Iron Mountain : La rÃ©tention documentaire, une si simple affaire ?
Internet
PostÃ© par : JerryG
PubliÃ©e le : 6/5/2013 14:00:00

En principe, la **rÃ©tention documentaire devrait Ãªtre une Ã©tape simple** du plan de gestion des informations : vous dÃ©terminez les donnÃ©es que vous souhaitez ou devez conserver, vous les archivez en lieu sÃ»r et les dÃ©truisez conformÃ©ment aux directives nationales.

Mais il nâ□□en est rien !

Car les rÃ©glementations europÃ©ennes de rÃ©tention documentaire sont multiples et complexes. Elles prescrivent des durÃ©es de conservation variables selon le type dâ□□information, de quelques mois Ã 20 ans, voire plus. Et pour ne rien arranger, elles diffÃ¨rent selon les pays et les secteurs dâ□□activitÃ©, et sont constamment rÃ©visÃ©es.

Conservez certains documents trop longtemps et vous risquez dâ□□enfreindre les lois sur la confidentialitÃ© et la protection des donnÃ©es ; supprimez-en trop tÃ´t et vous pourriez tomber sous le coup des lois sur la production Ã©lectronique de documents (e-disclosure). 35 % des entreprises europÃ©ennes de taille moyenne choisissent ainsi de conserver lâ□□intÃ©gralitÃ© de leurs documents papier et Ã©lectroniques, par simple prÃ©caution. Cette proportion atteint mÃªme 39 % dans le secteur de la finance et 45 % dans celui de la fabrication et de lâ□□ingÃ©nierie.

Preuve du sentiment de confusion gÃ©nÃ©rale qui rÃ¨gne, la plupart des entreprises ne gardent en revanche aucune trace de leurs communications numÃ©riques de type e-mails, messages texte et publications sur rÃ©seaux sociaux.

Comme le souligne une rÃ©cente Ã©tude de lâ□□organisme mondial de normalisation AIIM, si prÃ¨s de 3/4 (73 %) des entreprises ont Ã©tendu leur plan de rÃ©tention de donnÃ©es aux e-mails, la plupart ont conservÃ© des processus de suppression manuels. Dans 55 % des cas, les entreprises laissent la sauvegarde et la suppression des e-mails Ã lâ□□apprÃ©ciation de leurs salariÃ©s ; une approche dâ□□autant plus risquÃ©e que les poursuites judiciaires utilisant les e-mails comme principaux Ã©lÃ©ments de preuve se multiplient et font la Une des mÃ©dias.

Il faut toutefois reconnaÃ®tre que la prÃ©sence potentielle de copies des communications Ã©lectroniques sur diffÃ©rents postes de travail, terminaux mobiles et ordinateurs portables rend leur suivi et leur gestion pratiquement impossibles et ne facilite pas leur rÃ©tention.

La situation est encore pire avec les SMS, qui sont parfois supprimÃ©s des tÃ©lÃ©phones professionnels lorsque les salariÃ©s quittent lâ□□entreprise, emportant avec eux des donnÃ©es parfois cruciales.

Quant aux rÃ©seaux sociaux, ils sont les grands absents des plans de rÃ©tention des entreprises. Elles seraient moins de 15 % Ã conserver des enregistrements des publications sur rÃ©seaux sociaux externes, selon lâ□□Ã©tude dâ□□AIIM. Si certaines ne traitent pas ces informations comme des donnÃ©es institutionnelles pour des raisons pratiques, de rÃ©duction des risques notamment, la grande majoritÃ© se sent dÃ©passÃ©e par ces technologies qui Ã©voluent rapidement et semblent trop difficiles Ã contrÃ´ler et surveiller.

Pourtant, 1/3 des entreprises qui conservent une trace des publications sur rÃ©seaux sociaux ont dÃ©jÃ tirÃ© profit de ces enregistrements. Ils ont permis Ã 27 % dâ□□entre elles, une minoritÃ© nÃ©anmoins significative, de rÃ©soudre des litiges avec des clients et Ã 17 % de rÃ©gler des conflits internes, contribuant ainsi Ã prÃ©server leur rÃ©putation.

La situation nâ□□est toutefois pas prÃ¨s de sâ□□amÃ©liorer puisque, selon lâ□□AIIM, 1/3 des entreprises nâ□□ont toujours pas dÃ©signÃ© de responsable de la gouvernance des messages instantanÃ©s, communications mobiles et contenus de rÃ©seaux sociaux externes. Ce constat est dâ□□autant plus alarmant que les litiges se multiplient, entreprises et consommateurs Ã©tant plus que jamais conscients de leurs droits et soucieux de les faire valoir.

Quâ□□adviendra-t-il si les entreprises sâ□□obstinent dans ces mauvaises pratiques de rÃ©tention alors que le volume dâ□□informations produites ne cesse de croÃ®tre ? Car il est aussi risquÃ© de conserver trop longtemps des donnÃ©es, personnelles ou de candidatures infructueuses par exemple, que de dÃ©truire trop tÃ´t des Ã©changes qui pourraient Ãªtre utiles en cas de poursuites judiciaires, comme des correspondances par e-mail ou encore des informations sur des risques sanitaires.

Il est de la responsabilitÃ© des organismes juridiques et de gestion de lâ□□information dâ□□Ã©clairer les entreprises pour quâ□□elles sâ□□adaptent Ã cet environnement changeant et prennent le contrÃ´le de toutes leurs informations. Ce nâ□□est quâ□□en sâ□□appuyant sur des bases solides quâ□□elles parviendront Ã gouverner la rÃ©tention de leurs donnÃ©es.