

INDUSTRIE

Banque

DÉFI

Évaluer et gérer les actifs informationnels physiques d'une banque commerciale pour réaliser ses objectifs de transformation de l'espace de travail et réduire également l'empreinte immobilière de ses bureaux en passant de trois étages à un étage et demi.

RÉSULTATS

- Diminution des coûts immobiliers de plus de 450 000 \$ américains chaque année en réduisant la conservation sur site de dossiers et d'autres actifs informationnels.
- Maintien de la conformité grâce à des politiques de conservation des archives, des codes pour les archives et des dates de conservation en s'appuyant sur des normes de métadonnées à la fois homogènes et précises.
- Élimination du fouillis en identifiant et en détruisant les actifs informationnels anciens et désuets.
- Réduction des risques et amélioration de la conformité en identifiant et en détruisant en toute sécurité tous les documents ayant dépassé leur cycle de vie actif.

ÉTUDE DE CAS

UN NOUVEAU DÉPART

COMMENT CETTE BANQUE COMMERCIALE A OUVERT LA VOIE À UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL TRANSFORMÉ

LA PUISSANCE ET L'ATTRACTION DU BUREAU MODERNE

Désormais, le bureau ne se limite plus à l'espace physique où l'on travaille. Les employés attendent bien plus du concept de bureau et souhaitent travailler dans un environnement à la fois motivant, intégrant de nouvelles technologies et riche en commodités. À l'heure où les entreprises accordent plus d'importance à l'environnement de travail pour séduire des talents, elles investissent lourdement dans des projets de transformation de cet environnement pour créer des bureaux à la fois modernes et économes en papier.

Les responsables du parc immobilier sont censés fournir un espace de travail transformé non seulement pour aider leur entreprise à attirer et retenir les meilleurs talents, mais aussi à adopter un état d'esprit à la fois novateur et productif. On leur demande de créer cet avantage concurrentiel et de gérer leur portefeuille dans des régions où la surface en mètres carrés coûte cher.

Des armoires remplies de documents obsolètes, de chaussures et de décorations de Noël n'ont pas leur place dans un environnement de travail transformé. Pas plus que la mentalité du « tout conserver » qui est souvent la règle en matière d'information. Mais comment faire pour se débarrasser de décennies de dossiers papier ? Comment convaincre leur propriétaire d'y renoncer et de changer leurs habitudes en matière de gestion de l'information ? Que faire de tous les actifs physiques dont vous ne voulez pas et que vous ne pouvez pas amener avec vous dans votre nouvel environnement de travail ? Comment mettre en place un mode de travail plus digital ?

RATTRAPER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE

Même si l'objectif principal d'un projet de transformation de l'environnement de travail est généralement de moderniser un espace physique, ce processus peut aussi servir d'événement déclencheur pour numériser les systèmes d'informations obsolètes et lourds en papier. Cette banque commerciale a profité d'une initiative globale visant à travailler de manière plus digitale pour intégrer la dématérialisation à son tout dernier projet de transformation.

Le directeur des Services généraux de la banque a déclaré que « l'objectif premier était de déployer un environnement de travail numérique. Nous avons conscience qu'il nous fallait adopter cette vision et que notre technologie s'y prêtait, mais il nous fallait encore réfléchir à comment mettre tout cela en pratique. »

Les bureaux de la banque occupaient trois étages sur un total de 8918 m². Ils ont dû gérer le surplus d'actifs informationnels physiques dans le but de réduire l'empreinte des bureaux en passant de trois étages à un étage et demi, c'est-à-dire en éliminant la moitié de l'espace de travail.

Réduire autant de mètres carrés n'est pas une tâche facile, surtout lorsque les bureaux ont occupé trois étages entiers pendant plusieurs années. Il y avait des décennies de dossiers à parcourir, sachant que nombre d'entre eux n'avaient plus de propriétaires.

Concernant le problème des dossiers orphelins, la banque avait au moins 70 tiroirs remplis de ce type de dossier. Elle devait en identifier les propriétaires et leur demander ce qu'ils devaient en faire. Ce processus fut appliqué, plus particulièrement si un service avait été fermé ou si l'activité n'était plus viable.

BEAUCOUP DE FICHIERS ET DES DÉLAIS SERRÉS

Le gestionnaire immobilier devait éliminer une importante surface pour la banque dans un temps limité. En effet, plus de 929 m² d'immobilier étaient monopolisés par des actifs informationnels. Ces dossiers devaient donc être traités en amont car les employés n'auraient d'espace dans leur nouvel environnement de travail que pour le strict nécessaire.

Les employés devaient donc se pencher sur :

- Ce qu'ils avaient
- Ce qu'ils devaient conserver
- Ce dont ils pouvaient se débarrasser
- Comment s'en débarrasser

Il y avait beaucoup de choses inutiles à éliminer et comme une bonne partie du personnel avait déjà migré, ceux restés sur site devaient s'efforcer de savoir quel tiroir contenait quoi depuis une décennie voire plus. Cette tâche peut être intimidante quand vous avez des centaines de tiroirs à examiner. Par où fallait-il commencer ?

Les contraintes de temps étaient également un critère. Personne n'a eu le loisir de faire le tri dans ses dossiers au moment opportun car réduire l'encombrement était un impératif. La tâche était à la fois énorme, complexe et aurait pu largement empiéter sur les processus métiers quotidiens si la banque n'avait pas fait appel à Iron Mountain.

PRENDRE UN NOUVEAU DÉPART

Le programme Iron Mountain Clean Start consiste en une évaluation gratuite de l'espace physique, des actifs informationnels et des processus métier d'une entreprise. Une fois l'évaluation terminée, les résultats sont fournis sous la forme d'une liste de services recommandés par Iron Mountain pour aider une entreprise à faire le ménage dans ses actifs physiques de manière intelligente et conforme. Intervenir au niveau des tiroirs, du vieux mobilier, des fournitures de bureau en surplus et des actifs informationnels devenus désuets ouvre la voie à la transformation de l'environnement de travail.

Pour commencer, le gestionnaire immobilier a contacté Iron Mountain et organisé une évaluation sur site. Après quoi, ce même responsable et la banque ont travaillé avec Iron Mountain pour définir un programme sur mesure et répondant aux critères retenus en matière d'actifs informationnels et d'espace physique.

Iron Mountain disposait d'une équipe d'experts en gestion de l'information prête à mener à bien cette opération complexe, le tout dans des délais serrés. Comme la banque n'a pas exigé de participation obligatoire au projet de remédiation conclu avec Iron Mountain, convaincre 18 services différents de la banque de renoncer au contrôle de leurs archives n'a pas été une mince affaire.

En effet, le vice-président en charge des Services Partagés de la banque a déclaré que même après le succès de la phase pilote du programme Clean Start, une certaine résistance se faisait encore ressentir concernant son adoption. « Lorsque nous avons présenté le programme aux différentes entités, nombre d'entre elles n'étaient ni enthousiastes ni volontaires et ne souhaitaient pas vraiment s'impliquer dans le processus. »

La stratégie mise en place par le gestionnaire immobilier et Iron Mountain n'allait pas aboutir si personne ne souhaitait participer. Dans un premier temps, ils se sont efforcés de convaincre deux des plus importantes entités concernées, à savoir celles qui allaient être le plus impactées par le programme. « Suite à différentes réunions, nous sommes parvenus à leur faire accepter le programme. Une fois intégrées à ce dernier et après avoir commencé à l'appliquer, ces entités ont commencé à apprécier tout l'intérêt et la simplicité de ce programme. Ensuite, c'est le bouche-à-oreille qui a permis de séduire les autres entités réticentes. »

QUELQUES CHIFFRES

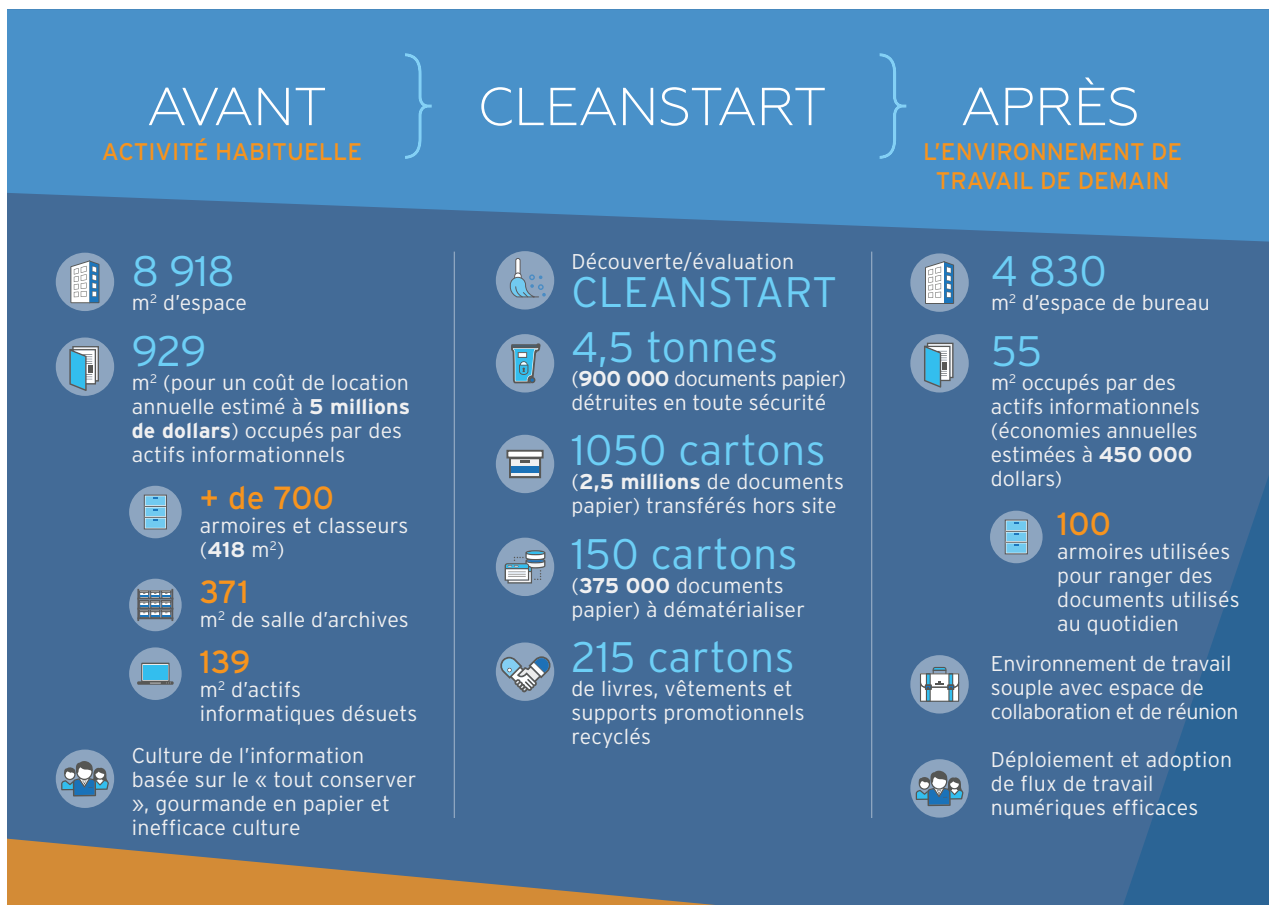
17 des 18 départements qui occupaient les bureaux de cette banque ont participé au programme. Avant d'utiliser Clean Start, la banque avait 929 m² occupés par des actifs informationnels. Incluant :

- Plus de 700 armoires et classeurs
- Une salle d'archives de 371 m²
- 139 m² d'actifs informatiques obsolètes (bandes, etc.)

Suite à sa collaboration avec Iron Mountain, le gestionnaire immobilier a pu réduire à 55 m² l'espace occupé par les dossiers. Tous les dossiers et actifs informatiques qui étaient sur site ont été archivés ou détruits conformément au programme de conservation des archives de la banque. Un volume impressionnant de supports a été éliminé, recyclé ou déplacé hors site :

- 4,5 tonnes de papier ont été détruites en toute sécurité
- 1000 cartons ont été transférés vers un lieu de conservation hors site
- 150 cartons ont été dématérialisés
- 215 cartons de livres, vêtements et supports promotionnels ont été recyclés

Travailler dans un bureau économe en papier permet d'intégrer des processus numériques qui améliorent la productivité et sensiblement le chiffre d'affaires. Chaque année, la banque dépensait environ 5 millions de dollars américains en frais immobiliers pour héberger sur site ses dossiers et ses actifs informationnels. Grâce à une gestion conforme de ses dossiers papier et d'autres actifs physiques sur site, la surface globale des bureaux est passée de 8918 à 4 923 m², ce qui a fait économiser à l'entreprise au moins 450 000 dollars en frais de location annuelle.



IRON MOUNTAIN FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE

ENSEIGNE- MENT TIRÉ }

LEÇONS TIRÉES DE
LA PARTICIPATION AU
PROGRAMME CLEAN START

- Commencer à promouvoir rapidement le programme.
- Organiser une journée de nettoyage et identifier les tiroirs-classeurs dont le contenu peut être détruit intégralement.
- Anticiper les dossiers orphelins. Tout le monde en possède et il n'est pas facile de les trier.
- Cibler dès le départ les plus gros collectionneurs de dossiers. Après les avoir convaincus de l'intérêt du programme Clean Start, le bouche-à-oreille facilitera grandement l'intégration des équipes restantes.
- Obtenir rapidement le soutien de la Haute Direction. Les employés seront plus enclins à accepter de l'aide extérieure si le programme est officiellement soutenu par la hiérarchie.

Malgré quelques premières hésitations concernant le programme Clean Start, beaucoup de collaborateurs au sein de la banque estiment que l'issue du projet aurait pu être différente sans l'intervention d'Iron Mountain. « Le résultat aurait pu être terrible si les gens avaient tout emballé et transféré sans avoir la place suffisante dans les nouveaux locaux... cela aurait été un déménagement catastrophique. »

Le personnel de la banque a été impressionné par le professionnalisme de l'équipe d'Iron Mountain et sa capacité d'exécution. « La qualité de l'équipe Iron Mountain a été remarquable, ce qui a rassuré le personnel, tout comme sa rapidité d'exécution. Certains jours nous craignons qu'elle soit occupée toute une journée pour gérer une seule entité. Mais elle s'est acquittée de sa mission deux fois plus vite que prévu, ce qui nous a permis d'ajouter rapidement d'autres personnes ou d'autres projets à gérer le même jour. »

Certains membres du personnel avaient déjà participé à divers projets de transformation de l'environnement de travail, mais c'était la première fois qu'ils travaillaient avec un partenaire de gestion de l'information pour réduire leur investissement. « J'avais déjà réalisé ce genre d'opération, mais sans le support d'un fournisseur externe. C'était pour moi une première et je suis ravi de la présence et de l'aide d'Iron Mountain. De mon point de vue, le programme Clean Start offre une approche structurée pour mener à bien des projets de transformation de l'environnement de travail. »

NOUS PROTÉGEONS CE QUI A
LE PLUS DE VALEUR POUR VOUS™



0800 215 218 | IRONMOUNTAIN.COM/FR

À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) offre des services de gestion de l'information qui permettent aux entreprises de réduire leurs coûts, de limiter leur exposition aux risques et d'éliminer les inefficacités en matière de gestion des données numérisées et sur support physique. Fondée en 1951, la société Iron Mountain prend en charge la gestion de milliards d'actifs informationnels, tels que données de sauvegarde et d'archives, documents électroniques, imagerie documentaire, documents professionnels, destruction sécurisée, pour les entreprises du monde entier. Visitez le site Web de la société à l'adresse www.ironmountain.fr pour obtenir des informations supplémentaires.

© 2022 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.