

Gestion de la messagerie instantanée dans les organismes publics

Pour une utilisation encadrée et sécuritaire

Direction générale des Archives nationales

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Produit en collaboration avec le Secrétariat à la réforme des institutions
démocratiques, à l'accès à l'information et à la laïcité

9 décembre 2025



BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

Québec 

Table des matières

Gestion de la messagerie instantanée dans les organismes publics.....	3
Enjeux et obligations liés à l'utilisation de la messagerie instantanée	4
Recommandation 1 - Établir des délais de conservation.....	4
Recommandation 2 - Adopter un cadre d'utilisation clair et harmonisé.....	6
Recommandation 3 - Former et sensibiliser les membres du personnel.....	6
L'essentiel en un coup d'œil	8

Gestion de la messagerie instantanée dans les organismes publics

Pour une utilisation encadrée et sécuritaire

La messagerie instantanée est devenue un outil incontournable au sein des organismes publics. Elle transforme les façons de communiquer, de collaborer et de partager des informations. Elle permet de transmettre rapidement une information, d'approuver une proposition ou de poser une question en temps réel, dans un contexte collaboratif. Ces échanges, souvent informels, s'apparentent aux conversations spontanées ou aux appels rapides qui avaient lieu avant l'adoption des plateformes actuelles. La messagerie instantanée recueille ainsi une information généralement éphémère.

Avec l'évolution rapide des technologies, les plateformes de messagerie incluent aujourd'hui des fonctionnalités avancées comme le partage de fichiers, les canaux de projets ou l'enregistrement de réunions. Si elles augmentent la flexibilité, elles soulèvent également des enjeux de gestion de l'information et des risques en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité informationnelle et de conformité au cadre légal. Un encadrement rigoureux est donc essentiel pour assurer une utilisation cohérente, sécuritaire et conforme à la législation.

Le présent document propose des recommandations pratiques pour encadrer l'usage de la messagerie instantanée dans les organismes publics.

Définitions

Messagerie instantanée : Service de communication qui permet aux utilisateurs d'une application donnée d'échanger des messages et de partager du contenu en temps réel par l'intermédiaire d'Internet. (*Grand dictionnaire terminologique*, Office québécois de la langue française)

Clavardage : Activité par laquelle un internaute tient une conversation écrite, interactive et en temps réel avec d'autres internautes. (*Grand dictionnaire terminologique*, Office québécois de la langue française)

Information éphémère : Information ayant une durée de vie limitée et d'intérêt passager qui est destinée à disparaître après un délai défini.

Enjeux et obligations liés à l'utilisation de la messagerie instantanée

Contrairement à une conversation orale, le clavardage laisse une trace écrite dans un environnement technologique appartenant à l'employeur. Dès qu'une information écrite, sonore ou visuelle est consignée sur un support intelligible, elle constitue un document au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* et de la *Loi sur les archives*. Les messages échangés dans la messagerie instantanée doivent donc être gérés en conséquence, en tenant compte des obligations de transparence, d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Une utilisation mal encadrée peut entraîner divers risques, notamment :

- la non-conformité au cadre législatif et éthique;
- l'atteinte à la vie privée;
- la perte de contrôle de l'information;
- la survenue d'incidents de sécurité ou de confidentialité (accès non autorisé, fuite de renseignements personnels, diffusion non autorisée de captures d'écran, etc.);
- l'absence de contrôle sur les mises à jour appliquées par l'entreprise responsable de la plateforme;
- l'atteinte à la réputation de l'organisme.

La messagerie instantanée est un outil efficace, mais elle nécessite un encadrement clair et des pratiques harmonisées au sein des organismes publics.

Recommandation 1

Établir des délais de conservation

Les messages instantanés ont une durée de vie limitée. Ils doivent être conservés pendant une période minimale, définie par chaque organisme, puis être détruits. Les délais retenus doivent être intégrés dans le calendrier de conservation de l'organisme public.

La messagerie instantanée ne doit pas servir à consigner des décisions importantes ni à transmettre des documents administratifs. Ces derniers devraient plutôt être déposés dans les systèmes institutionnels de gestion documentaire. Déposer un fichier dans un clavardage revient à le placer dans un espace voué à une destruction rapide, ce qui peut compromettre sa conservation et multiplier les doublons.

Il importe de distinguer la messagerie instantanée du courriel. Le courriel peut avoir une valeur administrative, juridique ou patrimoniale justifiant une conservation permanente ou de longue durée. Les messages instantanés, eux, sont toujours destinés à disparaître après un délai fixé par l'organisme public. Cette distinction doit être connue de tous pour éviter des erreurs de gestion.

Portée de l'outil

La messagerie instantanée est destinée à des échanges rapides et informels.

Les clavardages sont éphémères, ne sont pas de nature patrimoniale et ne nécessitent pas d'être conservés à long terme.

Ils doivent être adéquatement gérés selon les délais de conservation établis par l'organisme public.

Comme les messages instantanés soutiennent les activités courantes et permettent de retracer certains échanges, ils doivent être conservés pour une durée adaptée au contexte : échanges ponctuels, conversations d'équipe, canaux de projets, etc. Une fois le délai atteint, les messages doivent être détruits.

Une destruction trop rapide comporte des risques : perte de transparence, inaccessibilité de renseignements utiles ou disparition d'éléments de preuve en cas de litige. Des délais clairs permettent d'éviter ces écueils, de respecter le cadre légal et d'assurer une gestion cohérente des messages à l'échelle de l'organisme.

Les délais établis doivent tenir compte des bonnes pratiques de gestion de l'information et du cadre légal, notamment en ce qui concerne le droit d'accès et la protection des renseignements personnels. Il revient au personnel en gestion de l'information, en collaboration avec les instances internes telles que le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP), de définir des durées minimales et maximales assurant un juste équilibre entre le soutien aux activités courantes et la limitation des risques associés à une conservation prolongée.

Recommandation de délais de conservation type

- Conversations de groupes ou entre deux collègues : destruction après minimum 30 jours et maximum un an.
- Conversations dans des équipes concernant la réalisation d'un mandat : destruction après minimum 90 jours et maximum un an après la fin du projet ou de l'existence de l'équipe.
- Enregistrements audiovisuels et transcriptions de réunions virtuelles : destruction dans les 90 jours suivant la rencontre. Si une réunion revêt une importance particulière, son enregistrement ou sa transcription pourra être transféré dans un système institutionnel de gestion de l'information.

Recommandation 2

Adopter un cadre d'utilisation clair et harmonisé

Pour assurer une gestion cohérente et réduire les risques, les organismes publics doivent se doter de lignes directrices officielles encadrant l'usage de la messagerie instantanée. Ces lignes directrices peuvent être intégrées au cadre de gouvernance en gestion de l'information de l'organisme public ou prendre la forme d'un document normatif distinct (directive, guide, procédure, etc.). Elles doivent être formellement approuvées par la direction afin d'en assurer la légitimité et l'application uniforme.

Elles devraient notamment préciser :

- le contexte, la portée et les objectifs de la messagerie instantanée;
- les usages autorisés et les limites;
- les rôles et les responsabilités;
- les bonnes pratiques à respecter;
- les délais de conservation applicables.

Ces lignes directrices doivent être élaborées avec les intervenants concernés, notamment le CAIPRP, et être communiquées clairement à l'ensemble du personnel. Un langage simple et des exemples concrets favorisent leur adoption.

Recommandation 3

Former et sensibiliser les membres du personnel

Même bien conçues, les lignes directrices ne suffisent pas si les membres du personnel ne savent pas comment les appliquer au quotidien. La formation et la sensibilisation sont essentielles pour ancrer de bons réflexes, réduire les risques et promouvoir une utilisation sécuritaire et conforme au cadre légal de la messagerie instantanée.

Les organismes publics peuvent utiliser différents moyens : formations, capsules, guides, tutoriels, etc. Ces ressources devraient rappeler que :

- les messages échangés via les outils fournis par l'employeur ne sont jamais totalement privés;
- avant de transmettre un message, il faut envisager la possibilité qu'il puisse devenir public;
- la messagerie instantanée n'est pas un outil de conservation;
- les messages peuvent faire l'objet d'une demande d'accès ou être transmis dans le cadre d'un litige ou d'une enquête;
- les messages supprimés peuvent être récupérés pendant un certain temps;
- la rédaction doit respecter la netiquette et les règles de l'organisme.

Bonnes pratiques d'utilisation de la messagerie instantanée

À faire :

- Utiliser la messagerie pour des échanges rapides et éphémères.
- Partager des liens vers des fichiers plutôt que les fichiers eux-mêmes.
- Respecter la confidentialité des renseignements personnels, sensibles et stratégiques.
- Se rappeler que tout message peut être récupéré et diffusé.

À éviter :

- Partager des documents officiels ou sensibles dans un clavardage.
- Consigner des décisions importantes dans la messagerie instantanée.
- Supposer qu'un message supprimé est inaccessible.
- Mélanger usages professionnels et personnels.

Conclusion

Une utilisation encadrée au service de la transparence et de la confiance

La messagerie instantanée s'impose aujourd'hui comme un outil essentiel dans le monde du travail. Elle favorise la collaboration, la rapidité des échanges et l'agilité à traiter efficacement des dossiers, mais son utilisation comporte aussi des risques. En l'utilisant de manière encadrée, les organismes publics peuvent réduire ces risques et améliorer leurs pratiques de gestion de l'information.

L'établissement de délais de conservation, la mise en place d'un cadre d'utilisation clair et la sensibilisation du personnel permettent à la messagerie instantanée de devenir non seulement un outil de communication efficace, mais aussi un vecteur de transparence, de cohérence et de confiance envers les institutions publiques.

L'essentiel en un coup d'œil

La messagerie instantanée est devenue un outil central dans les communications quotidiennes des organismes publics. Rapide, flexible et adaptée au travail collaboratif, elle permet d'échanger efficacement de l'information ponctuelle.

Toutefois, comme tout outil numérique, elle génère des risques et doit être utilisée dans un cadre clair et maîtrisé. La messagerie instantanée laisse une trace écrite : dès qu'un message est consigné, il constitue un document au sens des lois québécoises sur l'accès, la protection des renseignements personnels, les technologies de l'information et les archives. Sans encadrement, son usage peut entraîner des risques importants : atteinte à la vie privée, divulgation d'informations sensibles, pertes d'information, demandes d'accès difficiles à traiter, incidents de sécurité ou atteinte à la réputation de l'organisme.

BAnQ propose trois grandes orientations pour assurer une utilisation conforme au cadre légal, sécuritaire et cohérente de la messagerie instantanée.

- **Des délais de conservation obligatoires** – Les messages instantanés sont, par nature, éphémères. Ils doivent être conservés pendant un délai minimal, puis détruits de manière sécuritaire. Chaque organisme doit intégrer ces délais dans son calendrier de conservation. La messagerie ne doit jamais servir à consigner des décisions ni à déposer des documents officiels. Ceux-ci doivent être versés dans les systèmes institutionnels de gestion documentaire.
- **Un cadre d'utilisation clair et harmonisé** – Les organismes doivent se doter de lignes directrices officielles (directive, politique, procédure, guide). Celles-ci doivent définir, par exemple, les usages permis de la messagerie, les limites et restrictions, les rôles et responsabilités, les bonnes pratiques à suivre, les délais de conservation applicables. Ces lignes directrices doivent être élaborées avec les parties prenantes, dont le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP), et diffusées clairement à l'ensemble du personnel.
- **Formation et sensibilisation le personnel** – Pour réduire les risques, les membres du personnel doivent être informés des bonnes pratiques. Des formations, capsules et guides pratiques permettent d'ancrer ces comportements.

Bien encadrée, la messagerie instantanée devient un outil puissant pour favoriser l'efficacité et la collaboration, tout en soutenant la transparence, la cohérence et la confiance envers les institutions publiques. L'établissement de délais de conservation, l'adoption d'un cadre clair et la formation du personnel constituent les leviers essentiels pour une utilisation encadrée et sécuritaire.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

MONTRÉAL

Archives nationales à Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Bibliothèque nationale

(site Rosemont)
2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

Grande Bibliothèque

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

QUÉBEC

Archives nationales à Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 5C8
418 643-8904

EN RÉGION

Archives nationales à Gaspé

80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9
1 800 363-9028, poste 6573

Archives nationales à Gatineau

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9
819 568-8798

Archives nationales à Rimouski

37, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4
418 727-3500

Archives nationales à Rouyn-Noranda

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3
819 763-3484

Archives nationales à Saguenay

930, rue Jacques-Cartier Est,
bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9
418 698-3516

Archives nationales à Sept-Îles

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
418 964-8434

Archives nationales à Sherbrooke

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1
819 820-3010

Archives nationales à Trois-Rivières

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
819 371-6015