

# Gouvernance des informations – Défis et solutions

En cette ère dominée par l'information, les organisations font face à deux problèmes : elles ont trop de données électroniques et elles doivent savoir comment gérer toutes ces données. Tous les ans, la vitesse d'accumulation de ces informations augmente et les problèmes qui y sont associés continuent de croître. Les grandes quantités d'informations stockées sous forme électronique font grimper les frais de stockage, augmentent le coût et les risques liés à la eDiscovery et à la non-conformité réglementaire, affectent la productivité des employés et accentuent les risques de vol d'éléments de propriété intellectuelle et de données personnelles identifiables.

## Sept grands défis de la gouvernance des informations et leurs solutions :

1. Gestion des informations
2. NetIQ eDiscovery
3. Conformité réglementaire
4. Sécurité et confidentialité
5. Gestion du stockage
6. Destruction justifiée
7. Productivité



Voici sept des principaux défis auxquels les entreprises font face en matière de gouvernance des informations, ainsi que les réponses possibles à ces défis.



### 1. Gestion des informations

La gestion des informations exige que les informations au format électronique comme au format papier soient organisées, extraites, acquises, sécurisées et préservées dans l'ensemble de l'organisation. Tenez compte du fait que la complexité de ces mesures et les frais qu'elles engendrent peuvent augmenter en raison des lois de conservation des données spécifiques à chaque pays, du nombre d'espaces de stockage des données et de la variété des formats dans lesquels les données sont disponibles.

Dans le passé, l'une des solutions consistait à mettre en oeuvre un système de gestion du contenu au niveau de l'entreprise afin de stocker toutes les données électroniques. Cependant, la solution logicielle ECM n'était pas nécessairement conviviale et les utilisateurs ont trouvé des moyens pour contourner les règles (archivage souterrain, par exemple) ou pour stocker les données sur des périphériques et des supports de stockage individuels, créant ainsi des silos de données.

## La solution

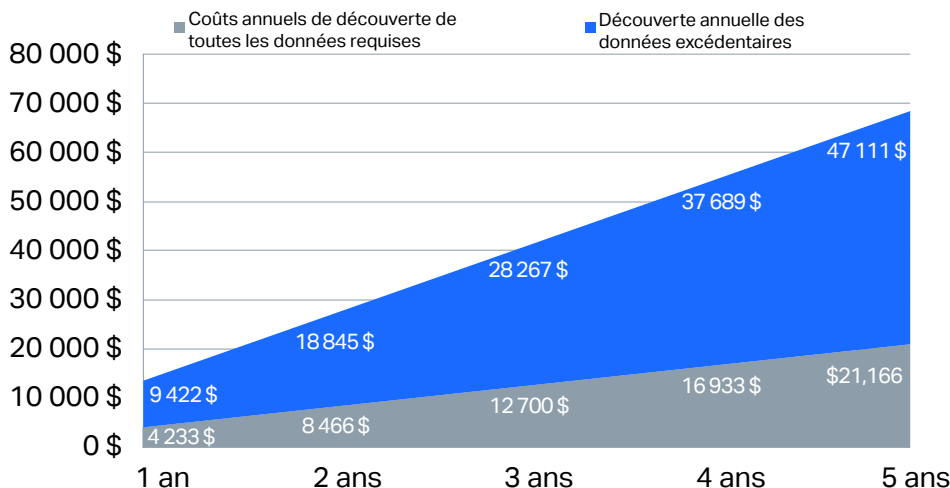
Pour parvenir à une véritable gouvernance des informations à l'échelle de l'entreprise, les organisations doivent mettre en oeuvre une automatisation de la gestion des informations. Cette solution dégage les utilisateurs de la responsabilité des tâches de sauvegarde et de stockage de données, et garantit que votre organisation assure la gestion des informations à l'échelle de l'entreprise.



### 2. NetIQ eDiscovery

Les coûts et les risques associés à NetIQ eDiscovery d'OpenText™ augmentent largement lorsque votre entreprise ne gère pas correctement ses informations. En cas de procès, et lorsque vous ne retrouvez pas les informations demandées dans le délai imparti, ou bien lorsque les informations ne sont pas disponibles, vos frais peuvent augmenter de façon exponentielle. Par ailleurs, certaines organisations ont tendance à collecter trop de données pour une requête NetIQ eDiscovery. L'augmentation des coûts provient des frais des avocats, lorsqu'ils doivent examiner toutes les données collectées afin d'identifier les données pertinentes dans le cadre de l'affaire en cours.

## Coûts de découverte et économies estimées par employé



Cette collecte excessive peut coûter des millions de dollars pour une seule affaire. D'un autre côté, en cas de collecte insuffisante de données, vous pourriez perdre devant les tribunaux et même subir des poursuites pour dissimulation ou destruction de preuves.

### La solution

La clé pour réduire les frais et les risques liés à la NetIQ eDiscovery est la mise en place d'un programme efficace de gouvernance des informations, car votre organisation pourra alors conserver les données adéquates pendant les durées requises en cas de besoin. En outre, comme votre organisation utilise un logiciel adapté, les performances de NetIQ eDiscovery seront élevées, ce qui permettra de réduire encore les frais. Ce graphique présente le coût de la découverte dans le temps pour un employé. La zone grisée indique le coût de la découverte pour les données qui doivent être conservées en vue d'un litige, en raison d'une obligation légale ou bien les données qui présentent une valeur pour l'entreprise (31 %). La zone bleue du graphique présente le coût de la découverte des données inutiles ou des données ne présentant aucune valeur. Le point important est que la conservation de données

qui ne font pas l'objet d'une exigence légale de conservation ou qui ne sont pas essentielles au fonctionnement de l'entreprise peut représenter un coût énorme dans le cadre de la NetIQ eDiscovery.



### 3. Conformité réglementaire

Peu importe le pays dans lequel vous vous trouvez, il existe très certainement une réglementation en matière de conservation des informations qui fixe les types d'informations à conserver et la durée de conservation. Les informations soumises à ces exigences de conservation doivent être traitées avec soin, tout comme les informations pouvant faire l'objet de NetIQ eDiscovery, en raison des sanctions et des amendes applicables en cas de non-respect de la loi. Les données soumises à des exigences de conformité et qui ne sont pas gérées et conservées conformément à la réglementation peuvent déclencher des demandes d'information officielles. Ces demandes peuvent rapidement se transformer en procédures juridiques coûteuses et entraîner des amendes, voire des peines d'emprisonnement.

### La solution

Mettre en oeuvre une solution logicielle pour assurer la gouvernance des informations et enregistrer automatiquement les informations électroniques comme exigé par la législation en vigueur dans votre secteur d'activité. Par exemple, la solution d'archivage des informations de l'entreprise peut être directement connectée aux systèmes de communication électronique (messages électroniques, réseaux sociaux et messagerie mobile) et aux systèmes de fichiers. Un bon système d'archivage doit également disposer d'outils de recherche, de publication et de NetIQ eDiscovery. Cela garantit que vos données sont stockées automatiquement, sans aucune intervention de l'utilisateur final.

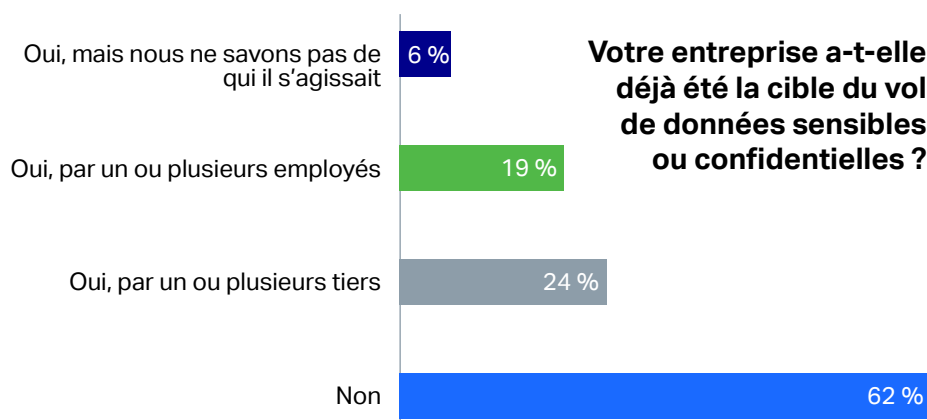
### 4. Sécurité et confidentialité

Les questions de sécurité et de confidentialité des informations sont étroitement liées aux problèmes de conformité

**« Avec 60 000 messages électroniques externes et 300 000 messages électroniques internes par mois, Retain nous fournit exactement ce dont nous avons besoin. L'investissement a déjà été amorti par la réduction de 500 Go d'espace sur notre réseau SAN. Nous avons presque atteint la limite de la capacité de ce réseau. Cela représente un volume énorme pour une organisation de notre taille. De plus, nos utilisateurs disposent désormais d'un accès total et le service informatique consacre beaucoup moins de temps à la découverte des messages électroniques. »**

PAUL RUDIN

Administration réseau  
Grand Bank & Trust of Florida



### Votre entreprise a-t-elle déjà été la cible du vol de données sensibles ou confidentielles ?

réglementaire auxquels les organisations font face. De nombreuses réglementations officielles comportent des exigences de gestion et de conservation de certains types d'informations sous le contrôle de l'organisation. Il existe au moins deux types de données sensibles que les organisations doivent à tout prix contrôler et sécuriser : les données personnelles identifiables des employés et des clients, ainsi que les informations de propriété intellectuelle.

Toute divulgation involontaire d'informations relatives à un client ou à un employé, par exemple son numéro de sécurité sociale, son numéro de compte bancaire, ses informations médicales ou ses informations fiscales, peut donner lieu à des poursuites, entraîner des frais énormes ainsi que des sanctions et, enfin, représenter une publicité négative pour l'organisation. Les informations de propriété intellectuelle sont souvent acquises au prix d'énormes investissements consentis par l'organisation. Toute fuite d'informations de propriété intellectuelle, que ce soit à la suite d'un vol ou d'une négligence, peut coûter des millions (voire des milliards) de dollars à l'organisation, la perte de parts de marché, la perte de valeur en bourse et une publicité négative persistante. Plus d'un tiers des organisations interrogées ont été victimes de vols d'informations sensibles ou confidentielles.

#### La solution

De façon similaire à la solution décrite pour la conformité réglementaire, les organisations doivent mettre en oeuvre les logiciels nécessaires pour assurer la gestion des informations et leur sécurité. La solution d'archivage que votre organisation met en oeuvre doit être conforme aux exigences en matière de sécurité et de confidentialité, y compris celles énoncées dans les lois HIPAA, SOX, FINRA et autres. Lors du choix de la solution d'archivage, il est essentiel que les solutions répondent aux besoins de sécurité et de confidentialité.



#### 5. Gestion du stockage

En raison du volume et de la vitesse d'accumulation croissants des données, les services informatiques sont régulièrement contraints d'acheter de l'espace de stockage supplémentaire pour faire face à la demande. Même si le prix du stockage continue de diminuer, le volume et la vitesse d'accumulation des informations dépassent le rythme de ces réductions. Le coût de la sauvegarde, de la recherche, de la gestion et de l'utilisation des informations conservées constitue l'un des problèmes majeurs associés à la croissance des volumes stockés.

#### La solution

Pour diminuer les frais de stockage et réduire les volumes, les organisations doivent mettre en oeuvre une automatisation de la gestion

des informations. Cette automatisation dégage les utilisateurs de la responsabilité des tâches de gestion de leurs informations électroniques et garantit que votre organisation assure la gestion des informations à l'échelle de l'entreprise.

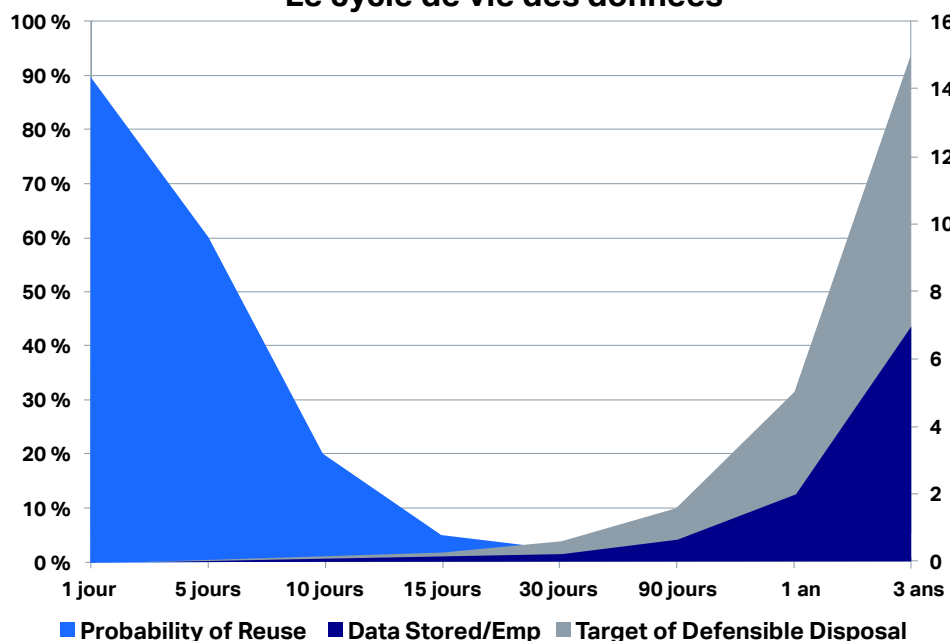


#### 6. Destruction justifiée

Selon une enquête menée en 2012 par le conseil CGOC (Compliance, Governance and Oversight Counsel), 1 % des données en moyenne sont soumises à une obligation légale de conservation pour litige, 5 % sont soumises aux réglementations officielles en matière de conservation et 25 % contiennent des informations présentant une valeur commerciale. Ce début de répartition de la valeur des données concluait qu'environ 69 % des données conservées par les organisations n'avaient aucune valeur commerciale évidente et pouvaient être détruites sans conséquences légales, réglementaires ou commerciales.

Ce graphique présente plusieurs points de données liées à cette théorie. La zone en bleu représente la probabilité de réutilisation des données au fil de leur vieillissement. Il peut s'agir, par exemple, de documents exploitables pour référence ou de messages électroniques pouvant être réutilisés. Pour la plupart des employés, rechercher et consulter un message électronique vieux de plus de deux semaines est une opération rare. C'est pour cette raison que la probabilité globale de réutilisation des données chute assez rapidement, pour atteindre environ 1 % au bout de 15 jours seulement. Le graphique montre également l'accroissement du volume d'informations par employé à mesure que le temps passe, ainsi que les informations qui, selon le CGOC, doivent être conservées (zone verte). Le reste des données (zone grise) représente les données qui peuvent être détruites sans conséquences négatives pour l'entreprise. Osterman Research indique que seuls 46 % des organisations disposent d'un programme de justification de la destruction.

## Le cycle de vie des données



Communiquez avec nous

[Blog du PDG d'OpenText](#)

[Mark Barrenechea](#)



Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
[www.microfocus.com/opentext](http://www.microfocus.com/opentext)

### La solution

La destruction justifiée des informations s'appuie sur deux éléments clés. Tout d'abord, il s'agit de s'assurer que le processus de destruction fait partie d'une politique documentée et tenue à jour. Ensuite, ne doivent être détruites que les informations qui ne sont soumises à aucune obligation légale de conservation ni à aucune demande officielle. Lorsque la destruction justifiée se fait de façon régulière, le risque d'implication dans une affaire juridique à venir est réduit et la possibilité de faire l'objet d'une demande officielle d'informations est limitée. Ceci permet de réduire les frais liés au stockage et à l'examen de la NetIQ eDiscovery, et d'augmenter la productivité des employés. La destruction justifiée est une variable importante dans le calcul du retour sur investissement de votre programme de gouvernance des informations.

### La solution

Les bonnes pratiques et solutions en matière de gouvernance des informations, permettant de favoriser cette dernière, augmentent la productivité en réduisant le temps que les employés consacrent à la gestion des informations.

### La solution Retain Unified Archiving

OpenText™ Retain Unified Archiving répond aux besoins de gouvernance des informations pour les communications électroniques des organisations de toutes tailles et de tous secteurs. Retain Unified Archiving permet l'archivage unifié multiplate-forme des données issues des messageries électroniques, des réseaux sociaux et des communications mobiles à des fins d'évaluation, de recherche et de NetIQ eDiscovery. En outre, cette solution peut être déployée sur site ou dans le cloud.



### 7. Productivité

Au fur et à mesure de l'augmentation du volume des informations dans les organisations, les employés consacrent de plus en plus de temps à la gestion des fichiers de travail, de leurs messages électroniques et d'autres contenus. Tout ce temps pourrait être consacré à d'autres tâches directement liées à leur fonction. De fait, on estime que cette gestion absorbe entre deux et huit heures par semaine et par employé. Outre ce temps consacré à la gestion élémentaire des informations, une part de productivité supplémentaire peut être perdue du fait de l'inefficacité des pratiques de recherche et de reconstitution des données lorsque les données conservées sont introuvables.

