

---

GESTION DE  
L'INFORMATION  
AU SEIN DES  
ENTREPRISES  
INTERNATIONALES  
DE TAILLE  
INTERMÉDIAIRE

---

Risques et avantages



LIVRE BLANC

## POURQUOI LIRE CE LIVRE BLANC ?

CE LIVRE BLANC S'INTÉRESSE À LA VALEUR QUE LES ETI ACCORDENT À L'INFORMATION, À LA MANIÈRE DONT ELLES LA TRAITENT ET AU NIVEAU DE RISQUE AUQUEL ELLES S'EXPOSENT SI L'INFORMATION EST MAL GÉRÉE.

## L'ÉNORME MARCHÉ DES ETI

Il n'existe aucune définition universelle de l'entreprise de taille intermédiaire, mais il est admis que les entreprises qui se trouvent au-dessus de la catégorie PME (plus de 250 employés) et en dessous de celle des grandes entreprises contribuent fortement à l'économie mondiale. Elles ne représentent qu'un faible pourcentage du nombre total des entreprises à travers le monde, mais rien qu'aux États-Unis, ce secteur (qui correspond aux sociétés avec un chiffre d'affaires situé entre 10 millions et 1 milliard de dollars) a joué un rôle déterminant dans la croissance du nombre d'emplois ces cinq dernières années et représente pas moins de 93 billions de dollars pour l'économie américaine.



ENTREPRISES DE TAILLE INTERMÉDIAIRE (ETI)  
10 Mio à 1 Mrd de dollars

ANNÉE 5  
ANNÉE 4  
ANNÉE 3  
ANNÉE 2  
ANNÉE 1



En dépit de leur rôle primordial, lorsqu'il s'agit de gérer, de protéger et de tirer profit de l'information, les ETI sautent parfois certaines étapes majeures du processus de gestion de l'information. Que ce soit pour les contrats et les coordonnées des clients ou encore les dossiers du personnel, les e-mails et les informations sensibles, les entreprises font face à une pression sans précédent pour ne plus seulement stocker et détruire leurs informations de façon sécurisée, mais aussi les exploiter tout en respectant les obligations en matière de protection et de conservation des données.

Pour comprendre les attentes en matière d'information des ETI et déterminer si leurs méthodes actuelles de gestion de l'information contribuent à leur réussite ou l'entravent, cette nouvelle enquête d'Iron Mountain analyse la réalité des pratiques de gestion de l'information de ces entreprises en Amérique du Nord et en Europe.

### MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

**Cette enquête a été réalisée pour le compte d'Iron Mountain par Opinion Matters qui a interrogé au total 4 006 employés travaillant dans des ETI (définies comme des entreprises employant entre 250 et 3 000 employés en Belgique, France, Allemagne, aux Pays-Bas, en Espagne et au Royaume-Uni, et entre 250 et 5 000 employés en Amérique du Nord, à savoir aux États-Unis et au Canada).**

Les personnes interrogées occupaient des fonctions dans les services RH, juridique, informatique, opérations, achats, ventes, marketing, services généraux et administratif, y compris des postes d'assistants de direction et de secrétaires, ainsi que des fonctions de responsable de l'information, de Directeur Général et autres cadres dirigeants. Elles proviennent d'ETI opérant sur de nombreux secteurs : industrie, ingénierie, assurance, services financiers et juridiques, pharmacie et énergie. L'enquête s'est déroulée entre avril et mai 2016 par l'intermédiaire d'entretiens en ligne.



<sup>1</sup> Middle Market Power Index 2016, American Express and Dun & Bradstreet

## PRIORITÉS :

### INNOVATION



### COMPÉTITIVITÉ



### RENTABILITÉ



### NOUVEAUX MARCHÉS



## CE QUE NOUS AVONS DÉCOUVERT

### Les priorités des ETI : innovation, compétitivité et rentabilité

Le développement de nouveaux produits et de services améliorés est en tête de la liste des priorités pour près de la moitié (47 %) des employés des ETI interrogés lors de notre enquête, suivi de près par le maintien des avantages concurrentiels (39 %) et la réduction des coûts (39 %).

En examinant les résultats par fonction, il en ressort que près de deux tiers (62 %) des Facility Managers et Responsables des services généraux privilégient avant tout l'innovation tandis qu'un peu plus de la moitié (51 %) considèrent également les informations obtenues grâce à l'augmentation des volumes de données client comme une priorité majeure. La valeur croissante de la propriété intellectuelle représente également l'une des principales priorités pour 41 % de ces responsables, contre seulement un peu plus d'un quart (27 %) pour les directeurs généraux et autres cadres dirigeants de l'entreprise.

Les comparaisons entre pays font apparaître des différences de priorité, avec une importance moindre accordée aux nouveaux produits et services aux **Pays-Bas** et en **Belgique (39 %)** et en **Amérique du Nord (41 %)**. En Amérique du Nord, avoir une longueur d'avance sur la concurrence constitue une priorité pour plus de la moitié (**51 %**) des personnes interrogées contre seulement **29 %** en **France**. **46 %** des **Nord-Américains** interrogés considèrent également la réduction des coûts comme une priorité majeure, contre seulement un quart (**26 %**) en **Belgique** et aux **Pays-Bas**. Pour le **Royaume-Uni**, l'envie de conquérir de nouveaux marchés (**47 %**) passe avant la rentabilité et la compétitivité (**tous deux à 41 %**).



## PRIORITÉS MAJEURES DES ETI EN EUROPE ET AUX ÉTATS-UNIS

		UK	FR	DE	NL&BE	ES	US ET CANADA
	Nouveaux produits	56 %	42 %	45 %	39 %	52 %	41 %
	Conquérir de nouveaux marchés	47 %	30 %	31 %	26 %	43 %	37 %
	Ouvrir de nouveaux canaux comme le mobile	44 %	24 %	21 %	24 %	31 %	27 %
	Compétitivité	41 %	29 %	32 %	23 %	43 %	51 %
	Rentabilité	41 %	30 %	36 %	27 %	42 %	46 %

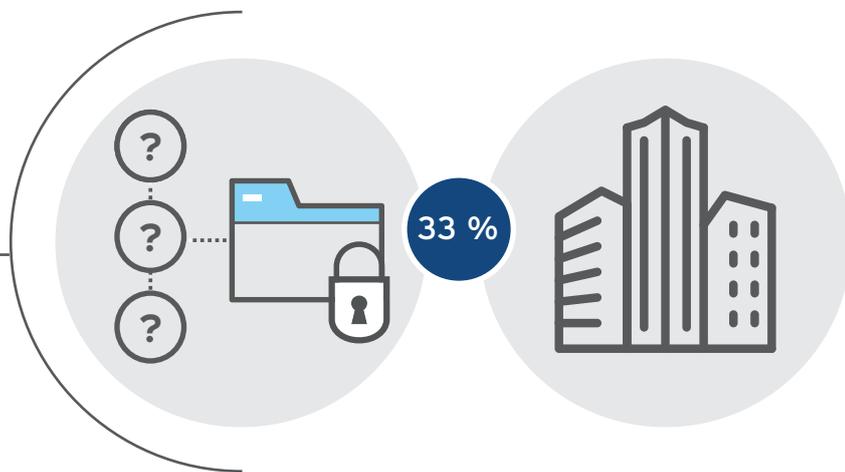


## LES ETI PEINENT À TIRER PLEINEMENT PROFIT DE LEURS INFORMATIONS

16 % des entreprises estiment que les processus déployés pour gérer le partage de l'information au sein de l'entreprise, et pour déterminer où elle sera le plus utile, ne sont pas particulièrement efficaces. 5 % déclarent même qu'ils ne sont pas du tout efficaces. Lorsque l'on étudie cet aspect par fonction, le chiffre atteint 22 % pour les directeurs généraux et les cadres dirigeants et 20 % pour le service Achats. Ces processus ne sont

pas efficaces pour un pourcentage élevé (33 %) d'ETI en activité depuis moins d'un an.

Le Royaume-Uni et l'Amérique du Nord font davantage confiance à leurs politiques dans ce domaine puisque seulement un dixième les jugent inefficaces (10 % et 12 % respectivement). Néanmoins, cette confiance est beaucoup moins forte en France (22 %) ainsi qu'aux Pays-Bas et en Belgique (23 %).



UN NOMBRE ÉLEVÉ (33 %) D'ETI AYANT MOINS D'UN AN D'ACTIVITÉ ESTIMENT QUE LEURS PROCESSUS DE GESTION DE L'INFORMATION NE SONT PAS EFFICACES.

## PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

### Inadéquation des processus :

On constate une disparité des comportements selon les fonctions occupées, les zones géographiques et l'ancienneté des entreprises en ce qui concerne les processus de gestion de l'information. Il existe une forte corrélation entre l'ancienneté et l'autorité. Les nouvelles entreprises et les personnes qui ont l'autorité sont moins convaincues de l'efficacité de leurs processus.

PLUS L'ENTREPRISE EST JEUNE, PLUS SES EMPLOYÉS SONT SUSCEPTIBLES D'AVOIR PERDU DES INFORMATIONS MÉTIER SENSIBLES OU CONFIDENTIELLES.

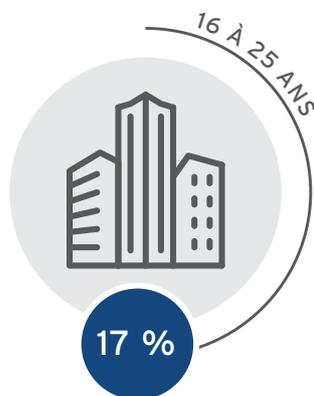
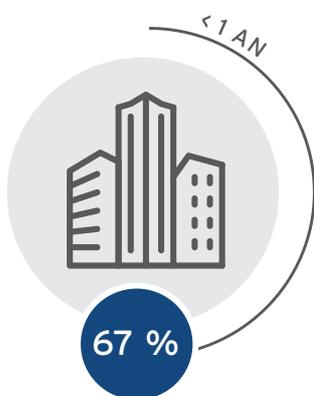
## LES JEUNES ENTREPRISES ET LES PERSONNES QUI DÉTIENNENT L'AUTORITÉ COMPROMETTENT LES INFORMATIONS MÉTIER

Plus d'un tiers (39 %) des directeurs généraux et cadres dirigeants ont égaré ou perdu des informations métier confidentielles dans un lieu public (soit le pourcentage le plus élevé parmi tous les fonctions interrogées). 41 % d'entre eux admettent également avoir transmis des informations sensibles sur un réseau sans fil non sécurisé contre seulement 25 % pour le service financier. Près de la moitié (49 %) des PDG ont également utilisé leur compte e-mail personnel pour envoyer des informations métier confidentielles. Les Facility Managers et Responsables des services généraux figurent en tête de liste (49 %) lorsqu'il s'agit d'informations envoyées au mauvais destinataire.

Plus l'entreprise est jeune, plus ses employés admettent avoir perdu des informations sensibles ou

confidentielles dans un lieu public. Plus de deux tiers (67 %) des entreprises avec moins d'un an d'activité reconnaissent ce fait contre seulement 17 % des entreprises ayant entre 16 et 25 ans d'expérience et seulement 4 % de celles avec plus de 25 ans d'existence.

D'après les comparaisons entre pays, les chiffres globaux relatifs à la mauvaise gestion de l'information sont les plus bas en Amérique du Nord, tandis que les Pays-Bas, la Belgique et la France affichent les valeurs les plus élevées. Par exemple, seul un dixième des personnes interrogées en Amérique du Nord reconnaissent avoir perdu des informations métier sensibles dans un lieu public contre 46 % aux Pays-Bas et en Belgique et 37 % en France.



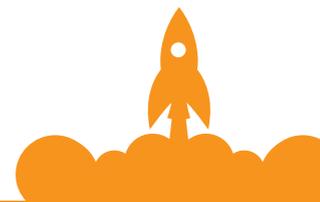
Plus une entreprise est jeune, plus ses employés sont susceptibles de perdre des données sensibles dans un lieu public.

## LA COMPLEXITÉ DES PROCESSUS DE GESTION DE L'INFORMATION PEUT ENTRAÎNER LE NON-RESPECT DE CERTAINES ÉTAPES

10 % des personnes interrogées estiment que les directives relatives à la protection des données sont tellement complexes qu'elles essaient de les contourner. Il en va de même pour les procédures de classement de l'information (14 %), le respect des réglementations en matière de traitement des données (13 %) et la conservation et la destruction des documents (13 %).

Les Nord-Américains interrogés font davantage confiance à leurs politiques et les jugent plus faciles

à appliquer. Aux Pays-Bas et en Belgique, les employés sont plus enclins à ignorer certaines étapes. Seuls 8 % des Nord-Américains interrogés tentent de contourner les processus de conservation et de destruction de documents contre 21 % aux Pays-Bas et en Belgique. Pour les Allemands, les réglementations en matière de protection de données représentent le plus grand obstacle à la réalisation du travail. Ainsi, 16 % d'entre eux reconnaissent les contourner.



### PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

**Les contournements sont monnaie courante, mais dans l'ensemble, les Nord-Américains respectent les règles**

**La conformité aux processus de gestion de l'information peut devenir problématique pour certains et les pousser à opter pour des solutions alternatives. Généralement, le but est avant tout de accomplir le travail et d'atteindre les objectifs. Pourtant, en ne respectant pas toutes les étapes, les entreprises peuvent se mettre en porte-à-faux vis-à-vis de la réglementation et risquent de ternir leur réputation. Ce qui pourrait grandement nuire aux relations qu'elles entretiennent avec leurs clients.**





## PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

**Les systèmes de classement individuels l'emportent sur les systèmes de stockage centralisés :**

Même si un certain nombre d'ETI disposent d'un système centralisé, les préférences individuelles continuent de prévaloir. Le manque de cohérence des stratégies de stockage et la propension à classer localement les documents risquent d'avoir une incidence sur la capacité de l'entreprise à interroger ses données et à en tirer profit, mais aussi à se conformer aux réglementations relatives à la protection et à la conservation des données. Cela pourrait mettre l'entreprise dans une situation délicate vis-à-vis des régulateurs.



29 %

## LES TIROIRS DE BUREAU FONT OFFICE DE STOCKAGE PAR DÉFAUT POUR LES INFORMATIONS SENSIBLES ET CONFIDENTIELLES

Près d'un tiers (29 %) des personnes interrogées préfèrent conserver les informations sensibles qu'elles utilisent quotidiennement dans les tiroirs de leur bureau. 18 % d'entre elles reconnaissent également conserver des informations dont elles n'ont plus besoin ou qu'elles n'utilisent plus. Au Royaume-Uni, 28 % des personnes interrogées rangent des informations sensibles pour l'entreprise dans les tiroirs de leur bureau même si elles ne s'en servent plus, contre seulement 13 % en Amérique du Nord. Aux Pays-Bas et en Belgique, seuls 6 % des employés suppriment les fichiers numériques qu'ils n'utilisent plus sur leur PC ou sur leur ordinateur portable contre 19 % en Amérique du Nord.

## LES SYSTÈMES DE CLASSEMENT ET D'ARCHIVAGE CENTRALISÉS MANQUENT DE COHÉRENCE ET DE CONSIGNES

Plus d'un quart des personnes interrogées (29 %) indiquent que leur entreprise utilise un système de classement centralisé sur lequel tous les documents sont répertoriés et identifiés. L'Espagne compte le plus grand pourcentage d'employés utilisant cette méthode (47 %). Toutefois, aux Pays-Bas et en Belgique, seuls 16 % y ont recours.

Un quart des personnes interrogées (26 %) précisent par ailleurs que, même si leur entreprise utilise un système de classement centralisé, il n'existe aucune consigne à l'échelle de l'entreprise pour nommer les documents. Un cinquième (21 %) indiquent qu'ils ne disposent pas d'un tel système centralisé. L'utilisation de services tiers pour la gestion des archives est la plus élevée chez les entreprises britanniques (10 %) et la plus faible en Allemagne, aux Pays-Bas et en Belgique (tous à 3 %).



29 % préfèrent ranger les informations sensibles dans les tiroirs de leur bureau

## LES RÈGLES DE CONSERVATION SONT COMPRISES MAIS PAS SUFFISAMMENT UTILISÉES

Plus de 60 % des personnes interrogées comprennent leurs obligations légales en matière de conservation de données pour les différents types d'informations qu'elles traitent (71 % pour les CV, 61 % pour les documents RH, 65 % pour les dossiers fiscaux, 69 % pour les contrats, 69 % pour les informations client régies par la protection des données, 63 % pour les informations sur les cartes de crédit des clients, 69 % pour les communications avec les clients et 62 % pour les informations relatives aux créances et aux crédits).

Malgré leur connaissance de ces obligations, les personnes interrogées admettent qu'elles conservent des documents au-delà de leur date de conservation. Près de la moitié (41 %) reconnaissent qu'elles conservent parfois dans leurs dossiers et sur leur ordinateur, des documents RH se rapportant aux employés, au-delà de la date de conservation. Ce chiffre atteint 36 % pour les employés des services RH et 48 % pour les PDG et les directeurs généraux.

En matière de conservation d'informations client régies par des lois sur la protection des données, 19 % des Américains interrogés conservent des données au-delà

de leur date de conservation. En France, cela représente 38 % des employés.

## LA FORMATION AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION PEINE À ENTRAÎNER DES MESURES CONCRÈTES

Plus de 90 % des personnes interrogées ont reçu des éléments de formation sur la conservation de documents numériques et papier, notamment sur la procédure correcte de classement, la destruction des informations et la conformité aux réglementations relatives à la conservation et à la protection des données. En général, les remises à niveau ont lieu tous les ans ou à quelques années d'intervalle.

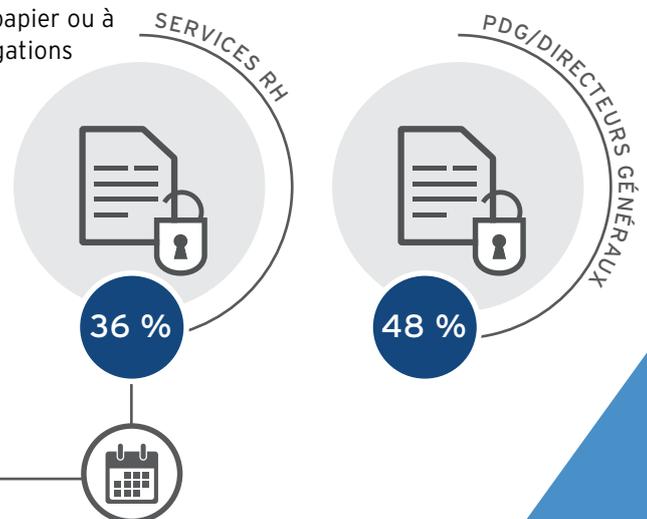
Les entreprises plus jeunes (avec moins de cinq ans d'activité) affichent les meilleurs résultats en matière de formation formelle. Cependant, plus d'une entreprise sur dix (13 %) établies depuis plus de 25 ans ne dispense pas de formation pour aider ses employés à conserver de manière sûre leurs documents numériques et papier ou à bien comprendre leurs obligations en matière de sécurité de l'information.



### PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

Les formations proposées s'avèrent inefficaces :

**Même si la plupart des personnes interrogées affirment avoir reçu une formation formelle pour la gestion des documents papier et numériques, les employés des ETI sont loin de répondre aux exigences de conservation sécurisée des informations sensibles.**



Les documents RH sont régulièrement conservés au-delà des périodes de conservation



## PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

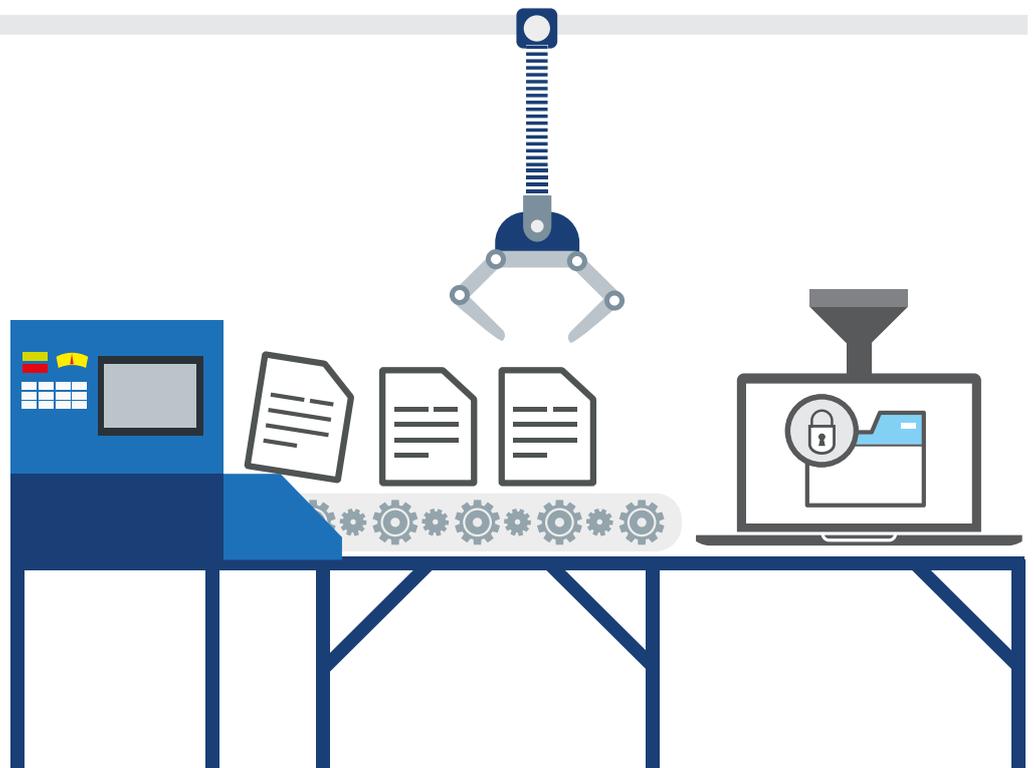
### Les processus inefficaces entravent le travail des équipes RH :

Étant donné les volumes importants d'informations sur les employés et sur les clients qui circulent au sein des services RH, il est crucial de mettre en place des processus adaptés pour contribuer au succès de l'ensemble de l'entreprise. Même si les processus fonctionnent bien en apparence, les entreprises sont fermement convaincues que l'automatisation des processus pourrait faire gagner un temps considérable à de nombreux employés qui contribueraient alors davantage au succès de leur entreprise.

## LES SERVICES RH CROULENT SOUS LA PAPERASSE ET NE PARVIENNENT PAS À APPORTER DE LA VALEUR AJOUTÉE

Deux tiers (65 %) des ETI ne disposent que d'une très faible automatisation des processus RH et utilisent encore des formulaires papiers et la messagerie électronique. Plus de la moitié (53 %) ne prévoient pas d'automatiser leurs processus. Les pratiques existantes jouissent d'une grande confiance : 76 % des personnes interrogées estiment que leurs processus RH fonctionnent.

Pourtant, une personne interrogée sur trois (32 %) pense qu'elle peut gagner entre deux et trois heures par jour grâce à l'automatisation des processus RH. Près d'une personne interrogée sur cinq (18 %) déclare qu'elle peut gagner entre trois et cinq heures. Tout ce temps gagné pourrait servir à générer davantage de valeur stratégique pour l'entreprise.

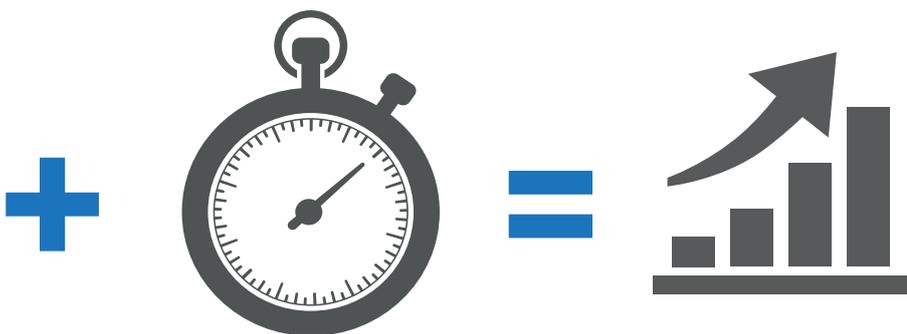


---

## CONCLUSION

La plupart du temps, les entreprises de taille intermédiaire ne disposent pas des outils nécessaires pour affronter la complexité du paysage de l'information d'aujourd'hui (ni même celui de demain). Malgré le niveau élevé de procédures de conservation et des formations formelles au classement et à la conservation de l'information, des entreprises de toute taille peinent à gérer efficacement l'information. Les quelques processus et applications efficaces des politiques sont occultés par le manque de précaution et d'attention accordées aux informations tout au long de leur cycle de vie. Des efforts sont encore à fournir pour que les informations apportent une réelle valeur, pour qu'elles soient stockées en toute sécurité et pour qu'elles soient détruites de manière adéquate quand elles ne servent plus ou lorsqu'une politique en vigueur l'exige.

De nombreux employés compromettent des informations sensibles. Toute violation d'informations résultant d'une malveillance ou de l'erreur d'un employé peut avoir des conséquences graves pour l'entreprise et avoir une incidence sur les relations avec ses employés, ses fournisseurs ainsi que ses clients. Pour que les employés agissent comme première ligne de défense, les responsables de l'entreprise doivent montrer l'exemple. Pourtant, cette enquête semble indiquer que les personnes en position d'autorité sont bien souvent celles qui gèrent mal les informations et qui, par conséquent, sont les plus susceptibles de compromettre les informations sensibles de l'entreprise.

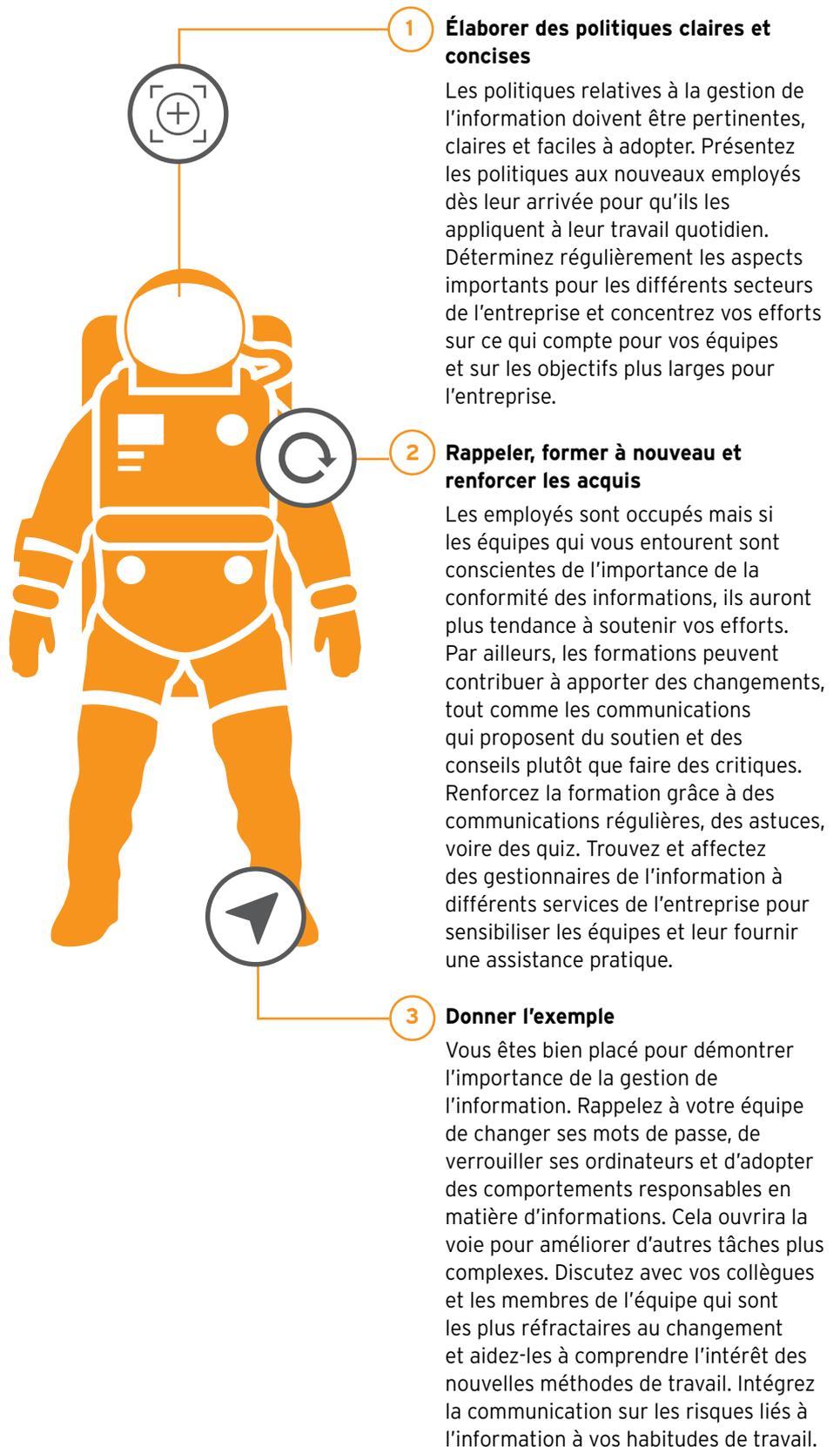


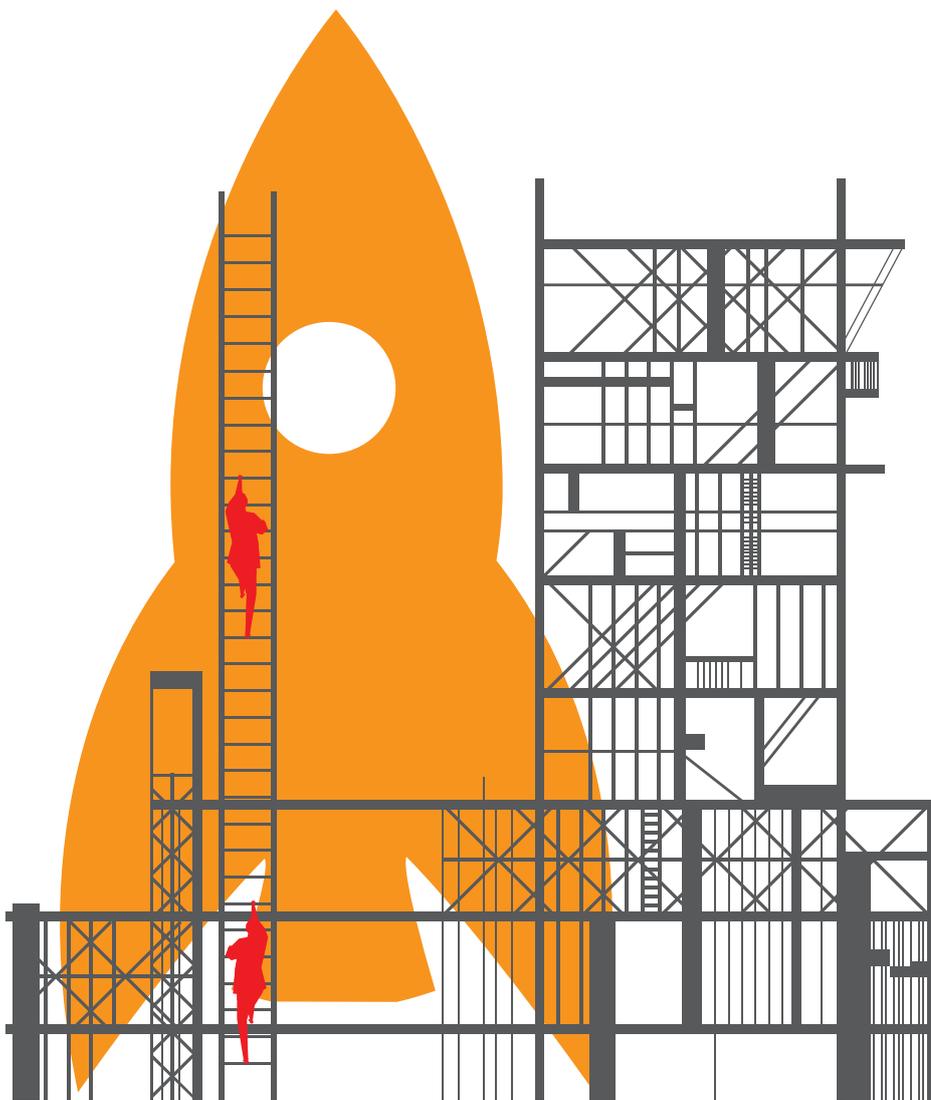
---

32 % ESTIMENT QU'ILS  
POURRAIENT GAGNER  
ENTRE DEUX À TROIS  
HEURES PAR JOUR GRÂCE  
À L'AUTOMATISATION DES  
PROCESSUS RH.

## LES ÉTAPES VERS LE SUCCÈS

Quelles que soient la taille et la culture de votre entreprise, vous pouvez adopter des étapes simples pour que le respect des processus et des obligations légales devienne inhérent au traitement de l'information. En suivant ces étapes, les ETI peuvent reprendre le contrôle, réduire les risques et tirer réellement profit de l'information qu'elles détiennent.





LES ENTREPRISES QUI GÈRENT EFFICACEMENT L'INFORMATION METTENT TOUTES LES CHANCES DE LEUR CÔTÉ POUR EXPLOITER SA VALEUR ET OBTENIR UN AVANTAGE CONCURRENTIEL.

La dernière enquête d'Iron Mountain et de PwC contient de précieux renseignements et conseils pour tirer profit l'information.

#### À PROPOS D'IRON MOUNTAIN.

Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) est un fournisseur de services de gestion de stockage et d'informations à la pointe du marché. Le réseau de biens fonciers de plus de 6,4 millions de mètres carrés sur plus de 1400 installations situées dans 46 pays lui permet de servir des clients rapidement et avec précision. En outre, ses solutions de gestion des dossiers, des données et des documents aident les entreprises à réduire les coûts de stockage, se conformer aux réglementations, reprendre leur activité après un sinistre et mieux utiliser leurs informations pour obtenir un avantage concurrentiel. Depuis sa fondation en 1951, Iron Mountain stocke et protège des milliards d'actifs informationnels, notamment des documents commerciaux, des bandes de sauvegarde, des fichiers électroniques et des données médicales. Pour en savoir plus, consultez le site <http://www.ironmountain.be/fr>.

©2017 Iron Mountain (UK) Limited. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays et sont utilisés sous licence. Toutes les autres marques commerciales ou déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.



IRON MOUNTAIN®