

Internet : Les réseaux sociaux interdits dans les PME

Internet

Posté par : JerryG

Publiée le : 1/3/2012 15:00:00

Des résultats d'étude publiés par **Iron Mountain** montrent que, dans notre environnement professionnel de plus en plus régulé et sujet à litiges, **les réseaux sociaux représentent un énorme casse-tête** pour les sociétés européennes en matière de gestion des informations.

La plupart des entreprises (**86 %** des répondants, **84 %** en France) considèrent que les communications sur les réseaux sociaux devraient être considérées comme des données formelles de l'entreprise, mais **63 %** (**78 %** en France) ne pensent pas être capables de les gérer comme telles, ce qui conduit la plupart des entreprises (**87 %** des entreprises interrogées, **96 %** en France) à en interdire l'usage au travail.

Christian Toon, Directeur Europe de la Sécurité des Informations d'**Iron Mountain**, commente ces résultats d'étude : « *Les réseaux sociaux posent problème aux entreprises au même titre que les courriels il y a une dizaine d'années. C'est nouveau, cela génère d'énormes volumes de données non structurées, ce qui les rend difficiles à contrôler. L'immédiateté et le non formalisme des médias sociaux augmentent les risques potentiels de fuites de données et de diffusion des informations critiques. Il n'est donc pas surprenant que beaucoup d'entreprises se sentent menacées. Néanmoins, les réseaux sociaux offrent également une richesse de possibilités en termes d'implication des clients et de notoriété. Aujourd'hui, aucune entreprise ne peut vraiment se permettre de l'ignorer. Les réseaux sociaux sont un outil que la nouvelle génération de salariés doit s'attendre à utiliser.* »



« *Ne laissez pas la peur vous gagner,* » suggère Toon. « *Construisez votre approche sur les meilleures pratiques dans le domaine de la gestion des données. Il y a quelques étapes clés à respecter pour se familiariser avec les réseaux sociaux et pour protéger votre activité, vos salariés et vos clients.* »

Les étapes recommandées par Christian Toon, d'Iron Mountain, sont :

1. Revenez aux basiques : il s'agit de contenu et non de canal

La gestion des informations, c'est réduire les coûts et les risques associés aux actifs constitués par l'information, tout en améliorant l'accès aux informations pertinentes et en augmentant leur utilité

pour l'entreprise. Pour y parvenir, les sociétés doivent comprendre quelles informations elles détiennent, où elles se trouvent et comment elles sont utilisées, quel que soit leur format. Gérer de façon efficace les réseaux sociaux n'est pas tellement différent, c'est juste plus compliqué du fait du volume et de la nature déstructurée des données.

Si vous générez un contenu, vous devez le protéger et l'intégrer dans une politique précise : combien de temps est-il conservé, qui y a accès. En cas de doute, parlez-en à un fournisseur tiers de confiance qui pourra vous aider à concevoir une stratégie efficace de gestion de tous les types de données.

2. Comprendre la loi

Les réseaux sociaux sont un support de communication axé sur la technologie. Lorsqu'il s'agit de technologie, la loi est toujours à la traîne par rapport à la pratique. Théoriquement, chaque tweet, post ou blog constitue une donnée officielle qui doit être conservée et dont est responsable l'entreprise. En réalité, la loi dans ce domaine est en cours d'évolution et son application est souvent peu claire et inconsistante. Assurez-vous de bien comprendre les dernières obligations légales dans tous les pays où votre entreprise intervient.

3. Développez une politique de gestion des informations de l'entreprise pour les réseaux sociaux qui donne des lignes directrices claires à vos salariés et développe leur sens de la responsabilité

Nombre de sociétés ne savent comment réduire les risques liés aux réseaux sociaux. Il serait tentant d'adopter une solution à court terme et d'interdire l'accès des salariés aux réseaux sociaux. Mais la réalité la plus probable est que les salariés auront alors accès aux réseaux sociaux en utilisant leurs propres appareils, sur lesquels vous n'aurez aucun contrôle. Une solution plus efficace et plus pratique est d'établir une politique acceptable d'utilisation des réseaux sociaux et de former tous les salariés à cette politique.

4. Prenez le contrôle là où vous le pouvez

Les réseaux sociaux sont bons pour votre entreprise □ c'est un outil d'implication des employés aussi bien que des clients □ mais ils doivent être correctement gérés pour protéger votre image de marque. Une des premières étapes est de différencier les réseaux sociaux professionnels et privés. Pensez à mettre en place des comptes « société » officiels sur des plateformes telles que Facebook, LinkedIn et Twitter. Cela permettra à votre société de définir des lignes directrices entre l'usage personnel et professionnel et d'avoir accès aux données importantes quand nécessaire. Cela réduira également le risque d'avoir accès à des communications ou du contenu personnel de vos salariés, ce qui soulèverait de nouveaux problèmes de protection des données personnelles.

5. Soyez souple

Les réseaux sociaux évoluent rapidement et les sociétés ont besoin d'être certaines que leurs politiques sont suffisamment agiles pour s'adapter au rythme de changement et qu'elles sont clairement expliquées à tous leurs salariés. Restez à jour en faisant appel à des experts externes ou en formant des groupes de travail qui utilisent cette expertise dans votre structure. De tels groupes devraient s'appuyer sur l'expertise en gestion des données, en juridique et en ressources humaines, et intégrer aussi les départements générant du contenu tels que le marketing, les relations publiques ou les ventes, ainsi que le service clients, qui peut tirer parti des réseaux sociaux pour mieux faire son travail.