effet, l'autorité du responsable est strictement limitée au cadre d'application de la LAI. Or, comme nous l'avons mentionné plus tôt, la LAI ne s'applique pas aux documents personnels qui sont stockés dans les ordinateurs appartenant à l'organisme<sup>25</sup>.

#### Dans l'exercice de ses fonctions

Notons que les courriels personnels d'un employé que l'organisme détient dans l'exercice de ses fonctions pour imposer des sanctions disciplinaires ou contrôler le rendement, demeurent soumis à la LAI, et donc, à l'autorité du responsable.

---

<sup>25</sup> Voir la question 8.

## Comment doit-on traiter les chaînes de courriels lorsque la demande porte sur des :

### Documents administratifs

La fluidité et la rapidité du courriel entraînent la multiplication des communications, des échanges de documents et des interlocuteurs. L'utilisation courante de certaines fonctions, telles que Transférer ou Répondre à tous, a pour effet d'ajouter de nouveaux destinataires, formant ainsi de longues chaînes de messages. Cette particularité, propre aux systèmes de messagerie électronique, complexifie le traitement des demandes d'accès relatives à des courriels.

Selon l'article 1, la LAI s'applique aux documents qui sont détenus par les organismes publics dans l'exercice de leurs fonctions. Ainsi, à moins d'indications contraires, une demande d'accès aux correspondances d'un organisme public visera autant les courriels transmis par cet organisme que ceux qu'il a reçus, que ce soit à titre de destinataire principal ou en copie conforme.

#### ◆ EXCEPTIONS ◆

##### Courriel détenu par plus d'un organisme

Cependant, l'article 48 de la LAI impose une règle de conduite à la personne responsable saisie d'une demande d'accès à un courriel qui est également détenu par un autre organisme public assujetti à la Loi. Cette disposition oblige le responsable à diriger le demandeur à vers l'organisme le plus compétent pour répondre à sa demande, ou à l'organisme qui a produit le document ou pour le compte duquel il a été produit.

##### Conditions d'application de l'article 48

L'organisme saisi d'une demande d'accès à un courriel devrait invoquer l'article 48 de la LAI, notamment lorsque ce document ou ses pièces jointes :

- ✓ émanent d'un autre organisme et lui ont été transmis à titre purement informatif;
- ✓ ont été créés dans le but de permettre à un autre organisme de prendre une décision;
- ✓ ont été préparés à la demande d'un autre organisme.

Il en est de même lorsqu'un autre organisme est le seul qui soit autorisé à se prononcer sur l'accessibilité des renseignements contenus dans le courriel ou qu'il est mieux placé pour le faire.

Soulignons que l'autre organisme public vers lequel le responsable peut diriger le demandeur doit être un organisme public assujéti à la LAI.

## Chaîne de messages

Généralement, un courriel intègre les messages des interlocuteurs précédents. Lorsqu'on clique sur la fonction Envoyer, le réglage par défaut de la plupart des logiciels de courriels fait que les messages d'origine sont copiés dans le texte de l'expéditeur. On peut se demander si, aux fins du traitement d'une demande d'accès, tous les courriels de la chaîne forment un seul et même document ou si chacun d'eux constitue un document distinct et dissociable. Pour répondre à cette question, il convient de référer à la notion de « document », prévue dans la LCCJTI.

## Notion de document

Selon l'article 3 de la LCCJTI :

« 3. Un document est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique, selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris d'un système de symboles transcritibles sous l'une de ces formes ou en un autre système de symboles. [...] »

Quant aux documents sur des supports faisant appel aux technologies de l'information, ils sont qualifiés de documents technologiques, à l'article 3, al. 4 de la LCCJTI.

Notons que l'article 71 de cette loi précise que cette définition de « document » s'applique à l'ensemble des documents visés dans les textes législatifs, et donc dans la LAI.

Ainsi, selon l'article 3 de la LCCJTI, l'information doit répondre à trois conditions cumulatives pour constituer un document, au sens de la LAI. Celle-ci doit être :

- ✓ délimitée et structurée;
- ✓ reliée de façon tangible ou logique, selon le support qui la porte;
- ✓ intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images.

Suivant cette définition, un courriel reproduisant les messages antérieurs constituerait donc un document en soi, puisque l'information qu'il contient répond aux trois conditions énoncées à l'article 3 de la LCCJTI. Cette information est, en effet, délimitée et structurée de façon tangible ou logique sur un support électronique et elle est intelligible sous forme de mots. Par conséquent, nous serions en présence d'un document devant être analysé comme un tout, aux fins de l'application de la LAI.

---

**Exemple n° 6 :**

Le demandeur s'adresse à l'organisme public pour avoir accès à la correspondance transmise par monsieur X au cours des deux derniers mois. Bien que la demande porte clairement sur la correspondance transmise et non sur celle qui a été reçue, le responsable devrait considérer que les messages d'origine reproduits dans les courriels envoyés par monsieur X sont visés par cette demande d'accès, de même que les documents annexés dans ces envois.

---

## Renseignements personnels concernant le demandeur

Le régime juridique applicable aux demandes de communication de renseignements personnels par la personne concernée se différencie de celui régissant les demandes d'accès aux documents administratifs sur un autre aspect. L'article 48 de la LAI ne s'applique pas aux renseignements personnels.

➤ *N.B. c. Société d'habitation du Québec, 2014 QCCA 48*

Ainsi, une demande de communication de renseignements personnels en vertu de l'article 83 de la LAI inclura les courriels qui consistent en ces renseignements, bien qu'ils relèvent d'un autre organisme public. Le responsable doit donc déterminer lui-même l'accessibilité à ces renseignements personnels.

## 12

### Comment doit-on calculer le délai pour répondre à une demande d'accès par courriel?

Le délai pour répondre à une demande formulée en vertu de la LAI est le même, quel que soit le mode de transmission utilisé par le demandeur. Que la demande ait été acheminée par courriel, par la poste ou par télécopieur, le responsable dispose d'un maximum de vingt jours, suivant la date **de réception d'une demande**, pour y répondre. La Loi permet au responsable de prolonger d'un maximum de dix jours le délai de réponse, lorsque le traitement de la demande dans les vingt jours ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public (LAI, art. 47 et 98).

#### Demande imprécise

Dans l'affaire *Bobula c. Commission scolaire protestante de Châteauguay Valley*, (1997) C.A.I. 147, la CAI estime que le délai de réponse prévu aux articles 47 et 98 de la LAI court, même si la demande n'est pas suffisamment précise pour permettre au responsable de retrouver les documents. L'article 42 de la LAI soulève un doute quant au bien-fondé de cette conclusion.

En effet, selon cette disposition, une demande d'accès imprécise est irrecevable. Ainsi, le délai prévu aux articles 47 et 98 de la LAI ne saurait courir durant les pourparlers entre le responsable et le demandeur visant à clarifier la portée d'une demande imprécise. Ce délai débiterait toutefois aussitôt que les précisions fournies par le demandeur seraient suffisantes.

À l'inverse, lorsque la demande est claire à sa face même, l'organisme n'a pas à demander des précisions inutiles afin d'étendre indûment les délais de réponse.

- *Cloutier c. Ministère du Revenu du Québec*, (1996) C.A.I. 374

#### Règles de computation

Les règles de computation des délais prévus aux articles 47 et 98 de la LAI sont fondées sur les principes généraux d'interprétation. Ces délais se calculent en **jours civils**, et **les jours fériés sont comptés**. Il est à noter également que le jour de la réception de la demande n'est pas compté, mais que le dernier l'est. Toutefois, lorsque le délai expire un jour férié, il est prolongé au premier jour non férié suivant (art. 52 de la Loi d'interprétation, RLRQ, chapitre I-16). D'autre part, aux termes de l'article 61 (23<sup>o</sup>) de la Loi d'interprétation, établissant la liste des jours fériés, le samedi, contrairement au dimanche, n'est pas considéré comme étant férié.

- *Ville de Montréal c. Vaillancourt*, (1977) 2 R.C.S. 849
- *Ville de Québec c. Gagnon*, J.E. 78-13 (C.A.)

Cependant, malgré les articles 52 et 61 (23<sup>o</sup>) de la Loi d'interprétation, dans au moins deux décisions, la CAI a considéré que lorsque le délai de réponse expire un samedi, il est prolongé au lundi suivant.

- *Dugas c. Centre de la santé et des services sociaux de Manicouagan*, (2006) CAI 90
- *Simard c. Ministère de la Sécurité publique*, (2005) C.A.I. 306; Requête pour permission d'appeler accueillie, 200-80-00168-050, 31 octobre 2005

Soulignons également que, dans cette dernière décision, la CAI conclut que lorsque la demande est adressée directement à la personne mandatée par l'organisme pour rechercher, repérer et rassembler les documents pour le compte du responsable, le délai de réponse débute le jour de la réception de la demande par cette personne. Dans cette affaire, le demandeur avait transmis sa demande au répondant du service de l'accès de la Sûreté du Québec.

Cette décision de la CAI apparaît discutable. En effet, selon les articles 8, 43 et 94 al. 3 de la LAI, la personne ayant la plus haute autorité au sens de l'organisme et le responsable qu'elle désigne sont les seules personnes à qui une demande d'accès peut être valablement adressée.

- *Caron c. Ministère des Transports du Québec*, (1996) C.A.I. 249

### Présomption de réception

Lorsqu'une personne adresse sa demande par courriel, le deuxième alinéa de l'article 31 de la LCCJTI crée une présomption de réception du document par l'organisme public. En effet, en vertu de cet alinéa, un document technologique est préssumé reçu ou remis lorsqu'il devient accessible à :

- ❖ l'adresse que le destinataire indique à quelqu'un l'emplacement où il accepte de recevoir de lui un document;

ou à :

- ❖ l'adresse qu'il représente publiquement être un emplacement où il accepte de recevoir les documents qui lui sont destinés.

Notons que cette présomption ne se cristallisera que si cette adresse est active au moment de l'envoi.

### Présomption d'envoi

Outre la présomption de réception, le premier alinéa de l'article 31 de la LCCJTI établit une présomption d'envoi de la demande d'accès, dès lors que :

- ❖ le geste qui marque le début du parcours vers l'adresse active du destinataire est accompli par le demandeur ou sur son ordre;

et que :

- ❖ ce parcours ne peut être contremandé ou, s'il peut l'être, n'a pas été contremandé par lui ou sur son ordre.

Pour que ces présomptions légales puissent jouer, toutes les conditions d'application énoncées à cette disposition doivent être satisfaites.

### Adresse active

Aux fins de la présomption de réception, une adresse est considérée comme active lorsque les mécanismes nécessaires à la réception des documents et à leur accès par le destinataire sont disponibles et opérationnels.

Ainsi, la réception par l'expéditeur d'un message automatisé l'informant de l'absence temporaire du destinataire et de son retour imminent permettra d'inférer que l'adresse de ce dernier est active.

➤ *Bustros c. César, 2010 QCCQ 8099*

À l'opposé, la réception par l'expéditeur d'un avis de non-délivrance pourra permettre d'établir que l'adresse utilisée n'était pas active<sup>26</sup>.

### Emplacement

Qu'une personne ait accepté de recevoir les documents à un emplacement donné constitue une question de fait.

Selon les auteurs Gingras et De Rico, cette démonstration peut notamment se faire en établissant que le destinataire a inscrit son adresse de courriel sur un formulaire, en précisant qu'il souhaite recevoir tout document à cette adresse<sup>27</sup>.

Dans l'affaire *Bustros c. César*, précité, la Cour du Québec concluait que l'adresse habituellement utilisée par le destinataire pour communiquer par courrier électronique constituait un « emplacement » permettant l'application de la présomption de réception prévue à l'article 31 de la LCCJTI. Inversement, le Tribunal des droits de la personne a jugé qu'une adresse donnée par l'employée du destinataire, qui servait plus ou moins et qui fonctionnait mal aux périodes concernées, ne constituait pas un « emplacement » au sens de cette disposition.

➤ *Chéné c. Ordre professionnel des chiropraticiens, 2006 QCTP 102*

### Point de départ du délai de réponse

Aux fins du calcul du délai de réponse, conformément à l'article 31 de la LCCJTI, une demande d'accès par courriel serait donc présumée reçue par le ou responsable, ou la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme, à la date où elle devient accessible, notamment à l'un ou l'autre des emplacements suivants :

---

<sup>26</sup> Patrick GINGRAS et Jean-François DE RICO, *La transmission des documents technologiques*, XX<sup>e</sup> Conférence des juristes de l'État, Atelier 12, Droit des technologies de l'information, Québec, avril 2013, p. 443.

<sup>27</sup> *Ibid*, p. 440.

- ✓ à l'adresse de courriel du responsable, publiée dans le Répertoire des organismes assujettis et des responsables de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels;
- ✓ à l'adresse de courriel du responsable, indiquée sur sa carte professionnelle, dans un annuaire gouvernemental papier ou électronique ou sur le site Internet de l'organisme;
- ✓ à l'adresse de courriel du ministre, du président ou du dirigeant de l'organisme mentionnée sur le site Internet de cet organisme, dans un annuaire ou sur la carte professionnelle de l'une ou l'autre de ces personnes;
- ✓ tout autre emplacement où le titulaire de l'un de ces postes accepte publiquement de recevoir des documents (site Internet, etc.),

à la condition que cette adresse soit active.

### Notion d'accessibilité

Reste à savoir à quel moment le message contenant la demande d'accès « devient accessible » au sens de l'article 31 de la LCCJTI. S'agit-il de la date où il est disponible dans la boîte aux lettres électronique de l'un des destinataires indiqués ci-dessus ou de la date où celui-ci est en mesure de prendre connaissance du document?

Mentionnons que lorsque la livraison du courriel consignait la demande coïncide avec la capacité de l'une des personnes mentionnées à l'article 8 de la LAI de procéder à son ouverture, il est relativement aisé de déterminer le point de départ du délai de réponse de l'organisme. En revanche, lorsque ces deux événements se produisent à des dates différentes, la solution est plus compliquée.

Qu'en est-il, par exemple, lorsqu'une personne transmet au responsable sa demande par courriel un samedi, que ce courriel est versé le jour même dans la boîte de réception de ce destinataire et que les bureaux de l'organisme sont fermés? Doit-on considérer que cette demande « devient accessible » le samedi même, de sorte qu'elle est présumée reçue aux termes de l'article 31 de la LCCJTI?

À notre connaissance, la jurisprudence ne s'est pas encore prononcée sur ces questions. Dans le contexte d'incertitude entourant la notion d'accessibilité prévue à l'article 31 de la LCCJTI, le responsable aurait donc intérêt à considérer que les délais imposés à l'organisme commencent à courir à compter de la date où le courriel contenant la demande est livré à l'adresse publicisée.

## Présomption simple

Malgré ces interrogations, auxquelles les tribunaux sauront répondre, rappelons que l'article 31 de la LCCJTI crée une présomption simple, qui peut être repoussée par toute autre preuve contraire, y compris par témoignage<sup>28</sup>.

- *Batterie l'entrepôt Desulfatech c. Corporation Solutions Moneris*, 2011 QCCQ 3379

Par exemple, la preuve que l'installation d'un système antipourriel a bloqué la réception du courriel renverserait la présomption de réception de ce document<sup>29</sup>. Il en va de même de la démonstration du caractère inintelligible du document reçu.

À cet égard, notons que les tribunaux sont généralement plus enclins à exiger une preuve directe, lorsque la transmission ou la réception d'un courriel est susceptible d'entraîner des conséquences graves pour les parties impliquées.

- *Chéné c. Ordre professionnel des chiropraticiens*, 2006 QCTP 102

## Preuve expresse d'envoi ou de réception

Le troisième alinéa peut aider à établir la date de l'envoi ou de la réception de la demande d'accès par courriel, lorsque cette preuve est requise. Cette disposition permet en effet de prouver ce moment à l'aide d'un bordereau d'envoi ou d'un accusé de réception, mais aussi en produisant les « renseignements conservés avec le document lorsqu'ils garantissent les date, heure, minute et seconde de l'envoi ou de la réception et l'indication de sa provenance et de sa destination ».

- *Section locale 145 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) et du Syndicat indépendant des employés de production de J. Houle & Fils inc.*, 2011 QCCRT 0234

Ces derniers renseignements se retrouvent généralement dans l'entête du courriel contenant la demande.

Ainsi, la preuve de la transmission et de la réception d'une demande d'accès par courrier électronique peut se faire en imprimant le courriel la consignait et l'accusé de réception généré par le système de messagerie. Cette preuve pourrait également se faire au moyen d'un affidavit attestant l'envoi et du fait que l'expéditeur n'a pas reçu d'avis d'échec de livraison.

- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Tobin*, 2012 QCTDP 3

Notons que la preuve de réception par un tiers, en copie conforme, ne permet pas d'établir la réception par le destinataire principal.

- *Lainez c. St-Pierre*, 2013 QCRDL 4132

---

<sup>28</sup> Art. 2847 C.c.Q.

<sup>29</sup> Patrick GINGRAS et Jean-François DE RICO, précité, p. 437.

---

**Exemple n° 7 :**

Le dimanche 31 août, le demandeur s'adresse par courriel à l'organisme public pour avoir accès à des documents administratifs. Il utilise l'adresse de courriel du responsable, publiée sur le site Internet de l'organisme. Le courriel est livré le jour même dans la boîte de réception du responsable. Aux termes de l'article 31 de la LCCJTI, à moins d'une preuve contraire, cette demande d'accès serait présumée reçue en date du 31 août.

Bien qu'il soit également férié, le lundi 1<sup>er</sup> septembre constitue donc le premier jour du délai de réponse des vingt jours prévus à l'article 47 de la LAI. Selon les principes généraux d'interprétation, à moins d'opter pour le délai additionnel de dix jours, le responsable devrait transmettre la réponse au demandeur au plus tard le samedi 20 septembre.

Cependant, selon certaines décisions de la CAI, l'échéance serait reportée au lundi 22 septembre.

---

# 13

## Comment doit-on calculer le délai de contestation de la décision du responsable lorsque celle-ci a été notifiée par courriel?

Selon l'article 135 de la LAI, toute personne doit acheminer sa demande de révision dans un délai de trente jours, suivant **la date de la décision du responsable** lui refusant l'accès ou la rectification, **ou du délai imparti à l'organisme pour répondre à la demande**. La CAI peut cependant relever le demandeur du défaut de respecter ce délai pour des motifs raisonnables. Ce délai de trente jours s'applique indépendamment du moyen utilisé par le responsable pour transmettre sa décision au demandeur.

### Règles de computation

Les règles de computation de ce délai sont les mêmes que celles qui servent à calculer les délais imposés au responsable pour répondre à une demande d'accès<sup>30</sup>, à une exception près. Selon l'article 2 des Règles de preuve et de procédure de la CAI (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 6), qui complète l'article 135 de la LAI, lorsqu'un délai expire un jour non juridique ou un samedi, il est prolongé au jour juridique suivant. C'est donc dire que lorsque l'échéance tombe un samedi, le délai prévu à l'article 135 serait prolongé jusqu'au lundi suivant.

On notera que lorsque le responsable rend sa décision par écrit, ce qui inclut le courriel, le point de départ du délai des trente jours prévus à l'article 135 de la LAI est fixé au jour de cette décision. Il en est ainsi, même lorsque la décision écrite est rendue tardivement.

➤ *Tatonetti c. Procureur général du Québec, 2013 QCCQ 15459*

Cependant, il peut parfois être pertinent de connaître les dates d'envoi par le responsable et de réception de cette décision par le demandeur.

Il en est ainsi lorsque le dépassement du délai de contestation résulte du fait que le demandeur a reçu la copie de la décision plusieurs jours après qu'elle eut été prononcée et envoyée par le responsable. Dans ces circonstances, la CAI pourrait décider que cette preuve constitue un motif raisonnable de prolongation de ce délai, au sens de l'article 135.

### Présomption d'envoi

À cet égard, lorsque la réponse du responsable est notifiée au demandeur par courriel, le premier alinéa de l'article 31 de la LCCJTI crée une présomption d'envoi du document, qui entre en jeu lorsque :

- ❖ le geste qui marque le début du parcours vers l'adresse active du destinataire est accompli par le demandeur ou sur son ordre;

---

<sup>30</sup> Voir la question 13.

et que :

- ❖ ce parcours ne peut être contremandé ou, s'il peut l'être, n'a pas été contremandé par lui ou sur son ordre.

Aux termes de l'article 31 de la LCCJTI, la réponse de l'organisme serait donc présumée envoyée lorsque le responsable, ou toute autre personne sur son ordre, aura cliqué sur l'icône Envoyer et que le document aura été transmis par sa boîte de courriel<sup>31</sup>.

Toutefois, cette présomption ne peut recevoir application, dès lors que la transmission a été annulée<sup>32</sup>.

### Présomption de réception

Toujours selon l'article 31 de la LCCJTI, cette réponse du responsable serait **présumée reçue** à l'adresse indiquée par le demandeur, dès lors qu'elle est active, et ce, même s'il ne s'agit pas de son adresse personnelle. Le délai de trente jours, prévu pour contester la décision du responsable à la CAI, pourrait donc exceptionnellement commencer à la date où cette décision **devient accessible** à cette adresse, à moins que le demandeur établisse une autre date de réception.

### Ouverture du courriel

Par ailleurs, dès que la décision de l'organisme est ainsi communiquée et que le demandeur ou la demandeuse est en mesure de faire valoir ses droits de contestation, le moment où il choisit d'ouvrir le courriel en question n'est pas pertinent. En effet, selon la CAI :

« Ne débiter la computation du délai de contestation qu'à compter du moment où le requérant décide de lire la lettre qu'il a reçue aurait pour effet pernicieux de proroger indûment ce délai strictement en fonction du bon vouloir de la personne concernée, ce qui mettrait en péril la rigueur des échéances édictées par le législateur. Par souci d'équité envers

---

<sup>31</sup> ASSOCIATION SUR L'ACCÈS ET LA PROTECTION DE L'INFORMATION, *Guide pratique sur l'accès et la protection de l'information*, n° 2.285.

<sup>32</sup> [Les services de courriels] Hotmail et Gmail « sont réputés pour ne pas pardonner lorsque le bouton Envoyer est enfoncé. En effet, l'utilisateur perd alors tout contrôle sur le courriel qui est aussitôt transmis. Par contre, les logiciels clients, c'est-à-dire ceux qui résident sur les postes de travail, fonctionnent autrement en ce qu'ils permettent aux usagers de modifier les réglages applicables, entre autres, à l'envoi. Ainsi, un usager peut programmer son logiciel afin qu'un délai de 5 minutes sépare le moment où il presse le bouton Envoyer et le moment où le courriel quittera sa boîte d'envoi. Cet usager peut aussi parfois annuler son envoi en le rappelant ou même, dans certains cas, en l'effaçant de la boîte de réception du récipiendaire après que celui-ci l'eut reçu. Dans ces derniers cas, le justiciable devra prouver qu'il n'a d'aucune façon contremandé l'envoi ». Jean-François DE RICO et Dominic JAAR, « Le cadre juridique des technologies de l'information », dans *Service de la formation continue du Barreau du Québec*, Développements récents en droit criminel, 2008, p. 22.

l'ensemble des justiciables, ce délai commence plutôt à partir du moment où la partie demanderesse reçoit la décision. »

➤ [R.P. c. Saint-Hubert-de-Rivière-du-Loup, 2012 QCCA 456, par. 30](#)

## Jurisprudence

La décision [K.B. c. Entreprise A., 2012 QCCA 278](#), est également intéressante, bien qu'elle concerne la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, chapitre P-39.1) (LPRPSP).

Dans cette affaire, l'entreprise avait refusé de donner accès aux documents sollicités par le demandeur, dans une décision datée du 23 décembre 2010. Ce refus avait été communiqué par courrier électronique à l'avocat du demandeur, le lendemain. En raison du congé des fêtes, l'avocat n'avait toutefois ouvert le courriel que le 27 décembre 2010. L'entreprise plaidait que la demande d'examen de mécontentement du 26 janvier 2011 était irrecevable, car elle avait été soumise à la CAI au-delà du délai de trente jours prévu à l'article 43 de la LPRPSP, qui se lit comme suit :

« **43.** Lorsque la mécontentement résulte du refus d'acquiescer à une demande ou d'une absence de réponse dans le délai accordé par la loi pour répondre, la personne concernée doit la soumettre à la Commission dans les 30 jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai pour y répondre à moins que la Commission, pour un motif raisonnable, ne la relève du défaut de respecter ce délai. »

(Notre soulignement)

Sans expliquer son raisonnement, la CAI conclut que le délai de trente jours établi à cette disposition doit être calculé à compter du premier jour ouvrable suivant celui où l'avocat du demandeur a pu prendre connaissance du refus de l'entreprise, communiqué par courriel. Cette conclusion est faite en dépit de la présomption de réception édictée à l'article 31 de la LCCJTI.

À cet égard, considérant la facilité d'accès aux modes de transmission électronique, nous sommes d'avis qu'un demandeur, ou son avocat, pourrait difficilement invoquer son impossibilité de prendre connaissance du courriel contenant la réponse, comme motif de prorogation du délai prévu à l'article 135 de la LAI. Dans l'affaire [Country Club de Montréal c. Duret](#), la Cour du Québec a conclu qu'un avocat ne pouvait prétendre ne pas être en mesure de prendre connaissance d'un courriel reçu, au seul motif qu'il était à l'extérieur du pays :

« Les explications fournies par celui-ci quant à son impossibilité de prendre connaissance complète du jugement avant son retour au pays ne satisfont nullement le Tribunal, car les moyens électroniques actuels (courriel et télécopie) font en sorte que les distances sont maintenant inexistantes et que celui-ci pouvait prendre connaissance complète du jugement le 4 juin 2012<sup>33</sup>. »

---

<sup>33</sup> 2012 QCCQ 13078, par. 15.

---

**Exemple n° 8 :**

La décision du responsable, datée du lundi 3 novembre, est expédiée par courriel le jour suivant, à l'adresse électronique utilisée par le demandeur pour transmettre sa demande. Le demandeur démontre avoir reçu cette réponse le 5 novembre, repoussant ainsi la présomption établie par l'article 31 de la LCCJTI. Le demandeur ne pouvant contester la décision de l'organisme avant de l'avoir effectivement reçue. L'organisme devrait donc considérer que le point de départ du délai prévu à l'article 135 de la LAI est reporté au jour de la réception de cette décision.

---

# 14

## Quelles sont les mesures à prendre après avoir rendu une décision portant sur l'accès à un courriel?

### Conservation des documents

L'article 52.1 de la LAI indique que le ou la responsable doit veiller à ce que tout document qui a fait l'objet d'une demande d'accès soit conservé le temps requis pour permettre au demandeur ou à la demandeuse d'épuiser ses recours. L'article 102.1 impose une obligation similaire, afin de permettre à la personne insatisfaite de la réponse à sa demande, en vertu du chapitre III portant sur la protection des renseignements personnels, de se prévaloir des recours prévus à la LAI. Le concept de « conservation », employé à ces dispositions, suppose que le responsable doit assurer la préservation des documents non seulement contre les destructions, mais aussi contre les altérations et les modifications.

### Autorité du ou de la responsable

À cet égard, notons que le responsable dispose de l'autorité et des pouvoirs nécessaires pour empêcher la destruction d'un document ou d'un renseignement faisant l'objet d'une décision. Outre les articles 52.1 et 102.1 de la LAI, cette autorité repose également sur les articles 8 de la LAI et 57 de la Loi d'interprétation<sup>34</sup>.

### Existence des documents au moment de la demande

En principe, la LAI ne s'applique qu'aux documents existants à la date de la demande d'accès.

On sait, par ailleurs, que les courriels qui n'ont pas été enregistrés sur le disque dur d'un ordinateur de travail ni autrement archivés sont conservés dans les fichiers de sauvegarde des organismes pendant la durée déterminée par l'organisme. Après ce délai, ils sont automatiquement effacés. Il est donc primordial que le responsable assure, par des moyens appropriés, la conservation de tout courriel pertinent et contemporain à la demande, soit en les imprimant ou en les transférant sur un support électronique approprié.

### Politique de sauvegarde de l'organisme

L'obligation prévue aux articles 52.1 et 102.1 ne va toutefois pas jusqu'à imposer à l'organisme public de mettre en suspens ses pratiques ou ses politiques de sauvegarde de données aussitôt qu'une décision du responsable, statuant sur l'accès à des courriels, est rendue. Cela est particulièrement vrai lorsque la décision porte sur l'existence même des documents revendiqués, sur l'article 15 ou 137 de la LAI.

---

<sup>34</sup> Voir la question 11.

➤ *Johnson c. Bell Canada, (2009) 3 R.C.F. 67*

---

**Exemple n° 9 :**

Le demandeur s'adresse au responsable afin d'avoir accès à tous les courriels, reçus ou expédiés par l'organisme, faisant état des sommes qui ont été payées aux fournisseurs de l'organisme durant les deux dernières années. Invoquant l'article 15 de la LAI, l'organisme refuse de donner suite à cette demande, au motif que le repérage des documents susceptibles de contenir l'information requise exige la création d'un programme informatique dont il ne dispose pas. Le demandeur conteste le bien-fondé de cette décision devant la CAI. Dans ces circonstances, l'organisme ne serait évidemment pas tenu de modifier sa politique de sauvegarde automatique de documents de façon à ce que tous les courriels susceptibles d'être visés par la demande soient conservés en attendant l'issue du recours à la CAI.

---

## BONNES PRATIQUES

<p>Quelles sont les conditions de recevabilité d'une demande d'accès faite par courriel qui porte sur des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseignements personnels concernant le demandeur?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si le demandeur refuse de préciser sa demande ou si les détails fournis s'avèrent insuffisants, rendre une décision déclarant que la demande ne peut être traitée en raison de son imprécision.</li> <li>✓ Lorsque les précisions du demandeur sont suffisantes, confirmer par écrit les modalités de la demande ainsi amendée, dans un nouvel avis de réception ou dans la décision du responsable.</li> </ul>
<p>Le responsable peut-il transmettre par courriel l'avis indiquant la date de réception de la demande lorsque celle-ci porte sur des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documents administratifs?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ne transmettre par courriel que l'information requise par l'article 46 ou 97 de la LAI.</li> <li>✓ Inclure un avertissement indiquant que seul le destinataire est autorisé à prendre connaissance de cet avis et demandant à toute autre personne de prévenir le responsable en cas d'erreur de transmission.</li> </ul>
<p>Le responsable peut-il transmettre par courriel l'avis de prolongation de délai lorsque la demande porte sur des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseignements personnels concernant le demandeur?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ne transmettre par courriel que l'information requise par les articles 47 ou 98 de la LAI.</li> <li>✓ Inclure un avertissement indiquant que seul le destinataire est autorisé à prendre connaissance de cet avis et demandant à toute autre personne de prévenir le responsable en cas d'erreur de transmission.</li> </ul>
<p>Le responsable peut-il répondre par courriel à une demande d'accès qui porte sur des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documents administratifs?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Détailler, dans la réponse, les pièces jointes qui sont transmises et leur format.</li> <li>✓ Inclure un avertissement invitant le demandeur à prévenir le responsable dès l'ouverture du courriel, si un document transmis est incomplet, illisible ou inexploitable.</li> <li>✓ Utiliser un logiciel permettant la compression des fichiers ou des documents de grande taille.</li> </ul>
<p>Le responsable peut-il répondre par courriel à une demande d'accès qui porte sur des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseignements personnels concernant le demandeur?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliser un mode de transmission sécurisé ou, à défaut : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informer le demandeur des risques que comporte l'utilisation du courriel;</li> <li>✓ Convenir, avec le demandeur, d'un mode de consultation permettant de minimiser les risques d'atteinte à la confidentialité et confirmer par écrit les termes de l'entente intervenue à cet effet;</li> <li>✓ Inclure un avertissement indiquant que seul le destinataire est autorisé à prendre connaissance des renseignements personnels et demandant à toute autre personne de prévenir le responsable en cas d'erreur de transmission;</li> <li>✓ Vérifier l'adresse électronique du demandeur avant de lui transmettre la réponse;</li> <li>✓ Conserver la documentation expliquant le mode de transmission convenu et les moyens pris pour assurer la confidentialité des documents acheminés.</li> </ul> </li> </ul>
<p>La recherche de correspondance visée par une demande d'accès doit-elle s'étendre aux courriels qui sont stockés dans les fichiers de sécurité de l'organisme lorsque cette demande porte sur des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseignements personnels concernant le demandeur?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inviter le demandeur à préciser quels sont les courriels susceptibles de contenir les renseignements souhaités.</li> <li>✓ Consulter le responsable de la sécurité informatique afin de connaître les politiques et les pratiques de sauvegarde de l'organisme.</li> <li>✓ Consulter le calendrier de conservation de l'organisme ou la personne responsable de la gestion documentaire.</li> <li>✓ Documenter la recherche effectuée (nombre d'heures consacrées, démarches effectuées, unités administratives et personnes contactées).</li> </ul>

### BONNES PRATIQUES

Comment doit-on calculer le délai pour répondre à une demande d'accès par courriel?	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Un document reçu par voie électronique est présumé intelligible, à moins d'un avis contraire envoyé à l'expéditeur dès l'ouverture du document (LCCJT, article 31). Aviser le demandeur lorsque le courriel contenant sa demande d'accès est illisible, et ce, immédiatement après avoir procédé à son ouverture.</li><li>✓ Conserver une preuve de l'envoi et de la réception de toutes les correspondances adressées au demandeur ou provenant de celui-ci par courriel ou autrement.</li><li>✓ Indiquer le point de départ du délai de réponse dans l'avis de réception de la demande ou dans la décision (date de réception de la demande ou de l'obtention des précisions permettant de retrouver le document).</li></ul>
Comment doit-on calculer le délai de contestation de la décision du responsable lorsque celle-ci a été notifiée par courriel?	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Conserver une preuve de l'envoi et de la réception de toutes les correspondances adressées au demandeur ou provenant de celui-ci par courriel ou autrement.</li></ul>

## INDEX DES ABRÉVIATIONS

<b>C.A.</b>	Cour d'appel
<b>CAI</b>	Commission d'accès à l'information
<b>C.c.Q.</b>	Code civil du Québec
<b>LAI</b>	Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
<b>LCCJTI</b>	Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information
<b>LPRPSP</b>	Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
<b>QCCAI</b>	Commission d'accès à l'information du Québec
<b>QCCRT</b>	Commission des relations du travail du Québec
<b>QCRDL</b>	Régie du logement du Québec
<b>QCTDP</b>	Tribunal des droits de la personne du Québec
<b>QCTP</b>	Tribunal des professions du Québec
<b>R.C.F.</b>	Recueil des décisions des Cours fédérales
<b>R.C.S.</b>	Recueil des arrêts de la Cour suprême du Canada
<b>RLRQ</b>	Recueil des lois et des règlements du Québec
<b>SPVM</b>	Service de police de la Ville de Montréal

## TABLE DE LA JURISPRUDENCE CITÉE

Les chiffres renvoient aux numéros de pages

<i>Association du transport écolier du Québec c. Commission scolaire Lac-Témiscamingue</i> , (1984-86) C.A.I. 41 .....	1
<i>A.O. c. Université de Montréal</i> , 2010 QCCAI 90; Appel rejeté, 2011 QCCQ 2181 .....	19 et 20
<i>A.R. c. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale</i> , 2013 QCCAI 341.....	6
<i>Association professionnelle des ingénieurs du gouvernement du Québec c. Directeur général des élections du Québec</i> , 2011 QCCAI 223 .....	10 et 17
<i>Batterie l'entrepôt Desulfatech c. Corporation Solutions Moneris</i> , 2011 QCCQ 3379 .....	36
<i>B.C. c. Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire du Québec</i> , 2013 QCCAI 304 .....	2
<i>Bureau d'animation et information logement du Québec métropolitain inc. c. Régie du logement</i> , (1993) C.A.I. 72; Requête pour permission d'appeler accueillie (C.Q., 1993-05-12), 200-02-002719-930; Règlement hors cour (C.Q., 1993-11-23), 200-02-002719-930 .....	22
<i>Bustros c. César</i> , 2010 QCCQ 8099 .....	34
<i>Caron c. Ministère des Transports du Québec</i> , (1996) C.A.I. 249 .....	33
<i>C.B. c. Régie des rentes du Québec</i> , 2010 QCCAI 166 .....	10 et 17
<i>Chéné c. Ordre professionnel des chiropraticiens</i> , 2006 QCTP 102 .....	34 et 36

<i>Cloutier c. Ministère du Revenu du Québec, (1996) C.A.I. 374</i>	32
<i>Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Tobin, 2012 QCTDP 3</i>	36
<i>Country Club de Montréal c. Duret</i>	40
<i>Deschênes c. Banque CIBC, (2003) C.A.I. 249</i>	22
<i>Deschênes c. Ministère du Revenu du Québec, SOQUIJ AZ- 50193365, 14 août 2003</i>	24
<i>Dugas c. Centre de la santé et des services sociaux de Manicouagan, (2006) CAI 90</i>	33
<i>Johnson c. Bell Canada, (2009) 3 R.C.F. 67</i>	20 et 43
<i>J.-U.P. c. Ministère de la Sécurité publique, (2003) C.A.I. 268</i>	11
<i>K.B. c. Entreprise A., 2012 QCCAI 278</i>	40
<i>Lainez c. St-Pierre, 2013 QCRDL 4132</i>	36
<i>L.P. c. Agence du revenu du Québec, 2013 QCCAI 30</i>	24
<i>L.L. c. Municipalité de Duhamel, 2011 QCCAI 53</i>	19
<i>M.B. c. Loto-Québec, 2010 QCCAI 240</i>	20
<i>N.B. c. Société d'habitation du Québec, 2014 QCCAI 48</i>	31
<i>P.F. c. Ville de Montréal (SPVM), 2012 QCCAI 25</i>	5 et 14

<i>R.P. c. Saint-Hubert-de-Rivière-du-Loup</i> , 2012 QCCA 456, par. 30 .....	40
<i>Richard c. Gougoux</i> , 2009 QCCS 2301 .....	5
<i>Section locale 145 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) et du Syndicat indépendant des employés de production de J. Houle &amp; Fils inc.</i> , 2011 QCCRT 0234 .....	36
<i>Simard c. Ministère de la Sécurité publique</i> , (2005) C.A.I. 306; Requête pour permission d'appeler accueillie, 200-80-00168-050, 31 octobre 2005.....	33
<i>S.T. c. Ordre des ingénieurs du Québec</i> , 2014 QCCA 31 .....	2 et 6
<i>Tatonetti c. Procureur général du Québec</i> , 2013 QCCQ 15459 .....	38
<i>Ville de Montréal c. J.S.</i> , 2011 QCCA 21 .....	4 et 14
<i>Ville de Montréal c. Vaillancourt</i> , (1977) 2 R.C.S. 849 .....	32
<i>Ville de Québec c. Gagnon</i> , J.E. 78-13 (C.A.) .....	32
<i>Ville de Sherbrooke c. R.G.</i> , 2009 QCCA 153, par. 153 .....	13
<i>Ville de Sherbrooke c. R.G.</i> , 2009 QCCA 153 .....	19 et 25

## TABLE DE LA DOCTRINE CITÉE

ASSOCIATION SUR L'ACCÈS ET LA PROTECTION DE L'INFORMATION.  
*Guide pratique sur l'accès et la protection de l'information.*

DE RICO, Jean François, et Dominic JAAR. « Le cadre juridique des technologies de l'information », dans *Service de la formation continue du Barreau du Québec*, Développements récents en droit criminel, 2008.

DORAY, Raymond, et François CHARRETTE. *Accès à l'information – Loi annotée, jurisprudence, analyse et commentaires*, volume I, éditions Yvon Blais, Cowansville, mise à jour n° 27, 1<sup>er</sup> décembre 2013.

GINGRAS, Patrick, et Jean-François DE RICO. « La transmission des documents technologiques », XX<sup>e</sup> Conférence des juristes de l'État, Atelier 12, Droit des technologies de l'information, Québec, avril 2013.