

35 ans au service de l'industrie de la construction

1970

Revay et Associés limitée

2005

À l'occasion du 35e anniversaire de sa fondation, Revay et Associés limitée tient à souligner l'appui et la fidélité de ses clients, de ses partenaires et de tous les intervenants du secteur de la construction et à leur exprimer sa profonde gratitude. La réussite de la firme tout au long de ces 35 années est directement et entièrement attribuable à ces bonnes relations, dont plusieurs remontent aux premiers jours de l'entreprise.

En 1970, Stephen G. Revay et quelques collègues issus d'une importante entreprise de grands travaux de génie civil devenue inactive fondent à Montréal une petite firme de services-conseils. Leur objectif initial est d'offrir les services usuels de gestion de construction. Il faut croire que les clients principalement des entrepreneurs avaient d'autres idées en tête quant à l'avenir de l'entreprise. En effet, assez rapidement, un nombre grandissant de clients demandent à Revay et Associés de les aider à obtenir réparation pour des préjudices qu'ils estiment avoir subis lors de la réalisation de travaux de construction. L'équipe de Revay et Associés envisage avec enthousiasme cette nouvelle activité qu'elle perçoit comme un créneau à combler; elle se met donc à la tâche avec détermination.

Après de modestes débuts, la firme connaît une croissance marquée et réunit après quelques années plus de 50 spécialistes de la construction répartis dans six villes, cinq au Canada

et une aux États-Unis. L'entreprise réalise des mandats sur cinq continents et fait de plus en plus figure de leader en matière de règlement de conflits de construction. La firme prenant de l'expansion offre désormais une large gamme de services de gestion de projets.

La clientèle de la firme est aujourd'hui constituée de tous les intervenants du secteur de la construction : maîtres d'ouvrage privés et publics, entrepreneurs généraux et spécialisés, architectes, ingénieurs, cabinets d'avocats, institutions financières, associations industrielles, etc. Fidèles à l'objectif initial de la firme de contribuer au développement et à la diffusion de la connaissance, les spécialistes de Revay et Associés prononcent régulièrement des conférences lors des congrès de l'industrie ou de séminaires de perfectionnement.

Le décès en 2004 du fondateur Stephen G. Revay marque la fin d'une époque, mais la nouvelle génération de gestionnaires et d'employés fidèles et passionnés a déjà pris le relais. Tant individuellement que collectivement, ces spécialistes sont résolus à consolider les relations avec les partenaires antérieurs et actuels de la firme, de même qu'à poursuivre l'évolution de sa gamme de services au profit d'une clientèle élargie, et cela dans le respect des visées du fondateur et de la tradition qu'il a établie.

## Le courriel : un nouveau facteur de risque pour l'industrie de la construction

par Al Morgan, P. Eng.

Revay et Associés limitée – Vancouver



Al Morgan

### INTRODUCTION

Les professionnels de la construction sont aujourd'hui totalement dépendants de l'informatique et d'un mode de communication éminemment pratique, le courriel. Ce nouveau contexte opérationnel constitue pour les entreprises un fardeau complexe du fait qu'il comporte un risque accru aux niveaux finance et sécurité ainsi que sur le plan juridique.

Il est en effet paradoxal de constater que, sur une période relativement courte, la puissance des ordinateurs a procuré au secteur de la construction des outils de contrôle de gestion qui lui faisaient défaut, alors que cet avantage compromet par ailleurs la capacité des entreprises de bien protéger leurs intérêts. Le manque de contrôle des documents est regrettable en soi et donne de plus lieu à un véritable « champ de mines » juridique du fait que le courriel « laisse des traces » et peut faire l'objet d'investigations informatiques<sup>1</sup>.

S'il est vrai que tous les secteurs d'activité sont exposés aux risques qui se rattachent au courriel, le présent article traite plus particulièrement de certains aspects du problème propres à l'industrie de la cons-

truction dans ce passage de l'imprimé à l'informatique. On abordera également l'élaboration de politiques en matière de courriel ainsi que l'importance que ces dernières revêtent en ce qui a trait à la protection des intérêts de l'entreprise.

### L'UTILISATION DU COURRIEL DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

À l'ère de l'informatique, le secteur de la construction est exposé à maints risques, tout comme de nombreux autres secteurs industriels qui se prêtent à l'usage du courriel; il importe cependant de souligner que le secteur de la construction fait face à des risques additionnels en raison de l'unicité

de chaque projet et de ses méthodes de gestion souvent différentes des standards établis. La durée des projets de construction est limitée dans le temps, et de nombreux spécialistes de formation et aux antécédents variés sont appelés à travailler ensemble et à représenter les intérêts du maître de l'ouvrage et/ou du maître d'œuvre. Des engagements pris par courriel — souvent par du personnel exerçant des mandats de courte durée — peuvent avoir des conséquences imprévues sur les obligations financières du maître de l'ouvrage et/ou du maître d'œuvre.

Les membres du personnel d'une entreprise ont généralement tous accès en tout temps au système de messagerie interne. Les actifs, l'avenir et la réputation de l'entreprise peuvent aussi s'en trouver compromis. En effet, les employés considèrent souvent le courriel comme un mode de communication informel; leurs messages sont trop souvent sommairement conçus ou comportent des propos qu'ils n'envisageraient jamais tenir dans une lettre. Dans le domaine de la construction, les pressions constantes liées à l'exécution des contrats, aux intérêts opposés et au stress quotidien touchant des personnes soucieuses d'éviter les pertes financières sont autant de facteurs potentiellement conflictuels qui favorisent des échanges bruts, inopportuns, mal figués et qui finissent parfois à l'agressivité.

De plus, lorsque les employés utilisent leurs ordinateurs portables personnels plutôt que les ordinateurs de l'entreprise, l'information échangée n'est pas nécessairement transférée dans les dossiers de l'entreprise. Des études révèlent que jusqu'à 70 % des documents transmis par courriel existent uniquement sous forme informatique et qu'ils ne sont jamais imprimés. Dans ce contexte, les dirigeants d'entreprises risquent de perdre le contrôle des échanges avec leur clientèle ou, ce qui est plus grave, le contrôle des messages transmis à des tiers. L'absence de documents ou la perte de données peut entraver le déroulement normal des activités d'une entreprise ou, pis encore, engendrer une « filière judiciaire cauchemardesque ».

La messagerie informatique est une nouvelle plate-forme qui déroge à un grand nombre de mesures de protection traditionnelles des entreprises, d'où la nécessité d'envisager la mise en place de systèmes de surveillance connexes.

Les courriels et les dossiers informatiques des entreprises sont des documents d'affaires; or un grand nombre d'entreprises sont dépourvues de systèmes permettant de les regrouper et de les mettre en forme en cas de différend, de réclamation ou encore de procès. Il importe que les employeurs soient prêts à inculquer à leur personnel des règles d'étiquette en matière de courriel<sup>2</sup> et à instaurer des programmes de gestion des risques informatiques propres à atténuer les impacts financiers.

Le courriel remplace rapidement les documents écrits, la télécopie, même les communications téléphoniques comme principal moyen de communication entre les parties contractantes, d'où la nécessité pour les entreprises de toutes tailles de gérer rigoureusement leurs courriels et leurs dossiers informatiques. À défaut de quoi, elles s'exposent à une perte de contrôle dans leurs échanges commerciaux et probablement aussi aux coûts afférents à des opérations de recherche et d'extraction d'informations dans leurs systèmes informatiques et sur leurs supports de données.

Il est extrêmement difficile de pallier les dommages qui peuvent découler d'une mauvaise gestion des courriels. On croit généralement, mais à tort, qu'il suffit de détruire des dossiers indésirables en effaçant les fichiers correspondants pour en éliminer toute trace et qu'il s'agit là d'une protection simple, rapide et définitive. Cependant, même les fichiers supprimés sont récupérables et peuvent faire l'objet d'investigations informatiques<sup>3</sup>.

En fait, l'effacement d'un fichier informatique n'entraîne pas la suppression de ce dernier mais tout simplement le retrait de son « adresse logique » sur le volume physique où il a été enregistré (ex. disque rigide). Seule une superposition d'écritures (sauvegarde de nouveaux fichiers à l'ancienne adresse d'un fichier) ou une suppression permanente font en sorte qu'un fichier devient « irrécupérable ». Des informaticiens spécialisés en investigation informatique (également appelée forensique) parviennent néanmoins dans certains cas à récupérer des données apparemment détruites ou supprimées.

## LE COURRIEL COMME ÉLÉMENT DE PREUVE

Plusieurs causes célèbres, récentes ou en cours, ont contribué au développement du droit des nouvelles technologies de l'information et de l'investigation informatique dans l'administration de la preuve. Dans ces causes engagées par des personnes physiques ou morales, la preuve était en grande partie constituée de documents informatiques ayant fait l'objet d'investigations forensiques. Il importe de mentionner que ces causes, en soulevant des questions sur la recevabilité des courriels<sup>4</sup>, ont amené une nouvelle dimension dans l'administration de la preuve.

La question de la recevabilité en preuve du courriel peut avoir une incidence énorme sur les réclamations dans le secteur de la construction. En effet, les spécialistes estiment que d'ici cinq à sept ans, l'informatique remplacera l'imprimé comme première source d'éléments de preuve dans les litiges commerciaux<sup>5</sup>. Aussi, les entreprises ont intérêt à considérer comme il se doit l'important impact, monétaire ou autre, d'une investigation devant être menée dans des fichiers de courriels mal organisés.

Les projets de construction génèrent souvent des volumes élevés de documents indispensables comme éléments de preuve dans le cadre d'un litige. Un grand nombre, voire la plupart de ces documents ont pour origine un fichier informatique dont il n'existe parfois même pas de version imprimée — alors qu'on s'attend généralement à une preuve constituée de documents papier « classiques ». Cependant, lorsqu'un document est créé à l'aide d'un programme informatique, il se peut que le fichier source soit préféré au document imprimé aux fins de la preuve. Les fichiers informatiques contiennent des métadonnées — des informations générées par les logiciels — qui sont intégrées aux fichiers mais qui n'apparaissent pas dans les versions imprimées des documents ni dans les « fichiers image » dans lesquels les documents peuvent être convertis. Ces métadonnées peuvent notamment servir à établir la chronologie des événements aux fins de la preuve.

Les métadonnées des fichiers source contiennent, entre autres, les dates de création et de modification des documents. Dans le cas d'un courriel, elles peuvent même en révéler la date d'envoi, de réception, de lecture, de réexpédition, de réponse et même de transmission confidentielle.

Plusieurs causes récentes de grande envergure ont donné lieu à un processus de communication préalable par voie informatique à la fois lourd et budgétivore. En réaction, les tribunaux américains ont précisé la définition juridique des termes « document » et « preuve »<sup>6</sup>.

Dans une cause canadienne récente, *Walter Construction c. Greater Vancouver Sewerage & Drainage*<sup>7</sup>, même les ingénieurs concepteurs ont fait l'objet d'une réclamation. Suit un extrait de l'énoncé de droit à l'information déposé auprès du tribunal :

« Walter a demandé que soit ordonné à ABR de produire d'autres documents. Les ordonnances visées par la requête figurent dans l'Annexe A aux présents Motifs. ABR a refusé de produire certains documents sous prétexte qu'ils ne sont pas pertinents. En ce qui a trait aux documents informatiques, ABR estime que tous les documents pertinents ont été déposés sous forme imprimée et qu'il n'est pas nécessaire d'en produire une version informatique. M. Matheson a soutenu qu'il serait onéreux de produire les documents qui se trouvent entre les mains des entreprises d'ingénierie et non aux bureaux d'ABR et que la probabilité de découvrir de nouveaux faits pertinents suite à la production de documents informatiques est si faible que le tribunal devrait exercer son pouvoir discrétionnaire aux termes du Règlement 21(1.2) pour rejeter la requête relative à la production desdits documents. »

Dans l'affaire susmentionnée, le tribunal a accueilli favorablement la demande de

Walter concernant l'accès à des documents informatiques, sous réserve d'un examen plus approfondi de certains documents pouvant contenir des informations entièrement ou partiellement privilégiées ou des renseignements non pertinents mais potentiellement sensibles.

À la lumière de ce qui précède, on peut constater que les parties peuvent voir leur procès empêtré dans la procédure de communication préalable et ainsi subir les conséquences de certaines actions ou omissions risquées de la gestion de leurs courriels et dossiers informatiques d'affaires. En règle générale, les entreprises sont tenues de conserver les dossiers pouvant être pertinents à des litiges existants ou potentiels. Cependant, les entreprises engagées dans un litige font aujourd'hui face à un nouveau fardeau soit les frais liés à la production de fichiers informatiques et de courriels dans le cadre de l'administration de la preuve.

## L'IMPORTANCE D'INSTAURER UNE POLITIQUE INTERNE EN MATIÈRE DE COURRIEL

L'utilisation du courriel comme principal mode de communication d'affaires, et particulièrement dans le secteur de la construction comme façon d'établir les dossiers d'un projet, contribue à multiplier les situations de crise et à alourdir les frais<sup>8</sup>. Étant donné l'augmentation des risques, il importe que les entreprises adoptent et mettent en application une politique de gestion des courriels, tant pour la conduite générale de leurs affaires que pour les communications relatives à des projets spécifiques. La teneur de cette politique peut varier selon la nature des projets, les procédures administratives et la culture de l'entreprise, mais des éléments fondamentaux à prendre en compte demeurent toujours, à savoir :<sup>9</sup>

- Normes ou critères définissant le type d'information pouvant être reçue par des moyens informatiques en vue d'être utilisée ou intégrée dans la réalisation d'un projet.
- Normes et procédures de vérification et d'authentification de l'information reçue par voie informatique.
- Reconnaissance expresse que les courriels internes et externes font partie intégrante des dossiers de projet et mise en application de consignes stipulant que tous les membres de l'équipe doivent considérer les communications échangées par courriel comme des documents officiels ayant trait au projet et en conséquence les traiter avec l'attention et les précautions adéquates.
- Normes précisant les personnes autorisées à communiquer par courriel avec des tiers sur des questions ayant trait au projet.
- Procédures visant à s'assurer que toutes les données transmises par courriel relativement à un projet sont communiquées à toutes les personnes qui

doivent en être saisies, tant à l'interne qu'à l'externe.

- Procédures visant à conserver les informations échangées par courriel dans les dossiers d'un projet.
- Procédures visant à s'assurer que les réponses et le suivi donnés aux courriels sont dûment documentés et versés aux dossiers du projet.

La conservation des courriels et des fichiers informatiques est une mesure dite d'archivage. À l'ère des communications informatiques, l'archivage fait partie intégrante d'une stratégie ou politique essentielle visant à protéger l'entreprise contre des dommages ou pertes éventuels. La sélection des courriels à conserver dépend des besoins particuliers de l'organisation et de son domaine de spécialité au sein de l'industrie.

Une politique étoffée sur les courriels doit tenir compte d'un grand nombre d'enjeux et être élaborée avec le concours du conseiller juridique de l'entreprise. Cette politique doit clairement stipuler que l'ordinateur et les systèmes de messagerie sont la propriété de l'entreprise et que leur utilisation doit se limiter aux fins autorisées. Selon le type d'entreprise, cette politique peut dans certains cas tenir en quelques paragraphes, mais dans d'autres cas, nécessiter plusieurs pages ainsi que des annexes. Suivent quelques balises généralement applicables lors de l'élaboration d'une politique de messagerie informatique<sup>10</sup> :

- Objet et portée de la politique.
- Exigences prescrites par la loi ou établies par les tribunaux.
- Critères applicables à la conservation et aux échéances d'élimination des documents.
- Reconnaissance des documents non pertinents aux dossiers.
- Reconnaissance des documents à verser aux dossiers officiels.
- Consignes et meilleures pratiques de gestion des courriels.

Il importe de communiquer au personnel la politique sur les courriels afin de lui faire connaître l'information qu'il peut transmettre à l'aide des ordinateurs de l'entreprise, ainsi que les risques liés à une telle diffusion. Cette politique peut également aviser les employés que leurs courriels peuvent faire l'objet d'une surveillance électronique (enregistrement automatique des courriels entrants et sortants, des sites Web consultés, des logiciels d'application utilisés, des séquences de frappe clavier, etc.).

Chaque jour dans les entreprises, des courriels sont reçus, stockés, copiés et supprimés comme si cela allait de soi. Malheureusement, cette pratique peut donner à croire que la partie en cause a délibérément écarté un élément de preuve potentiellement contraire à ses intérêts. Afin d'éviter des accusations de détournement de preuve, les entreprises doivent impérativement se doter d'une politique qui précise les délais de conservation des

courriels<sup>11</sup>. En cas de poursuite, il est plus probable que le tribunal considère comme légitimes les politiques de conservation et d'élimination des documents qui ont été élaborées et mises en application antérieurement à l'instance. Si, au cours du processus de communication préalable, un employeur est requis de produire des dossiers qui ont été détruits, il lui faudra établir que la suppression des courriels en question était conforme à la politique interne de conservation et d'élimination des messages informatiques. Il importe toutefois de noter que, même si elle respecte une politique existante, la destruction de documents peut entraîner des sanctions pour détournement de preuve si elle survient pendant le déroulement d'une instance ou s'il existe un risque de poursuite connu.

L'élaboration d'une politique de conservation et d'élimination des documents doit tenir compte de plusieurs autres facteurs<sup>12</sup>, notamment :

- Le stockage des documents comporte des frais importants.
- Les courriels informels sont généralement dépourvus de structure formelle.
- La rapidité des changements technologiques peut avoir une incidence sur l'extraction et le stockage de l'information.

L'instauration d'une politique de conservation des documents implique des choix et des décisions complexes sur la distinction entre ce qu'il faut considérer comme des dossiers officiels et ceux qui n'en sont pas. Le nombre de dossiers officiels d'une compagnie de construction dépend de divers facteurs, dont la taille de l'entreprise, la nature de ses activités, le nombre de projets gérés ou le nombre de contrats en cours d'exécution. On peut dans certains cas considérer la politique visant à conserver les courriels à titre de documents officiels comme équivalente sinon apparentée à celle qui s'applique aux dossiers papier, et opter ainsi pour une période de conservation établie par une réglementation gouvernementale existante ou fondée sur la préexistence de normes antérieures. Par ailleurs, s'il est vrai que le statut juridique des communications informatiques a beaucoup évolué depuis la fin des années 1980 ou le début des années 1990, il n'en demeure pas moins que des normes commerciales et juridiques de conservation des dossiers imprimés étaient en vigueur bien avant l'ère du micro-ordinateur.

La gestion des pièces jointes ajoute à la complexité de l'archivage des courriels. Il s'agit en l'occurrence de fichiers informatiques distincts annexés aux courriels et transmis avec ces derniers, qui deviennent ainsi des éléments à part entière des dossiers informatiques<sup>13</sup>. Ces pièces jointes, qui sont tantôt des dessins, des photos ou des calendriers de travaux sont des fichiers informatiques générés à l'aide de logiciels d'application distincts et qui contiennent eux-mêmes des métadonnées

différentes de celles du courriel. Il existe plusieurs logiciels de courriel sur le marché et chacun a son propre mode de gestion et de stockage de l'information. Certains systèmes de messagerie informatique stockent l'information en créant une base de données qui intègre les pièces jointes alors que d'autres logiciels séparent messages informatiques et pièces jointes en classant les uns et les autres dans des dossiers distincts. Si le choix d'un logiciel de courriel est une question de préférence personnelle, la politique interne en matière de courriel doit impérativement régir la mise en place des ressources technologiques de gestion et d'extraction des documents informatiques.

Les décisions relatives à la distinction entre dossiers officiels et non officiels peuvent être difficiles, mais il faut toujours définir des délais pour l'élimination des documents. Les dossiers peuvent avoir des périodes de conservation différentes les unes des autres et leur classement à l'aide de critères distincts est ainsi un autre facteur de complexité.

Grosso modo, on distingue deux grandes approches à cette question. La première consiste à conserver les courriels pendant une période donnée, puis à les supprimer massivement au terme de cette période. Cette méthode doit cependant aussi tenir compte des critères de conservation prescrits par les lois en vigueur et les bonnes pratiques commerciales. La seconde approche est fondée sur le classement des messages par thème ou rubrique. Les messages informatiques sont ainsi conservés pendant les mêmes périodes que les autres documents classés sous la même rubrique. L'une des principales activités de gestion du courriel consiste à séparer les dossiers entre officiels et non essentiels ou inutiles et à établir la période de conservation appropriée aux fins de la gestion des dossiers de l'entreprise.

Les maîtres d'œuvre sont constamment occupés à négocier ou à traiter des dossiers faisant l'objet de différends contractuels. Ils sont donc régulièrement amenés à solliciter des conseils juridiques par courriel. Cette question touche au privilégié procureur-client du fait que le processus de communication préalable peut facilement révéler l'ensemble des documents enregistrés sur un ordinateur, y compris des renseignements confidentiels à caractère privilégié. Bien que cette question en soi puisse faire l'objet d'une étude distincte, il importe néanmoins de ne pas la perdre de vue.

Une politique de conservation des documents doit le plus possible être empreinte

de neutralité, mais il faut aussi la réviser périodiquement pour tenir compte de l'évolution technologique et des nouvelles exigences de la loi et de la jurisprudence.

Dans le secteur de la construction, la tendance est de plus en plus au traitement informatique des appels d'offres et des soumissions et à la coordination des travaux via des sites Web de gestion de projets. Ces derniers ont pour avantages présumés un accès à des documents constamment à jour et une collaboration informatique en temps réel. La multiplication de ces sites contribue également à l'accroissement du nombre de documents informatiques. Cette tendance soulève aussi d'autres questions, notamment : a) qui sera responsable de la sélection, de la programmation et de la gestion des sites Web de projets? et b) les gestionnaires des sites Web sont-ils devenus à leur insu responsables d'un grand nombre de risques, et notamment de la sécurité des sites en question?

Les entreprises qui concluent des alliances ou des partenariats courent également de nouveaux risques liés à une exploitation conjointe des sites Web de gestion de projets. La plupart des sites Internet sont exposés aux activités de pirates informatiques qui peuvent les utiliser comme voies d'accès au système informatique et aux différents postes de travail d'une entreprise. Les sociétés qui communiquent par voie informatique courent le risque que des renseignements soient interceptés ou, pis encore, que des données parasites ou fausses soient introduites dans leurs systèmes informatiques. Face aux menaces croissantes pour la sécurité, les entreprises doivent envisager l'opportunité de brouiller les données qu'elles échangent ou de doter leurs systèmes de messagerie de mécanismes de chiffrement des données. Ces ajouts aux politiques de messagerie informatique des entreprises doivent en outre s'appliquer à tous les sous-traitants et fournisseurs qui ont accès à leur site Web.

L'importance des courriels est en progression en Amérique du Nord et à l'échelle mondiale alors que deux travailleurs sur trois utilisent la messagerie informatique dans le cadre de leurs activités courantes. Le courriel procure désormais une « empreinte » de la gestion d'une entreprise, y compris de sa conformité aux politiques et aux procédures de gestion de la qualité. Par exemple, si un audit de qualité révèle que la politique de courriel d'une entreprise certifiée ISO 9001 est inadéquate, cette entreprise peut faire l'objet d'une décertification. Tel pourrait être le cas

d'une entreprise dont la politique de gestion du courriel contreviendrait aux normes qui régissent son système d'assurance qualité.

Les stratégies du passé en matière de litiges de construction suggèrent un bon vieux mantra de conseiller juridique : « documents-documents-documents ». Bien que cette formule demeure tout à fait pertinente, le mantra de demain devra sans doute s'énoncer « documents-documents-gestion du courriel ».

- 1 Electronic Discovery and Evidence, par Michael R. Arkfeld, Law Partner Publishing.
- 2 E-Mail Rules, par Nancy Flynn et Randolph Kahn, American Management Association, 2003.
- 3 Electronic Discovery and Evidence, par Michael R. Arkfeld, Law Partner Publishing.
- 4 Electronic Evidence at Trial: The Admissibility of Project Records, E-Mail, and Internet Websites, par Thomas J. Casamassima et Edward V. Caplicki, in The Construction Lawyer, été 2003.
- 5 Electronic Discovery and Evidence, par Michael R. Arkfeld, Law Partner Publishing.
- 6 The Electronic Evolution of Evidence, par Nancy J. Hopp et Samantha L. Miller, Journal For the Reporting and Captioning Profession, septembre 2004.
- 7 Vol. 27 Part 2, février 2004 27 C.L. B.C. S.C.
- 8 E-policy, How to Develop E-mail, and Internet Guidelines to Protect Your Company and its Assets, par Michael R. Riley, American Management Association, SciTech Publishing Inc., éd. 1999.
- 9 E-Mail as a Project Communication Tool, par David A. Ericksen, Severson & Werson, Risk Management Library, 2002.
- 10 The Importance of Having a Company Email Policy, in Business Law Briefing.
- 11 Spoliation of Email Evidence: proposed Intranet Policies and a Framework for Analysis, par Ian C. Ballon, mars 1999, Cyberspace Lawyer, Glasser LegalWorks.
- 12 Legal Obstacles to E-Mail Message Destruction, par John c. Montana, A Study by ARMA International Education Foundation, octobre 2003.
- 13 Managing your E-Mail, Thinking Outside the Inbox, par Christina Cavanagh, éd. John Wiley and Sons, 2003.