

Symantec : Les incidents issus de réseaux sociaux coûtent très chers
Internet

Posté par : JulieM

Publié le : 26/7/2011 11:00:00

Symantec annonce les résultats de son enquête intitulée **Social Media Protection 2011**. Menée par Applied Research en avril dernier auprès de 1225 professionnels de l'informatique dans 33 pays, son objectif était de déterminer, à un niveau mondial, comment les entreprises se protègent contre les conséquences négatives de l'utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et autres forums en ligne.

Les résultats indiquent que les réseaux sociaux ont clairement perturbé le monde de l'entreprise et que les départements informatiques ont de bonnes raisons d'être inquiets. L'année dernière, les entreprises ont été confrontées, en moyenne, à neuf incidents liés aux réseaux sociaux, tel que la divulgation d'informations confidentielles par des employés. Pour 94% d'entre elles, ces incidents ont eu des repercussions négatives, telles que des dommages à l'image ou encore une perte de confiance de leurs clients, de données et de chiffre d'affaires.



Cliquez pour tweeter : les incidents associés aux réseaux sociaux ont coûté aux entreprises 4 millions de dollars en moyenne au cours des 12 derniers mois

Les entreprises partagent de plus en plus d'informations commerciales sur les réseaux sociaux pour communiquer avec leurs clients, partenaires et employés. Par conséquent, le risque de divulgation d'informations confidentielles augmente et il est donc plus important que jamais pour les entreprises de mettre en place des contrôles pour gérer ces informations et de pouvoir ainsi répondre aux obligations d'ouverture et de transparence, de respecter les réglementations et de faire face à l'éventualité d'une demande de preuves électroniques.

Selon les conclusions de l'étude de Symantec, 82 % des entreprises ont envisagé la mise en place de solutions d'archivage pour collecter, conserver et sécuriser les informations commerciales sensibles transmises sur les réseaux sociaux, ainsi que d'autres mesures telles qu'une politique régissant l'utilisation des réseaux sociaux et des programmes de formation pour leur personnel. Cependant, moins d'un quart est passé à l'acte.

Il ressort de l'enquête que les trois premiers incidents associés aux réseaux sociaux auxquels les entreprises ont été confrontées l'année dernière sont les suivants :

• trop d'informations partagées par le personnel dans les forums publics (46 %),

• perte ou exposition d'informations confidentielles (41 %),

• niveau plus élevé d'exposition aux litiges (37 %).

Plus de 90 % des personnes interrogées qui ont été confrontées à un incident associé aux réseaux sociaux ont également souffert de ces repercussions négatives:

• baisse du cours des actions (coût moyen : 1 038 401 USD),

• frais de litige (coût moyen : 650 361 USD),

• frais financiers directs (coût moyen : 641 993 USD),

• atteinte à l'image de marque/perte de confiance des clients (coût moyen : 638 496 USD),

• perte de chiffre d'affaires (coût moyen : 619 360 USD).

Selon Gartner, « d'ici fin 2013, 50 % des entreprises seront invitées à présenter des informations circulant sur les réseaux sociaux à des fins juridiques. » Avec un logiciel d'archivage, elles peuvent autoriser leur personnel à utiliser des réseaux sociaux à des fins professionnelles et conserver, rechercher et accéder certaines informations dans des outils tels que Facebook, Twitter, LinkedIn, SharePoint et les blogs.

« Les entreprises savent qu'il est important de protéger et conserver les e-mails, messages instantanés, feuilles de calcul et autres informations non structurées. Aujourd'hui, elles doivent reconnaître que les informations circulant sur les réseaux sociaux sont tout aussi importantes », déclare **Greg Muscarella**, chef de produit au sein du groupe Information Management de Symantec. « Symantec permet aux entreprises de continuer à accéder à des informations par le biais des réseaux sociaux et à les partager tout en les collectant et en les conservant à des fins juridiques et de conformité. »

« Il est tout aussi important d'apprendre au personnel à utiliser correctement les réseaux sociaux à des fins professionnelles que d'avoir les technologies requises en place. » ajoute M. **Muscarella**.

Recommandations de Symantec

• Comme toute communication institutionnelle, définir l'utilisation des réseaux sociaux et former les employés sur le type de contenu à poster.

• Identifier et comprendre les conditions générales et réglementaires caractéristiques à chaque marché et mettre en œuvre des règles afin de répondre aux réglementations qui nécessitent la conservation du contenu des réseaux sociaux.

• Considérer la mise en place d'une solution d'archivage permettant de collecter et de conserver automatiquement les informations transmises sur les réseaux sociaux, tout particulièrement si votre industrie est très réglementée.

â€¢ Mettre en œuvre une solution de prévention des pertes de données pour renforcer la protection afin d'empêcher la divulgation d'informations confidentielles et propriétaires de l'entreprise sur les réseaux sociaux