



Montréal, le 18 novembre 2025

PAR COURRIEL

[REDACTED]

[REDACTED]

Objet : Demande d'accès – ND ACC-2526-031

Bonjour,

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès du 3 novembre 2025, reçu par courriel le même jour, visant différents documents en lien avec le calendrier de conservation de l'Office de protection du consommateur ainsi que des guides, procédures et autres documents associés à sa gestion.

Par la présente, nous vous communiquons les résultats de nos recherches concernant chacun des documents sollicités, ainsi que les modalités d'accès lorsque celles-ci sont applicables.

Lorsqu'un document n'est pas disponible en ligne, vous pourrez y accéder au moyen d'un lien FTP qui vous sera transmis par courriel distinct. L'accès à ces documents nécessitera le mot de passe indiqué dans le courriel accompagnant la présente communication.

1. Calendrier de conservation de l'Office de la protection du consommateur (OPC) en vigueur le 1er avril 2021 et approuvé par BAnQ, dans son intégralité, incluant toutes les rubriques, particulièrement celles relatives à la gestion des ressources humaines approuvée ou utilisée par l'OPC

Nous vous donnons accès au calendrier de conservation demandé. Ce document, daté du 4 novembre 2025, reflète l'ensemble des règles — à l'exception de deux (voir point 2) — qui ont été validées par BAnQ avant le 1er avril et sont donc conformes à celles en vigueur au 1er avril 2021.

2. Toute modification ultérieure au calendrier de conservation, approuvée par BAnQ, le cas échéant

Depuis le 1er avril 2021, BAnQ n'a reçu et traité qu'une seule demande de modification, concernant l'ajout des règles 178 et 179, approuvée le 26 mai 2021. Nous vous donnons accès à cette modification.

3. Toute autorisation de destruction délivrée par BAnQ concernant l'OPC depuis le 1er avril 2021, incluant les demandes et les décisions associées

Après vérification, il s'avère que BAnQ ne possède pas les documents sollicités.



4. Toute dénonciation reçue par BANQ relativement à une destruction non conforme ou à une omission de transmission de documents par l'OPC depuis le 1er avril 2021, ainsi que tout document y afférent

Après vérification, il s'avère que BANQ ne possède pas les documents sollicités.

5. Tout texte officiel de BANQ (loi, directive, guide, avis, etc.) concernant la conservation des communications administratives, qu'elles soient électroniques ou papier. Inclut notamment les décisions relatives à la gestion des ressources humaines et à la dotation, ainsi que les courriels, messages instantanés, conversations Teams, et fichiers transmis via ces plateformes. Tout document précisant si ces communications sont considérées comme des documents administratifs selon la Loi sur les archives, de même que les obligations de conservation et les règles applicables à leur destruction qui en découlent, y compris lorsque l'autorisation de BANQ est requise.

Vous trouverez ci-dessous les documents répondant à votre demande, accompagnés des liens d'accès correspondants :

- a. Rôles et responsabilités à l'égard de la Loi sur les archives :
<https://www.banq.qc.ca/notre-institution/archives-nationales/roles-et-responsabilites-legard-de-la-loi-sur-les-archives/>;
- b. Comment effectuer une demande d'élimination d'archives publiques :
<https://www.banq.qc.ca/notre-institution/archives-nationales/comment-effectuer-demande-delimitation-darchives-publiques/>;
- c. Recueil de délais de conservation : <https://www.banq.qc.ca/notre-institution/recueils-de-delaix-de-conservation/>;
- d. Outils mis à la disposition des professionnels de l'information (plus particulièrement « Formation de sensibilisation aux enjeux de la gestion de l'information – 2024 » et « Orientations pour la gestion documentaire des courriels au gouvernement du Québec ») :
<https://www.banq.qc.ca/notre-institution/les-outils-mis-la-disposition-des-professionnels-de-linformation/>;
- e. Foire aux questions - Services aux spécialistes en gestion de l'information : <https://www.banq.qc.ca/notre-institution/archives-nationales/foire-aux-questions-services-aux-specialistes-en-gestion-de-linformation/>.

De façon générale, les documents destinés spécifiquement aux différents organismes sont rassemblés à cet endroit : <https://www.banq.qc.ca/archives-nationales/services-aux-specialistes-en-gestion-de-linformation/>.

Il faut également mentionner qu'en vertu de la Loi sur les archives BANQ établit les politiques et procédures suivantes :



- f. Politique de gestion des documents actifs des organismes publics:
<https://www.banq.qc.ca/politique-administrative-concernant-la-gestion-des-documents-actifs-du-gouvernement-du-quebec/>
- g. Politique de gestion des documents semi-actifs des organismes publics
<https://www.banq.qc.ca/politique-administrative-concernant-la-gestion-des-documents-semi-actifs-du-gouvernement-du-quebec/>;
- h. Politique de gestion des documents inactifs des organismes publics:
<https://www.banq.qc.ca/politique-de-gestion-des-documents-inactifs-des-organismes-publics/>

En ce qui concerne la gestion des messageries instantanées au sein des organismes publics, il convient de noter qu'un document relatif à ce sujet est en cours de révision et que sa publication est prévue dans les six prochains mois.

Conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) (la Loi), dont le texte figure en annexe, la consultation de ce document pourra s'effectuer ultérieurement soit sur place, soit à distance, comme c'est le cas pour les autres documents mentionnés dans cette section.

6. Tout document, directive ou guide de BAnQ expliquant la signification et l'utilisation du terme « non repéré » lorsqu'un organisme public indique qu'un document demandé ou attendu n'a pas été localisé, incluant les procédures à suivre dans ce cas et les obligations de l'organisme pour assurer la traçabilité et la conservation des documents

Après vérification, il s'avère que BAnQ ne possède pas les documents sollicités.

7. Tout document, directive ou procédure de BAnQ indiquant comment un organisme public doit gérer les catégories documentaires figurant dans son plan de classification mais non repérées ou non incluses dans le calendrier de conservation

Après vérification, il s'avère que BAnQ ne possède pas les documents sollicités.

8. Tout document, guide, note ou directive de BAnQ précisant la correspondance entre les termes utilisés dans le plan de classification de l'OPC et les séries documentaires identifiées dans le calendrier de conservation approuvé

Après vérification, il s'avère que BAnQ ne possède pas les documents sollicités.

Il vous est cependant possible de voir une correspondance entre l'information contenue dans la case « Processus / Activité » du calendrier de conservation de l'OPC et le plan de classification de ce dernier.



9. Tout document précisant le régime applicable lorsqu'un organisme public ne dispose pas de règle de conservation approuvée pour une catégorie documentaire, incluant toute indication quant à l'application du calendrier général ou de directives supplétives

Après vérification, il s'avère que BANQ ne possède pas les documents sollicités.

10. Tout document précisant les modalités ou démarches permettant à un citoyen d'alerter la BANQ en cas de non-localisation, de destruction ou de défaut de conservation d'un document que l'organisme public aurait dû préserver et rendre accessible, incluant l'identification des destinataires de ce signalement, des autorités responsables du respect des obligations légales en matière d'archivage et de conservation, ainsi que la description des étapes et de la procédure assurant le traitement et l'archivage de ces signalements.

Après vérification, il s'avère que BANQ ne possède pas les documents sollicités.

Vous pourrez accéder aux documents au moyen d'un lien FTP qui vous sera transmis par courriel distinct. L'accès à ces documents nécessitera le mot de passe indiqué dans le courriel accompagnant la présente communication.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Me Anne Milot

Secrétaire générale et directrice des affaires juridiques

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

p. j. Article 13 de la Loi
Avis de recours



ANNEXE

À jour

R.L.R.Q., chapitre A-2.1

**LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS
ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

...

CHAPITRE II

ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION I

DROIT D'ACCÈS

...

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
- 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
- 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.



AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec

Édifice Lomer-Gouin
575, rue St-Amable
Bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone : (418) 528-7741
Télécopieur : (418) 529-3102

Montréal

500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 18.200
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-4196
Télécopieur : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).



APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.