



Élaboration d'une politique de gestion des documents



Contenu

1^{ère} PARTIE | PAGE 3

Vue d'ensemble des fondamentaux de la politique

2^e PARTIE | PAGE 5

Bonnes pratiques de mise en œuvre
de votre politique de gestion des documents

3^e PARTIE | PAGE 7

Bonnes pratiques en matière de classement et d'étiquetage de documents

4^e PARTIE | PAGE 9

Révision de votre politique : justification et fréquence

1^{ère} partie

Vue d'ensemble des fondamentaux de la politique

De quelles politiques ou procédures disposez-vous pour gérer le cas d'un employé qui, même sans le vouloir, crée un risque d'usurpation d'identité? Il pourrait tout simplement s'agir d'un document contenant des renseignements confidentiels qui a été laissé sur un bureau ou le photocopieur d'un service. Réduisez vos risques grâce à une politique de gestion des documents qui soit claire et rigoureuse.



Pour démarrer du bon pied : discutez des différentes facettes d'une politique efficace.

- Réfléchissez aux types de situations susceptibles de se produire suite à un mauvais usage de vos documents.
- Envisagez les implications engendrées par les différentes actions et réponses face à ces situations.
- Désignez les personnes de l'entreprise impliquées dans la politique et à quel titre.

Autres points à prendre en compte :

- Cet acte aura-t-il des conséquences pour l'employé négligent ?
- À quel endroit (et pendant combien de temps) ce document doit-il être conservé, et quelles sont les personnes de l'entreprise autorisées à y accéder ?
- Une personne au sein de chaque service sera-t-elle officiellement en charge de la sécurité des informations et du suivi auprès des collaborateurs ?

Tenez compte des sept composantes essentielles de la gestion de documents :

1. Normes de confidentialité en constante évolution

- Étant donné la fréquence des révisions apportées aux lois nationales et européennes, il est primordial de mettre en place et d'utiliser correctement vos politiques de gestion des documents.
- La législation en matière de confidentialité des données prévoit de lourdes sanctions et amendes en cas de non-conformité.

2. Accès aux documents

- Tenez les documents sensibles à l'abri des regards non autorisés aussi bien au sein de l'entreprise qu'à l'extérieur.

Constat : 40 % des failles de sécurité des données sont imputables à la négligence d'un employé ou prestataire.¹

Curieusement, les risques de faille de sécurité pour vos documents confidentiels sont plus importants au sein de votre entreprise qu'à l'extérieur. Ce constat s'explique par le fait que la plupart des failles sont le résultat d'une simple négligence et d'erreurs involontaires. Lorsque des employés ne sont pas sûrs de la marche à suivre pour classer des documents, ou lorsqu'ils ne sont pas conscients que le fait de jeter certains papiers à la corbeille ou dans un bac de recyclage classique présente des risques, des menaces potentiellement graves pèsent sur l'entreprise : vol d'informations, possibilité d'usurpation d'identité et fraude. C'est la raison pour laquelle nous préconisons l'instauration d'une politique de déchiquetage intégral pour chaque secteur d'activité. Dès lors que vous n'avez plus besoin de documents pour des raisons commerciales ou de conformité juridique, ne les conservez pas : détruisez-les, de manière sécurisée, en faisant appel à un fournisseur de services de destruction des documents professionnel et fiable.

¹ 2011 Shred-it Security Tracker, Shred-it, Inc.

- Déterminez les documents renfermant des informations confidentielles, ainsi que leurs modalités de création (lieu et méthode).
- Au sein de votre activité, définissez le degré de confidentialité de chaque type de document et les personnes habilitées à accéder à leur contenu.

3. Droits d'accès définis par document

- Certains collaborateurs peuvent être autorisés à accéder à un document confidentiel à des fins de consultation sans être habilités à le modifier ou à le retirer de son lieu de conservation.
- Définissez des droits d'accès en lecture et en écriture sur les documents. Seules les personnes chargées de la création et de la gestion des documents doivent bénéficier des deux types de droits tandis que les autres utilisateurs disposent uniquement des droits d'accès en lecture.
- Désignez les personnes chargées de compléter ou de ranger certains documents et consignez leur nom par écrit.
- Assurez-vous que les employés de vos prestataires et fournisseurs signent et respectent les accords de confidentialité, car leur comportement influe également sur la documentation.

4. Conservation et destruction des documents

- Élaborez des directives précises, permettant d'identifier clairement les documents à

détruire (et à quelle date), en fonction des réglementations légales auxquelles est soumis votre secteur d'activité.

- Nous vous conseillons d'appliquer une politique de déchiquetage intégral à tous les documents que vous n'êtes plus tenu de conserver. Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez *Sles guides de conservation des documents de Shred-it* et *de la politique de déchiquetage intégral disponibles* sur le site [Centre de ressources](#).
- Détruisez vos documents en toute sécurité en faisant appel à un service de destruction professionnel qui déchiquette vos documents sur place et vous remet un certificat de destruction après chaque opération de broyage à titre de preuve légale et de protection juridique.

5. Mise en œuvre de vos politiques de gestion des documents

- Nommez une personne de votre entreprise chargée de s'assurer que les employés comprennent et respectent les processus détaillés dans votre politique.
- Cette mission revient généralement, de manière assez logique, au responsable de chaque service de l'entreprise.
- Attendez-vous à ce que les changements introduits prennent du temps à se mettre en place. Considérez cette phase comme un chantier en cours, et mettez à jour ou réviser vos processus comme il convient.
- La mise en application d'une politique exige que vous sensibilisiez en continu les employés aux raisons pour lesquelles cette politique est importante, en présentant les arguments point par point.

6. Révision de vos politiques de gestion des documents

- Une bonne gestion des documents implique la mise en place d'un processus de révision régulier. Celui-ci doit déboucher sur des comptes rendus de résultats, évaluant les performances de l'entreprise par rapport aux objectifs fixés par les différents processus de la politique.
- Les révisions sont indispensables comme preuve de votre connaissance et de votre respect des réglementations et législations en vigueur auprès des autorités.

7. Étiquetage et entreposage des documents

- Les informations disponibles sur papier doivent faire l'objet d'un étiquetage systématique et cohérent à l'échelle de l'entreprise afin de rendre compte clairement de leur nature, de leur importance et de leur date de destruction préconisée.

2^e partie

Bonnes pratiques de mise en œuvre de votre politique de gestion des documents

Vous venez de dégager vos politiques de base en matière de gestion des documents dans votre secteur d'activité : quelle est la prochaine étape ?



Désignez les responsables.

Que vous dirigiez une PME ou une grande entreprise, la seule façon de vous assurer que vos nouvelles politiques de gestion des documents fonctionnent à long terme est d'en conserver le contrôle.

- Dans chaque domaine de compétence de votre entreprise, vous devez nommer une personne qui sera chargée de s'assurer que les employés comprennent et respectent les nouvelles politiques mises en place.
- Cette mission revient généralement, de manière logique, au directeur ou au responsable de chaque service de l'entreprise.
- Petite agence ? Votre directeur ou gérant est la personne la plus indiquée pour superviser vos nouvelles politiques.
- Naturellement, toute personne chargée de superviser les nouvelles politiques mises en place doit également adopter une conduite exemplaire et servir de modèle à son entourage en respectant scrupuleusement toutes les consignes.

Réunissez l'ensemble du personnel pour annoncer l'instauration des nouvelles politiques.

- Conviez tous les employés de l'entreprise ou de l'agence lors de votre première réunion.
- Nommez des porte-paroles chargés de présenter par étape vos nouvelles politiques de gestion des documents.
- Veillez à ce que les porte-paroles expliquent bien les raisons pour lesquelles ces politiques sont si importantes pour votre activité : protéger des informations confidentielles, simplifier l'utilisation et le suivi des documents, mettre des informations commerciales sensibles à l'abri de la concurrence, éliminer et détruire en toute sécurité des documents que vous n'êtes plus tenu de conserver.
- Organisez cette réunion dans une atmosphère agréable et détendue, favorisant l'écoute et la réceptivité des participants.

En matière de gestion des documents, le suivi régulier et la cohérence sont les clés du succès.

Une fois que vous avez élaboré vos politiques de gestion des documents et que tout le personnel connaît et applique les directives à suivre, l'utilisation des documents prend moins de temps. Autre avantage : les documents sont plus faciles à localiser, à actualiser, à classer, à mettre au rebut et à détruire en temps opportun. De plus, des locaux moins encombrés augmentent la productivité de l'entreprise.



- Préparez un document traçant les grandes lignes des nouvelles politiques, que vous distribuerez lors de la réunion.
- Prévoyez suffisamment de temps pour les questions/réponses.

Organisez par la suite des réunions plus restreintes pour former les employés à la mise en pratique des politiques.

- Pour les entreprises comptant plusieurs services et de nombreux employés, il est plus efficace de dispenser des formations en petits comités.
- Chaque responsable doit passer en revue les politiques avec ses subordonnés, tout

particulièrement lorsque les politiques ont trait à des documents spécifiques au sein de chaque service.

- Assurez-vous que les employés comprennent bien qu'en suivant les nouvelles politiques, ils protègent l'entreprise et se protègent eux-mêmes.
- Expliquez clairement les répercussions qu'entraînent les différentes infractions à ces nouvelles politiques.
- Répondez à toutes les questions posées par les employés.

Maintenez ouvertes les voies de communication.

- En général, les gens sont réfractaires au changement. C'est pourquoi les nouvelles politiques et procédures mettront plusieurs mois avant de se transformer en habitudes.
- Organisez une réunion de service un mois après la date d'entrée en vigueur des politiques pour faire le point.
- Demandez aux employés ce qu'ils pensent de cette mise en œuvre. Vous pourrez peut-être affiner et améliorer certaines procédures afin de simplifier leur application.
- Si un employé ne respecte pas une politique, adressez-lui simplement un rappel de la marche à suivre par courriel tout en vous assurant qu'il a bien compris la procédure.
- La personne chargée de la sécurité des documents doit consigner toute infraction constatée, afin de suivre l'efficacité des politiques en place.

Publiez des rappels de procédures à titre de simplification.

- Accrochez des affiches ou de petits panneaux dans les parties communes et aux endroits où les processus de gestion de documents ont lieu : à proximité des photocopieurs, télécopieurs, armoires de rangement, corbeilles à papier, bacs à rebut et consoles de déchiquetage.
- La mise en application des politiques que vous élaborerez requiert de votre part une supervision sans faille et assidue, jusqu'à ce que les nouvelles politiques se transforment en habitudes pour tous les employés.
- Veillez à ce que les nouveaux employés soient dûment formés aux politiques de gestion des documents.

3^e partie

Bonnes pratiques en matière de classement et d'étiquetage de documents

Les procédures mises en place pour une activité ne sont pas nécessairement compatibles avec une autre. Il est donc important de réfléchir méthodiquement et posément aux méthodes les plus simples et les plus indiquées pour classer et protéger vos documents. Ces directives ne sont que des recommandations générales. Servez-vous-en à titre de référence pour définir un système de classement et d'étiquetage destiné à augmenter l'efficacité et la productivité de chacun sur le lieu de travail.



Prévoyez un espace de rangement de documents pour chaque employé.

- Chaque employé doit disposer d'au moins un tiroir lui permettant de ranger des documents afin de libérer de l'espace sur son bureau.
- Les employés ayant accès à des informations confidentielles doivent disposer de classeurs à tiroirs à serrure.
- Toutes les informations sensibles doivent être tenues hors de la vue du personnel non autorisé et mises sous clé lorsqu'elles ne sont pas utilisées.

Calculez l'espace de rangement requis pour chaque service.

- Pour les documents manipulés par plusieurs employés au sein d'un même service, estimez le nombre approximatif d'armoires de rangement dont vous aurez besoin.
- Prévoyez des armoires de rangement suffisamment spacieuses : les documents ont tendance à s'accumuler rapidement.
- En investissant dans des meubles de rangement adaptés à vos besoins, vous limiterez le nombre de tris et de réorganisations du système de classement au sein de chaque service.

Définissez une méthode de classement simple et utilisable par tous.

- Un étiquetage de dossiers clair et simple permettra à tous les employés de gagner du temps et d'éviter les problèmes.
- Optez pour un système de dénomination alphabétique, numérique ou thématique, selon la nature de votre activité, ou choisissez une combinaison simplifiée de plusieurs systèmes. Exemple : nom du client / N° mission / Date, année comprise / À conserver jusqu'au (date/année).

La cohérence est un facteur déterminant dans l'augmentation de la productivité sur le lieu de travail.

Même si presque tout le monde possède ses propres méthodes d'organisation et de rangement des documents papier, une entreprise a énormément à gagner en mettant au point une méthode de rangement et d'étiquetage à la fois simple et cohérente. Lorsque tous les employés adoptent un même système, il est plus simple de créer, de ranger et de retrouver des documents importants. En outre, en utilisant toujours le même système, vous saurez quand le moment sera venu de mettre au rebut et de détruire les documents en votre possession. **En sécurisant les documents à chaque étape de leur cycle de vie, vous protégez l'entreprise des risques et des frais occasionnés par une faille de sécurité des données.**



- Assurez-vous que les étiquettes sont bien lisibles. Cela peut paraître évident, mais une mauvaise interprétation d'un nom de dossier peut entraîner des erreurs graves.
- Investissez dans un système d'étiquetage compatible avec les logiciels de traitement de texte les plus répandus pour conserver des dossiers papier et électroniques toujours synchronisés.

Rangez régulièrement vos dossiers.

- Tous les mois, pensez à faire le tri dans vos documents et à éliminer les dossiers devenus obsolètes afin d'éviter d'encombrer inutilement vos locaux.
- Veillez à déposer tous les documents à détruire dans les consoles sécurisées.
- Conservez indéfiniment certains documents juridiques et commerciaux. Consultez à ce titre le *Guide de conservation des documents* de Shred-it pour en savoir plus sur votre obligation légale en la matière.

Prévoyez des consoles sécurisées pour placer les documents dont vous n'avez plus besoin.

- Veillez à ne conserver les documents confidentiels que le temps pendant lequel vous y êtes légalement tenu.
- Dès lors que vous n'êtes plus dans l'obligation de conserver des documents pour des raisons de conformité ou autres, détruisez-les afin d'éviter d'exposer votre entreprise à des risques inutiles.
- Une politique de « déchetage intégral » est probablement le meilleur moyen d'éviter les failles de sécurité.
- En adoptant une politique de déchetage intégral, vous évitez de vous exposer aux risques liés à une erreur humaine, une erreur de jugement concernant les types de documents à détruire ou encore une erreur involontaire aux effets potentiellement dévastateurs.
- Pour des raisons de sécurité, il convient de détruire les documents de manière sécurisée avant de les recycler.
- Une fois les documents prêts à être détruits, les employés doivent les déposer dans des consoles de sécurité verrouillées, mises à disposition de préférence par un fournisseur de services de destruction de documents professionnel.
- Placez les consoles de sécurité verrouillées à des emplacements pratiques et stratégiques dans vos locaux.

4^e partie

Révision de votre politique : justification et fréquence

Il est important de se rendre compte que toute entreprise, quelle que soit sa taille, produit une grande quantité d'informations sensibles, allant des listings clients et dossiers du personnel aux numéros de compte bancaire et informations propriétaires concernant les opérations commerciales.

Même si la majorité de ces données peut également être conservée au format électronique, une grande partie d'entre elles est encore constituée de documents papier manipulés au quotidien par vos employés. La seule façon de vous assurer que votre entreprise fait de son mieux pour se conformer aux réglementations et normes en vigueur consiste à vérifier périodiquement que chacun respecte bien les nouvelles politiques de gestion des documents.



Réalisez des contrôles ponctuels en plus des audits de sécurité.

- Chaque chef de service, responsable de la sécurité ou gérant d'agence nommé doit vérifier que ses subordonnés respectent bien les nouvelles procédures en place et consigner toutes les infractions constatées.
- Au départ, il peut être indiqué de suivre et de signaler les infractions tous les mois, puis tous les trimestres. Les erreurs ne sont pas anodines et peuvent être à l'origine de failles de sécurité des données involontaires.
- Assurez le suivi des employés qui ne comprennent peut-être pas l'importance des politiques de gestion des documents pour le maintien de la sécurité et de la conformité.
- Il peut s'avérer judicieux d'effectuer des contrôles ponctuels (sans en informer les personnes concernées au préalable) au sein de chaque service, tout particulièrement si vous venez d'embaucher de nouveaux salariés.
- Il est recommandé d'établir un calendrier pour la réalisation des grands audits de sécurité des informations destinés à examiner l'ensemble de vos politiques de gestion des documents.

Réviser et mettre à jour vos politiques en vous appuyant sur les conclusions de vos évaluations.

- Identifiez les zones vulnérables ou les points problématiques.
- Reprenez les procédures pas à pas avec tous les employés en cas de détection d'une zone problématique.

Les politiques de gestion des documents que vous mettez en place sont essentielles pour garantir la conformité de votre entreprise.

Les modifications apportées à la législation européenne sur la tenue des registres au cours des 15 dernières années concernent le délai légal de conservation des documents, les modalités de transfert des informations et bien d'autres points. En plus des réglementations européennes sur les informations à caractère personnel, chaque pays dispose également de sa propre législation dans ce domaine, qui impacte également les entreprises.

Si une faille de sécurité se produit, toute infraction à ces lois et réglementations peut se traduire par de lourdes sanctions et amendes pour l'entreprise. Bref, s'assurer de la sécurité de vos documents tout au long de leur cycle de vie, y compris lors de leur destruction, est au cœur de la conformité.

- Réviser les politiques en temps opportun pour qu'elles reflètent les changements apportés à la législation en matière de protection des données confidentielles.
- Affichez des rappels concernant les modifications dont ont fait l'objet vos politiques de gestion des documents.
- Limitez le nombre d'employés habilités à manipuler des documents sensibles afin de minimiser les risques de faille de sécurité en interne.

Suivez les bonnes pratiques pour demeurer en conformité avec la loi.

- Vérifiez régulièrement que votre entreprise est en conformité avec la législation nationale en matière de confidentialité des données et de prévention de l'usurpation d'identité. Consultez à cet effet le [centre de ressources Shredit](#) et renseignez-vous après des organismes de régulation de votre région.
- Demandez l'assistance d'un cabinet juridique concernant les points de mise en conformité complexes.
- Dressez une liste complète des risques de sécurité des informations qui concernent votre activité, en ciblant à la fois les sources d'information papier et électroniques, et réviser-la périodiquement.
- Assurez-vous que tous les employés respectent pleinement la législation.
- Prévoyez une formation complète aux processus de sécurité des documents pour tous les employés.
- Considérez toutes les phases du cycle de vie des informations et des documents, de leur création et leur entreposage à leurs modalités de transfert et de partage, sans oublier le processus de destruction.
- Externalisez la destruction des documents en la confiant à des experts en sécurité des informations qui garantiront la totalité du processus de déchetage.



Comment Shred-it peut-elle vous aider?

Les collaborateurs de Shred-it sont tous des professionnels certifiés en sécurité de l'information. Leurs conseils et leur expertise vous permettront de mieux protéger votre entreprise et de toujours vous conformer aux lois sur la confidentialité en vigueur.

Shred-it veille à ce que les documents soient entièrement détruits par vos représentants, qui ont reçu une bonne formation sur la sécurité. Une fois le travail terminé, Shred-it remet un certificat de destruction confirmant la destruction des documents.

*Pour votre tranquillité d'esprit, contactez Shred-it dès aujourd'hui au **0800 844 848**, ou rendez-vous sur **shredit.fr**.*

