

UNE SEULE SOLUTION

# LES EFFETS POSITIFS DE LA GESTION DE L'INFORMATION

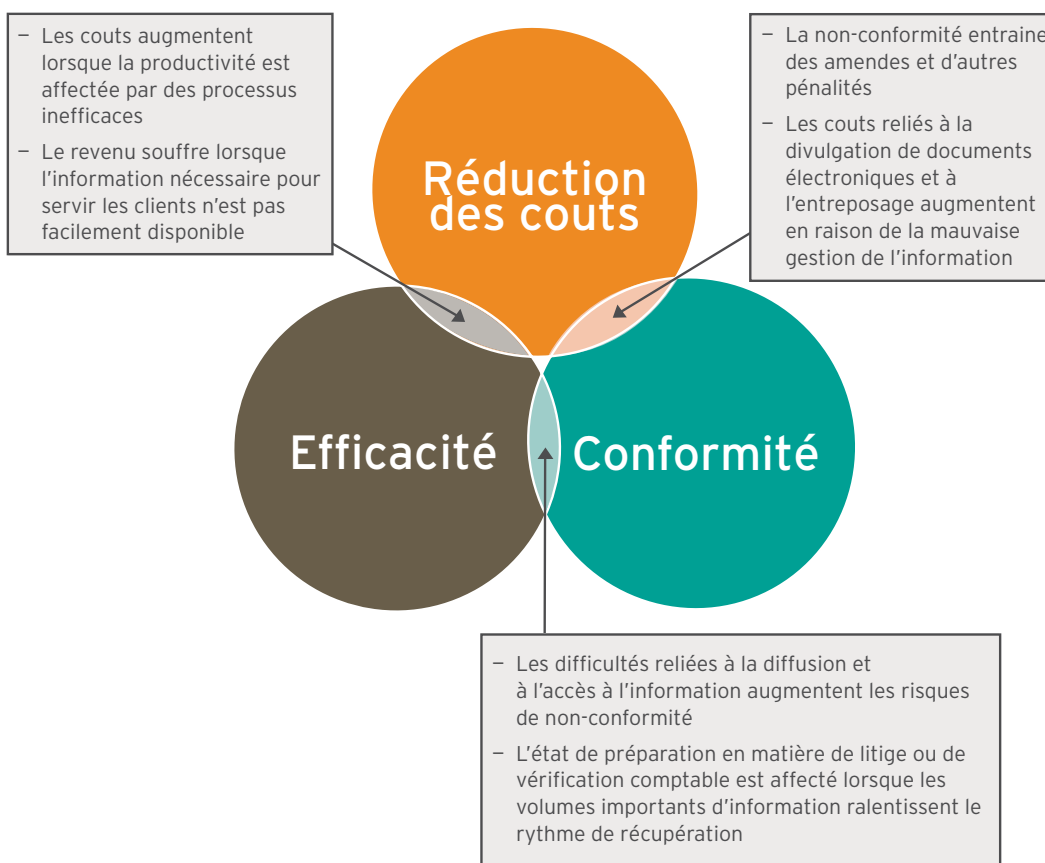
Conseils pratiques pour savoir comment réduire vos coûts, renforcer votre niveau de conformité et accroître votre efficacité

Les données montrent que dans le milieu des affaires d'aujourd'hui, la plupart des entreprises adoptent une approche réactive de la gestion de l'information, en choisissant de mettre en œuvre les mesures appropriées seulement après qu'un évènement a révélé une faiblesse et a créé le besoin d'amélioration.

En fait, une analyse récente sur la question de la maturité de la gestion de l'information (un modèle d'évaluation mesurant le niveau de mise en œuvre des programmes de gestion de l'information) indique que les entreprises ayant les meilleures cotes ont vécu un évènement déclencheur, comme une vérification comptable ou des amendes dues à des litiges, ce qui les a incitées à passer à l'action. Les entreprises qui se trouvent à un niveau inférieur de maturité n'ont pas encore vécu d'évènement déclencheur et ne disposent pas, par conséquent, d'un programme de gestion de l'information formalisé et documenté.<sup>1</sup>

Un tel évènement déclencheur constitue sans aucun doute une dure leçon. Comme le montre la figure 1, lorsqu'une société commence à remédier aux défauts de gestion de l'information après un incident, elle perd, sans s'en rendre compte, des occasions d'améliorer son efficacité et de réduire les couts et les risques associés à la non-conformité.

**FIGURE 1: LES DÉFIS INTERCONNECTÉS DE LA GESTION DE L'INFORMATION**



Et puisque ces facteurs sont étroitement interconnectés, le manque d'efficacité dans un domaine affecte directement le rendement dans un autre. Par exemple :

- À mesure que les volumes croissants d'information physique et électronique augmentent les coûts d'entreposage, l'efficacité en souffre aussi, parce que la quantité d'information conservée rend de plus en plus difficile la récupération et la diffusion des données nécessaires en temps utile
- La mauvaise manipulation, la perte ou l'incapacité de produire des informations sensibles en temps opportun mènent à des problèmes de non-conformité qui entraînent souvent des coûts additionnels injustifiés sous la forme d'amendes ou d'autres sanctions financières
- Le manque d'efficacité des processus n'est pas seulement une perte de temps, mais aussi un facteur d'augmentation des coûts, conduisant à l'insatisfaction des clients et à la perte de revenus

Ce ne sont là que quelques exemples de la façon dont les entreprises ressentent les effets négatifs de la mauvaise gestion de l'information dans les domaines de la réduction des coûts, de la conformité et de l'efficacité. Mais indépendamment des causes et des effets, il existe des méthodes et des pratiques exemplaires qui peuvent améliorer chacun de ces domaines. La plupart de ces méthodes sont axées sur trois principes distincts de gestion de l'information :

**1. Réduire le volume d'information** afin de maximiser l'utilité de l'information au format papier et des données sur support électronique au sein de l'entreprise, tout en limitant les coûts associés à l'entreposage de l'information et des données qui ne sont pas nécessaires à des fins opérationnelles ou de conformité.

**2. Mieux organiser l'information qui reste et perfectionner les processus et la technologie** pour améliorer la façon dont l'information circule entre les gens et les emplacements, réduire l'inefficacité et rationaliser le déroulement des opérations.

**3. Adopter une approche hiérarchique de gestion de l'information** pour créer et mettre en œuvre des structures d'entreposage qui diffèrent en fonction des exigences d'accès, tout en réduisant les coûts.

Ce guide décrit les manières dont vous pouvez vous servir de ces principes pour bénéficier des avantages de la gestion améliorée de l'information dans les domaines de la réduction des coûts, de la conformité et de l'efficacité.

# RÉDUCTION DES COUTS

## Minimiser les dépenses pour maximiser la rentabilité

Dans l'économie actuelle, les entreprises sont tenues à chercher, plus que jamais, des moyens d'augmenter la rentabilité, ce qui explique pourquoi la gestion des dépenses d'entreprise est devenue aussi importante ces dernières années. Après tout, la capacité de votre entreprise de réduire les coûts a un impact positif sur le bilan et vous permet de libérer des ressources pour financer d'autres initiatives. En effet, une étude récente menée par Gartner remarque que la réduction des coûts reste une des cinq plus hautes priorités parmi les cadres dirigeants.<sup>2</sup>

Afin de couper dans les dépenses, il est plus facile de vous concentrer sur les domaines évidents, comme la réduction des effectifs et des heures supplémentaires ou la limitation des voyages, des activités de divertissement et des autres dépenses non essentielles.

Cependant, de nombreuses entreprises négligent souvent les occasions cachées de réduire les coûts. Puisque les coûts de la gestion de l'information se ressentent dans différents services et emplacements, vous risquez d'ignorer l'impact financier global de ces coûts, ainsi que la façon d'identifier les occasions et d'en profiter. En réalité, la mauvaise gestion de l'information peut accroître les dépenses inutiles de votre entreprise.

Ainsi, en ciblant les processus liés à la gestion de l'information sur papier et des dossiers électroniques, vous pouvez libérer un énorme potentiel de réduction des coûts. Grâce à la collaboration de plus de 140 000 clients, nous avons appris que beaucoup d'entre eux ne sont pas initialement conscients des coûts associés à l'information et aux données – l'âme de l'entreprise jour après jour. Mais, comme de nombreux clients nous l'ont montré, d'importants montants peuvent être économisés.

### Les coûts cachés de la gestion de l'information

**120 \$ :** c'est le coût du travail associé à la recherche d'un document mal classé<sup>3</sup>

**14 000 \$ :** c'est la valeur annuelle de la productivité perdue en raison de l'incapacité des employés à trouver l'information<sup>4</sup>

**500 000 \$ :** c'est le budget recommandé de divulgation de documents électroniques pour un dossier de taille moyenne<sup>5</sup>



*Conseils rapides :*

## QUE FAIRE POUR RÉDUIRE LES COUTS

Pour réduire les coûts de la gestion de l'information dans votre organisation, concentrez-vous sur les actions ci-après :

- ✓ **Éliminez l'information et les données inutiles** dans le but de faire baisser les dépenses liées à l'entreposage des dossiers sur papier et électroniques
- ✓ **Améliorez la disponibilité et le temps d'accès à l'information afin d'économiser** l'argent associé généralement à la localisation ou à la recréation de l'information mal placée
- ✓ **Mettez en œuvre des processus de gestion hiérarchisée** afin de réduire le coût moyen d'entreposage

En tenant compte de ces principes, votre entreprise aura tous les outils en main pour :

- Réaliser des économies en matière de stockage des données électroniques et des documents papier, et de soutien relatif à la divulgation
- Définir des politiques de conservation appliquées de façon cohérente à tous les types de données
- Éviter les dépenses imprévues, ainsi que les pénalités et les sanctions financières associées au stockage de volumes trop importants ou trop faibles d'informations

# CONFORMITÉ

## Accroître le niveau de préparation face aux vérifications comptables et aux situations litigieuses

La conformité repose sur la mise en œuvre, de manière proactive, des politiques conçues pour aider l'entreprise à respecter les nombreuses lois et réglementations applicables dans son secteur spécifique d'activité.

Une façon de renforcer le niveau de conformité de votre société est de créer et de maintenir un programme de gestion de l'information juridiquement défendable et uniformément appliqué qui soutient les obligations réglementaires. Pour atteindre cet objectif, il est crucial que vous adoptiez des politiques de conservation et des procédures qui vous aident à identifier l'information à conserver, ainsi que l'emplacement et la durée de conservation, de sorte que le dossier adéquat puisse être consulté à tout moment à des fins de preuve de conformité.

La conformité en matière de gestion des dossiers et de l'information suscite tellement d'inquiétudes de nos jours que certains services de gestion de dossiers ne dépendent plus des mêmes services. Par exemple, les données recueillies à partir des enquêtes de conformité que nous menons chez nos clients montrent que certains services de gestion de dossiers dépendent maintenant des services juridiques, de conformité et de finances, là où la conformité reçoit l'attention appropriée. De par ce changement, la gestion normalisée de documents reçoit des notes plus élevées au cours des enquêtes, ce qui indique que les entreprises qui adoptent la bonne approche de gestion de l'information peuvent renforcer leur niveau de conformité.

### Six étapes pour une conformité améliorée

Iron Mountain utilise une méthodologie en six étapes pour aider les entreprises à renforcer leur niveau de conformité. Se fondant sur des bonnes pratiques éprouvées, cette approche permet aux entreprises de renforcer leur niveau de conformité grâce à des processus qui facilitent leur harmonisation par rapport aux lois et règlements appropriés.





## Conseils rapides :

# QUE FAIRE POUR RENFORCER LA CONFORMITÉ DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Les actions suivantes vous aideront à renforcer la conformité du programme de gestion des dossiers et de l'information de votre entreprise :

- ✓ **Organisez les paramètres du programme de gestion de l'information**, y compris les rôles et les responsabilités, les membres du comité directeur et la terminologie au sein de l'entreprise
- ✓ **Évaluez le programme existant** afin d'identifier les capacités et les besoins; utilisez ces résultats pour créer un plan de mise en œuvre à l'échelle de l'entreprise
- ✓ **Développez un calendrier de conservation juridiquement crédible**, ainsi que des politiques et des procédures qui couvrent la confidentialité, la sécurité et l'élimination des documents physiques et électroniques
- ✓ **Mettez en œuvre un programme de conformité de la gestion de l'information** qui est communiqué officiellement au sein de l'entreprise et qui comprend des éléments de formation adaptés à des publics spécifiques

- ✓ **Gérez le programme** à l'aide de rapports et de mesures qui contribuent à assurer de façon continue la sécurité, l'accessibilité et l'intégrité des données

- ✓ **Vérifiez le programme de conformité** sur une base régulière, dans le cadre d'un processus formalisé de vérification à l'interne

Après avoir adopté ces bonnes pratiques de gestion de l'information, vous aurez développé un programme de conformité de la gestion de l'information qui contribue à :

- Démontrer de la conformité avec les lois et règlements appropriés
- Réduire le temps de réponse en cas de litiges ou de vérifications comptables
- Réduire le risque d'amendes et de pénalités encouru lors de l'impossibilité de produire des données en temps opportun

# EFFICACITÉ

## Améliorer la productivité au sein de l'entreprise

Les organisations sont constamment mises au défi de trouver des façons d'être plus performante avec les ressources existantes afin de stimuler la productivité et de faire croître l'entreprise. Et pourtant, l'efficacité de la gestion de l'information est toujours négligée quand il s'agit d'occasions d'améliorer les performances, réduire les dépenses et augmenter la satisfaction du client.

La facilité d'accès à l'information et de sa diffusion a des répercussions directes et importantes sur votre entreprise. La gestion efficace de l'information est essentielle, peu importe le processus : répondre rapidement aux demandes des clients en accédant à des dossiers de transactions sur papier; assurer la précision de la déclaration et la validation en temps opportun des dépenses des employés; produire la documentation d'expédition sur demande.

Votre défi consiste à reconnaître les occasions d'améliorer l'accessibilité des documents clés, indépendamment du format ou de la nature décentralisée de l'environnement dans lequel ils sont créés.

De plus, il est essentiel d'améliorer la gestion des connaissances et la collaboration pour que les gens puissent mieux faire leur travail. Après tout, lorsque les employés sont en mesure de trouver et d'exploiter l'information rapidement, votre organisation est d'autant plus capable de répondre aux demandes internes et externes, ainsi que d'accroître son avantage concurrentiel.

### Qu'est-ce qui anime le besoin d'une efficacité accrue?

**65 %** des entreprises comptent l'amélioration de l'efficacité et de la productivité parmi les facteurs les plus importants influençant la mise en œuvre d'un programme de gestion de l'information<sup>6</sup>

**50 %** du temps des professionnels est consacré à la recherche de l'information dont ceux-ci se servent au travail<sup>7</sup>

**81 %** des entreprises pensent que la capacité de trouver des contrats au besoin est un élément clé<sup>8</sup>





*Conseils rapides :*

## QUE FAIRE POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ

Vous pouvez accroître l'efficacité de votre organisation en utilisant de bonnes pratiques qui vous permettent de :

- ✓  **Limiter la quantité de dossiers sur papier et électroniques;** les données nécessaires aux processus vitaux, ce qui permet de restreindre tant les recherches que la consultation des informations
- ✓  **Rendre l'information plus accessible;** retrouver plus facilement les données et de les diffuser dans toute l'organisation
- ✓  **Mettre en oeuvre l'entreposage de documents et des politiques de conservation** permettant de rendre les données électroniques et les documents papier plus accessibles afin de répondre à différents types de besoins

En s'attaquant à des domaines communs de l'inefficacité, votre entreprise sera en mesure :

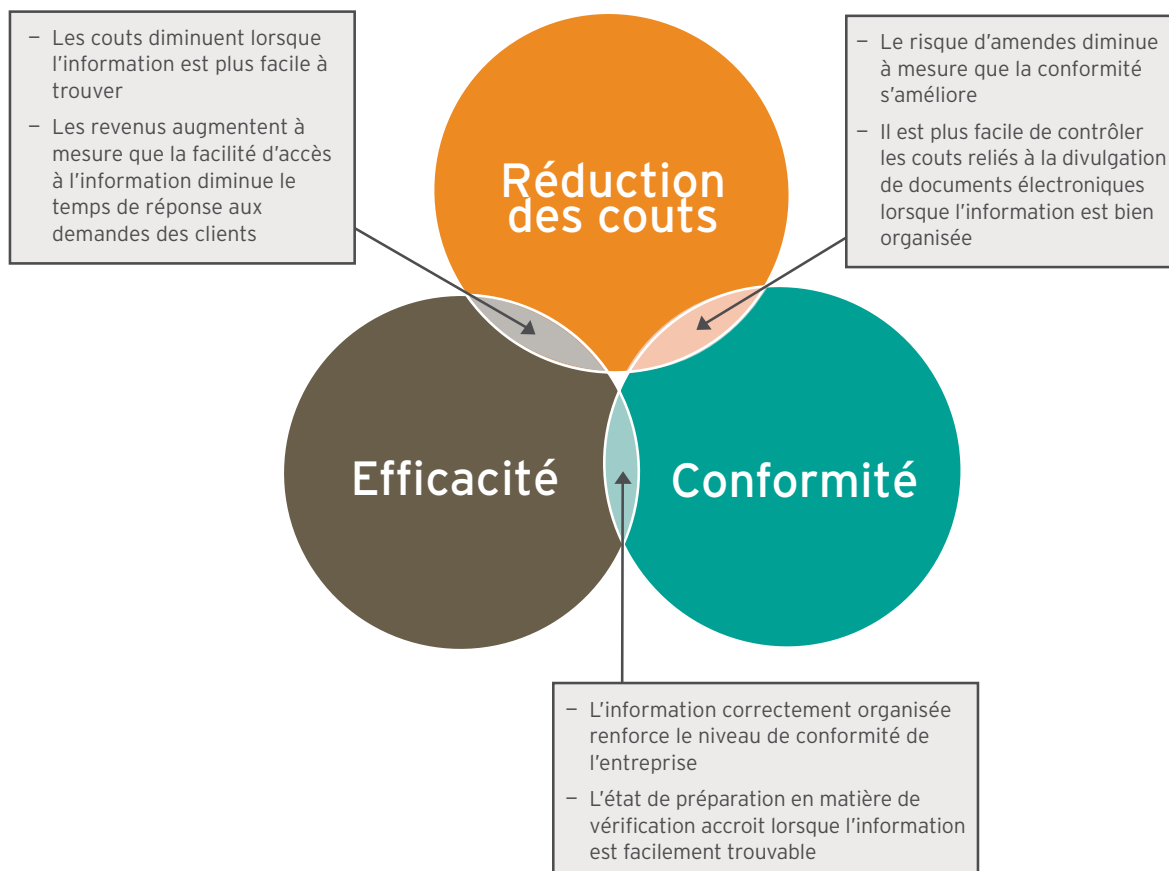
- d'identifier et d'éliminer les goulets d'étranglement qui ralentissent la diffusion de l'information critique;
- de réduire le temps associé à la création et à la diffusion répétée du même dossier;
- d'augmenter la rapidité opérationnelle en mettant la bonne information au bon endroit au bon moment;
- d'accroître le niveau de préparation à de diverses circonstances.

# LES AVANTAGES DES SOLUTIONS COMPLÈTES DE GESTION DE L'INFORMATION

Les entreprises qui mettent en œuvre un programme complet de gestion de l'information seront bien placées pour éliminer de nombreux défis liés à la réduction des coûts, à la conformité et à l'efficacité. Pour bénéficier d'une multitude d'avantages, concentrez-vous sur les directives énumérées ci-dessus, ainsi que sur leurs points communs.

Comme le montre la figure 2, en adoptant une approche proactive et globale de la gestion de l'information, vous êtes en mesure d'éliminer les difficultés qui surviennent lorsque ces processus s'influencent mutuellement. Cela permet donc à ces domaines d'avoir un impact significatif et positif sur votre entreprise.

**FIGURE 2: LES AVANTAGES DES SOLUTIONS COMPLÈTES DE GESTION DE L'INFORMATION**



Iron Mountain a collaboré avec de nombreux clients afin de mettre en œuvre des pratiques exemplaires qui ont considérablement accru les avantages commerciaux dans ces domaines. Par exemple :

- Une entreprise pharmaceutique a **économisé 2 millions de dollars par année** grâce à une meilleure gestion et une accessibilité accrue des dossiers essentiels qui doivent être conservés à des fins réglementaires
- Une entreprise d'investissement a mis en œuvre une solution fiable de sauvegarde et de restauration des données qui a amélioré la disponibilité de l'information, ce qui a entraîné un **accroissement de l'efficacité et de la productivité** des employés.
- Un fabricant de produits de santé et de nutrition a effectué une évaluation formelle des risques et a développé un calendrier de conservation qui lui a permis **d'accroître sa préparation** aux vérifications et de renforcer son niveau de conformité

En appuyant cette approche de bout en bout par des bonnes pratiques éprouvées de gestion de l'information, votre entreprise se trouvera bien placée pour réduire les dépenses et les risques, améliorer l'efficacité et optimiser la valeur des informations qui stimulent l'exploitation jour après jour – la clé d'un véritable avantage concurrentiel.

Découvrez comment le concept peut se concrétiser (en anglais)  
<http://ironmountain.com/mountainplayer/overview2011.html>

<sup>1</sup> Iron Mountain Compliance Benchmark Report. Iron Mountain, 2010.

<sup>2</sup> Gartner. « Early Findings from the 2010 Gartner CEO and Business Executive Survey. » G001732499  
Décembre 2009.

<sup>3</sup> Coopers & Lybrand. 1993.

<sup>4</sup> IDC. « Hidden Costs of Information Work. » IDC, 2006. (Numéro de document 201334, avril 2006).

<sup>5</sup> Gartner. « Reducing the Cost and Risk of EDiscovery in 2009. » 9 janvier 2009.

<sup>6</sup> Enquête ALM Legal Intelligence effectuée au nom d'Iron Mountain. « 2010 Law Department Records  
Management Survey. » Aout 2010.

<sup>7</sup> Coopers & Lybrand. 1993.

<sup>8</sup> Kirk Krappe et Gopi Kallayil. « Contract Management is More Out of Control Than You Think. »  
Journal of Contract Management. Avril 2003.



**À PROPOS D'IRON MOUNTAIN.** Iron Mountain Incorporated (symbole NYSE : IRM) offre des services de gestion de l'information qui contribuent à réduire les coûts, les risques et les inefficacités au niveau de la gestion des données physiques et numériques d'une entreprise. La société Iron Mountain, qui a vu le jour en 1951, gère des milliards d'actifs informationnels et prend notamment en charge la sauvegarde et l'archivage des données, des dossiers électroniques et des documents d'affaires, la numérisation des documents, le déchetage protégé et bien plus encore, pour le compte d'entreprises du monde entier. Visitez le site Web de notre entreprise, à l'adresse [www.ironmountain.ca](http://www.ironmountain.ca) pour plus d'information

---

© 2011 Iron Mountain Canada Corporation. Tous droits réservés. La raison sociale Iron Mountain, le logo figurant une montagne et le numéro 1 800 FASTFILE sont des marques de commerce ou des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques de commerce et marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

---