

Quelles règles pour protéger l'information lors des pauses déjeuner ?

Internet

Posté par : JerryG

Publié le : 11/9/2013 14:00:00

Il fut une époque où pour obtenir des informations cruciales, les Mata Hari entraient sur scène, enfin plus dans un lit entre-nous. **Marc Delhaie**, Président-Directeur Général d'**Iron Mountain France** nous informe sur les précautions à prendre pour protéger l'information lors des pauses déjeuner.

Les entreprises n'ont jamais produit autant d'information qu'aujourd'hui.

Dossiers des services des RH, e-mails professionnels, factures, fichiers clients, publications sur la page Facebook et le compte Twitter de la marque : le terme « information » englobe toutes ces données. La plupart des entreprises sont sensibilisées aux pratiques de gestion de l'information, y compris aux règles de protection et de destruction¹, quand et comme il le faut. Des collègues qui discutent autour de la machine à café, de leurs supérieurs, de clients, des résultats financiers de l'entreprise ou d'un prochain événement, participent également au partage d'« information » ; mais dans ce contexte, on parle plutôt de « commérages » et la plupart des entreprises n'encadrent pas ces pratiques. Devraient-elles s'en soucier ? Posons-nous la question.

Attention aux « commérages »



Le « commérage » revêt une connotation péjorative le plus souvent. Elle n'est pas démoraleuse quand on sait que les anecdotes les plus croustillantes portent invariablement sur des mauvaises nouvelles concernant des connaissances ou des gens dont on a entendu parler. La fiche de Wikipedia consacrée au commérage (gossip, en anglais) nous apprend que c'est l'un des moyens les plus anciens et répandus de relayer des faits, de communiquer des opinions et de colporter des rumeurs. Que seul l'un des exemples donnés en explication soit négatif, alors que relayer des faits et communiquer des opinions sont le plus souvent des pratiques positives et utiles, est assez révélateur.

Les commérages et le bouche-à-oreille font partie du quotidien sur le lieu de travail, dans la grande majorité des entreprises. Une étude récente de plus de 600 000 e-mails

Échangés par des collègues, salariés d'une multinationale (à tous les niveaux de responsabilité), a permis de constater que plus d'un message sur 7 comportait des éléments de communication interne, indépendamment du réel objet du message.

Que cette attitude ait pu avoir lieu nous amène à considérer un point très important : tout élément de communication qui figure dans une communication traitée comme information de l'entreprise sera conservé et archivé, avec le risque de resurgir à tout moment.

Les communications de bureau peuvent, bien entendu, contenir des informations infondées, de nature malveillante ou diffamatoire. Au niveau de l'individu, des révélations malintentionnées peuvent nuire, voire détruire une réputation. Au niveau de l'entreprise, de telles communications par des voies informelles peuvent aboutir à la révélation d'informations sensibles ou confidentielles, avec le risque de poursuites en justice pour la société et de mesures disciplinaires pour l'employé incriminé.

Une corrélation inquiétante entre l'accès aux informations confidentielles et la propension à les révéler

Récemment, une étude d'Iron Mountain auprès d'employés de bureau européens a mis en évidence une corrélation inquiétante entre l'accès aux informations confidentielles et la propension à les révéler.

Cette étude montre en effet qu'un tiers des employés de bureau en Europe (35 %) échangent régulièrement des informations confidentielles de leur entreprise avec des collègues et qu'un quart évoquent des secrets concernant d'autres collègues. En haut de la liste des indiscretions figurent les employés des ressources humaines à 43 % et ceux du marketing, à 48 %. Il semble que les dirigeants et directeurs des services juridique et financier relaient également volontiers des informations confidentielles, suivis par les assistants personnels, à la troisième place, surtout en ce qui concerne les détails de la vie privée de leurs collègues. Face à ce constat, les entreprises ont tout intérêt à sensibiliser ceux qui ont le plus facilement accès à des informations sensibles pour les encourager à faire preuve d'un maximum de discrétion.

D'un autre côté, les communications de bureau (faute de meilleure expression) peuvent être très utiles pour la diffusion d'information, de façon informelle et rassurante, et l'occasion pour les employés d'exprimer des préoccupations qu'ils hésiteraient à formuler en suivant les canaux officiels. De récentes études réalisées aux États-Unis et aux Pays-Bas ont montré que les communications participent de la diminution du stress au travail et des malveillances entre collègues ou les pratiques contraires à l'éthique. Vus sous cet angle, les bavardages autour de la machine à café aident à définir le code de déontologie que les employés établissent pour eux-mêmes et contribuent à la culture d'entreprise. Ils peuvent même être positifs pour la productivité et pour le moral, de par les liens de solidarité et de sympathie que les collègues nouent entre eux.

Nous sommes des êtres sociaux pour la plupart. Nous sommes sincèrement curieux vis-à-vis de nos collègues. Cet intérêt pour autrui crée un sentiment d'appartenance à une communauté, de fidélité et de valeurs partagées. Si l'on va plus loin, les employés les mieux informés et ceux qui manifestent un maximum de loyauté envers leur entreprise et leurs collègues sont souvent les meilleurs ambassadeurs de leur entreprise à l'extérieur. Le baromètre de la confiance Edelman Global Trust 2013 révèle que les employés du bas au milieu de l'échelle des responsabilités qui s'expriment sur leur entreprise suscitent davantage la confiance de leurs interlocuteurs à l'extérieur que les hauts dirigeants.

Le fait est que, dans notre monde de l'instantanéité de l'information, ce qui relève a priori du privé, de l'informel et de l'aphorisme devient, en réalité, de

plus en plus public et permanent. Cet enseignement, nombre d'entreprises sont en train de l'acquiescer vis-à-vis des médias sociaux, et les commérages de bureau ne devraient pas faire exception.

On aurait tort de penser que les pratiques de gestion responsable de l'information n'ont rien à voir avec les pauses-café, pourtant il s'agit autant de faire adopter une culture du respect et de la protection des données par le plus grand nombre dans l'entreprise que de gérer, protéger et stocker correctement des documents papier et des données électroniques. Il s'agit autant de respecter le droit des employés à la protection de leur vie privée que de préserver la confidentialité des données des clients. Il s'agit aussi de comprendre les liens sociaux complexes tissés dans l'entreprise, d'établir des connexions et de veiller à ce que les employés aient quelqu'un vers qui se tourner pour exprimer leurs doutes et leurs préoccupations. Il serait bon que les entreprises se dotent toutes d'un code de déontologie qui dicte clairement les pratiques appropriées et les attitudes recommandées en situation d'échanges informels entre collègues. Idéalement, les sociétés devraient aussi mettre en place une assistance téléphonique que les employés pourraient consulter en toute confiance, en cas de besoin.

On ne peut pas empêcher les gens de parler; mais on peut, et on doit, les empêcher de nuire à leurs collègues et de porter préjudice à leur entreprise. Le concept de commérage date du 14^{ème} siècle; autant dire qu'il n'est pas près de disparaître. Mais à l'ère de l'accès simple et rapide à l'information, les entreprises devraient réfléchir aux moyens d'encadrer ces pratiques au mieux de leurs intérêts.