



UN AUTRE REGARD SUR L'INFORMATION
DIFFERENTLY

GESTION DE L'INFORMATION ET DES DOCUMENTS

POUR PARTIR SUR DE BONNES BASES

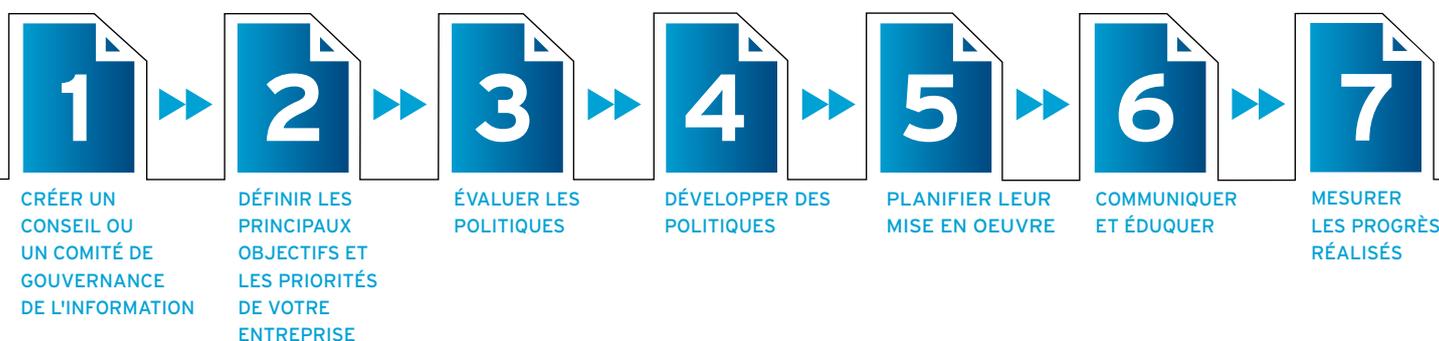


UN GUIDE RAPIDE POUR OBTENIR UNE ACCEPTATION PLUS ÉTENDUE

Assurer la réussite de votre gestion des archives et de l'information nécessite de la planification, de l'organisation et d'une stratégie pour prendre le contrôle des dossiers physiques et numériques dès leur création, à travers une utilisation active, un stockage sûr à court terme, à long terme ou de nature permanente et une destruction planifiée. Lorsqu'elle est bien faite, la gestion des archives et de l'information aide votre entreprise à limiter les risques sur ces informations, à gérer les coûts et établir les bases du succès de l'analyse des données.

Votre stratégie de gestion de l'information est le fondement pour obtenir un retour sur vos informations. Mais planifier l'adoption de vos politiques est une étape qu'un nombre étonnant d'entreprises néglige d'effectuer. L'étude menée par Iron Mountain et PwC en 2014 intitulée *Au-delà des bonnes intentions - Le besoin de passer des bonnes intentions à l'action* concernant les risques liés à la gestion de l'information sur le marché des entreprises de taille moyenne indique que 26 % seulement des sociétés européennes de taille moyenne ont mis en place des programmes de formation afin de sensibiliser le personnel aux risques. De plus, la même étude indique que moins de la moitié des entreprises interrogées ont mis en place une stratégie pour la destruction sécurisée des technologies, du matériel et des documents confidentiels ou sensibles. Afin de bien gérer les informations, il ne suffit pas de définir une politique ; il faut également veiller à ce que cette politique soit adoptée à part entière par les employés de l'entreprise au quotidien.

LES ÉTAPES VERS L'ADOPTION UNIVERSELLE DE LA POLITIQUE DE GESTION DE L'INFORMATION



Le changement peut être une perspective intimidante. Un plan clair vous aide à progresser et garantit que vous êtes aligné avec les besoins de votre entreprise.

1 CRÉER UN CONSEIL OU UN COMITÉ DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

La l'implication de la haute direction est un moteur d'entraînement qui facilite vos plans pour l'adoption d'une politique. Il est peu probable que le Conseil d'administration mette d'emblée la politique de l'information au premier plan de ses soucis, mais il se préoccupe certainement de bien servir et fidéliser les clients tout en équilibrant recettes et dépenses. Votre comité devrait comprendre des représentants :

- ▶▶ des fonctions métiers cruciales
- ▶▶ des affaires juridiques et de la conformité
- ▶▶ de la gestion des archives et de l'information
- ▶▶ de la confidentialité
- ▶▶ de la fonction informatique
- ▶▶ le responsable des données

La relation entre la gestion de l'information et les aspects juridiques et de la conformité pose importante. L'implication des branches d'activités qui se trouvent en première ligne du service à la clientèle ou qui ont besoin régulièrement de partager de l'information aidera à tenir compte du point de vue des utilisateurs finaux. Organisez des réunions régulières et un plan de comptes-rendus.

2 DÉFINIR LES PRINCIPAUX OBJECTIFS ET LES PRIORITÉS DE VOTRE ENTREPRISE

Cela paraît simple. Mais, en fait, il est facile d'être victime d'une mentalité cloisonnée et de perdre de vue l'orientation commerciale de votre entreprise. Les politiques que vous développez afin d'accélérer les processus et d'améliorer la conformité peuvent ne pas fonctionner à moins qu'elles n'aient également un sens pour les gens qui les utilisent. Vos collègues peuvent préférer continuer avec les anciennes méthodes de travail car ils ne voient pas l'intérêt de changer le status quo. La clé d'un changement réussi est de vous assurer que vos idées et vos objectifs sont alignés sur des priorités communes. L'information est un atout et une ressource mais également une responsabilité. L'alignement de vos priorités sur de plus vastes objectifs de l'entreprise vous donne une meilleure chance de gérer sa valeur. De plus, si le financement pose un problème, il sera ainsi plus simple de faire approuver votre initiative.

La clé d'un changement réussi est de vous assurer que vos idées et vos objectifs sont alignés sur des priorités communes.



ÉVALUER LES POLITIQUES

Votre évaluation des politiques devrait examiner les points suivants :

- ▶▶ les technologies, y compris celles des mobiles et les réseaux sociaux
- ▶▶ les processus et les flux de travail
- ▶▶ les procédures
- ▶▶ les ressources
- ▶▶ la formation

En cernant les lacunes, vous serez en mesure de déterminer ce qui empêche les politiques d'être adoptées. Pour la plupart des entreprises, une simple liste de vérification ne suffit pas. Il faudrait certainement commencer par faire l'inventaire de ce que vous avez, où vous le gardez, et qui y a accès.



DÉVELOPPER DES POLITIQUES

Utilisez ce que vous avez appris sur les priorités de l'entreprise et les lacunes de la politique actuelle pour définir le point de départ des différentes étapes qui vous aideront à progresser. Votre plan de conservation des archives papier est vital, mais vos décisions stratégiques devront s'appliquer bien au-delà. Tenez compte des supports suivants :

- ▶▶ papier
- ▶▶ médias sociaux
- ▶▶ courriel
- ▶▶ cloud
- ▶▶ dispositifs mobiles
- ▶▶ supports de sauvegarde
- ▶▶ ordinateurs et autres matériels

Les processus, les procédures et les flux de travail sont basés sur des politiques stables et mises en vigueur. Tenez compte également de l'importance de l'équilibre entre la sécurité et l'accès, entre la collaboration et l'efficacité. Vos politiques écrites devraient également comprendre les points suivants :

- ▶▶ politique d'utilisation acceptable
- ▶▶ plan de réponse aux incidents
- ▶▶ continuité des activités

Établissez un calendrier pour la révision régulière de la politique. Vos politiques de gestion des dispositifs mobiles, de conservation des documents et de confidentialité vont évoluer et vous aurez besoin de les modifier pour faire face à de nouveaux développements.



PLANIFIER LEUR MISE EN ŒUVRE

Afin que le changement réussisse, vous devez tenir compte des mentalités et des priorités des personnes auxquelles vous demandez d'adopter les politiques. Les équipes de service à la clientèle ne sont peut-être pas aussi passionnées que vous par le contrôle de l'information. Faites en sorte que vos politiques soient faciles à adopter et demandez à votre direction de servir d'exemple et de les parrainer. Les politiques devraient être claires, applicables et simples. Demandez de l'aide et des idées non seulement à votre comité, mais à des gens de tous les niveaux et ayant des besoins différents.



MESURER LES PROGRÈS RÉALISÉS

Les politiques sont vides de sens, à moins que les gens ne s'engagent à faire des changements. Votre plan doit comprendre des jalons et une approche détaillée pour mesurer à quel point vos stratégies sont adoptées. Envisagez d'inclure des résultats concrets tels que des statistiques concernant la destruction sécurisée de documents ou de fichiers transférés à des installations de stockage hors site. Vous pouvez également mesurer le taux de participation pour participer à la formation et aux enquêtes pour obtenir une idée plus claire de la façon dont les personnes s'adaptent aux politiques.



COMMUNIQUER ET ÉDUIQUER

Il ne suffit pas de dire aux gens ce qu'ils doivent faire. Vous devriez également faire en sorte qu'ils s'engagent sur vos objectifs et vos idées. Élaborez un plan qui utilise différents canaux pour faire passer vos lignes directrices et vos processus. Certaines personnes apprécieront un webinar ; d'autres un guide écrit et quelques-unes pourraient avoir besoin d'une réunion en tête à tête. La formation peut prendre des formes différentes. De nombreuses sociétés trouvent que l'e-Learning peut introduire et développer de nouvelles compétences et façons de penser dans un format facile à assimiler. Si vous pouvez désigner des gestionnaires de l'information dans les différents départements ou équipes, vous pouvez construire une culture de sensibilisation à la politique de gestion de l'information. Gardez votre porte ouverte et planifiez des déjeuners casse-croûte pour la gestion des archives pour répondre aux questions et recevoir des suggestions.

La formation peut prendre des formes différentes. De nombreuses sociétés trouvent que l'e-Learning peut introduire et développer de nouvelles compétences et façons de penser dans un format facile à assimiler.

DERNIERS MOTS

Pour obtenir l'acceptation universelle des politiques de gestion de l'information, il faut passer à une culture où celles-ci sont comprises, respectées et appréciées.



Pour en savoir plus sur la gouvernance des politiques de gestion de l'information, téléchargez notre Fiche solution

TÉLÉCHARGER



Ou, téléchargez nos diapositives pour présenter votre cas en vue d'une politique cohérente de l'information à votre direction

TÉLÉCHARGER