



Mise en place d'une politique de gestion des documents



Table des matières

PREMIÈRE PARTIE | PAGE 3

Éléments fondamentaux d'une politique de gestion des documents

DEUXIÈME PARTIE | PAGE 5

Pratiques exemplaires relatives à la mise en place d'une politique
de gestion des documents

TROISIÈME PARTIE | PAGE 7

Pratiques exemplaires en matière de rangement et d'étiquetage de documents

QUATRIÈME PARTIE | PAGE 9

Examen de la politique en place : fréquence et motifs

Première partie

Éléments fondamentaux d'une politique de gestion des documents

Quelles politiques et procédures avez-vous mises en place pour traiter les cas où un employé crée, même involontairement, une situation propice au vol d'identité? Il peut s'agir simplement de l'oubli d'un document contenant des renseignements confidentiels sur un bureau ou dans le photocopieur du service. Réduisez les risques en mettant en place une politique de gestion des documents claire et exhaustive.



Réfléchissez à ce que devrait contenir une bonne politique.

- Songez aux types de situations susceptibles de survenir relativement à vos documents.
- Évaluez les incidences des différentes mesures et interventions en fonction de ces situations.
- Nommez les membres du personnel qui seront visés, et à quel titre ils le seront.

Autres questions à considérer

- Y aura-t-il des conséquences pour les employés qui ne suivent pas les procédures?
- Où les documents devront-ils être entreposés? Pendant combien de temps? Qui y aura accès?
- Y aura-t-il un employé dans chacun des services qui sera responsable du maintien de la sécurité de l'information et du suivi auprès de ses collègues?

Songez aux sept composantes fondamentales de la gestion des documents

1. Modification des exigences de confidentialité

- Les modifications apportées aux lois fédérales et provinciales rendent très importantes vos politiques de gestion des documents et leur utilisation judicieuse.
- Les lois sur la protection des renseignements personnels prévoient de lourdes peines et des amendes salées en cas de non-conformité.

2. Accès aux documents

- Il est important de protéger l'information confidentielle contre les regards indiscrets, de l'intérieur et de l'extérieur de votre organisation.

Fait : Plus de 40 % des atteintes à la sécurité de l'information sont attribuables à la négligence d'employés.¹

Étonnamment, les menaces d'atteinte à la sécurité sont plus élevées à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre organisation. En effet, la plupart des violations de la sécurité sont causées par la simple négligence ou des erreurs. Lorsque les employés ne savent pas comment manipuler adéquatement les documents ou qu'ils sont inconscients des risques que comporte la mise de documents à la poubelle ou au recyclage, il est probable que des bris de sécurité de l'information, un vol d'identité ou une fraude surviennent. C'est pourquoi nous recommandons à toutes les entreprises la mise en place d'une politique de déchiquetage intégral. N'entreposez pas les documents qu'il n'est plus nécessaire de conserver pour des motifs légaux ou commerciaux. Déchiquez-les, de façon sécuritaire, en faisant appel à un fournisseur professionnel de services de déchiquetage.

¹ Sondage de Shred-it sur la sécurité de l'information (Information Security Tracker) de 2011.

- Il faut déterminer quels documents contiennent de l'information confidentielle ainsi que l'endroit où ils sont créés et la façon dont ils le sont.
- À l'intérieur de l'entreprise, vous devez établir le niveau de confidentialité de chaque type de document et déterminer qui a besoin d'avoir accès à cette information.

3. Autorisations d'accès aux documents

- Certains membres du personnel peuvent être autorisés à accéder à des documents confidentiels, mais non à les déplacer ou à les retirer de l'endroit où ils sont rangés.
- Fournissez des accès en lecture et en écriture. Seuls les responsables de la création et de la mise à jour d'un document devraient se voir attribuer les deux types d'autorisations; les autres ne devraient avoir qu'une autorisation de lecture seule.
- Choisissez les responsables de l'entreposage des différents types de documents et consignez votre décision.
- Faites signer une entente de confidentialité en matière de documents au personnel contractuel et aux fournisseurs et assurez-vous qu'ils la respectent.

4. Conservation et destruction de documents

- Établissez des lignes directrices qui définissent les documents à détruire et le moment de procéder à la destruction, conformément aux lois et aux règlements qui régissent votre entreprise.
- Songez à adopter une politique de tout déchiquetage pour tous les documents qu'il n'est pas nécessaire de conserver. Pour vous aider, consultez le *Guide Shred-it de la conservation de documents* et le *Guide sur la politique de déchiquetage intégral* dans le [Centre de ressources de Shredit.com](http://Centre.de.ressources.de.Shredit.com).
- Détruisez vos documents de façon sécuritaire en faisant appel à un service professionnel de déchiquetage de documents qui vous remet un certificat de destruction vous fournissant une preuve et une protection juridiques.

5. Mise en œuvre de politiques de gestion des documents

- Désignez le responsable chargé de s'assurer que les employés comprennent et suivent les processus prévus dans votre politique.
- Il pourrait s'agir, par exemple, des chefs de service.
- L'adoption de changements prend du temps. Considérez cette transition comme un travail permanent et mettez à jour ou réexaminez vos processus au besoin.
- Pour bien appliquer la politique, il faudra sensibiliser continuellement les employés à l'importance de la politique, en précisant chaque étape.

6. Examen des politiques de gestion des documents en place

- Les bonnes pratiques de gestion des documents sous-tendent la réalisation d'examen périodiques à la suite desquels des rapports de rendement seront produits. Ces derniers permettront d'évaluer la mesure dans laquelle les processus établis sont suivis au sein de votre organisation.
- Il est nécessaire de mener des examens pour montrer aux autorités que votre entreprise se conforme aux dispositions de la loi et qu'elle respecte les règlements. Nous explorerons plus en détail la question dans la troisième partie du présent guide.

7. Étiquetage et rangement des documents

- L'information imprimée exige le suivi de pratiques d'étiquetage uniformes dans toute l'organisation afin qu'il n'y ait aucun doute quant au type de document, à son importance et au moment où il pourra être détruit de façon sécuritaire.

Deuxième partie

Pratiques exemplaires relatives à la mise en place d'une politique de gestion des documents

Vous venez de préciser les politiques fondamentales de gestion des documents. Prochaine étape?



Choisissez vos leaders

Peu importe la taille de votre organisation, la seule façon d'assurer la pérennité de vos politiques de gestion des documents est de les suivre de près.

- Dans chacun des secteurs de votre entreprise, nommez un responsable chargé de s'assurer que les employés comprennent et suivent les nouvelles politiques.
- Il pourrait s'agir, par exemple, des chefs ou des directeurs de service.
- Petit bureau? Le gestionnaire de bureau est la personne toute désignée pour suivre vos nouvelles politiques.
- Naturellement, les responsables de la surveillance de l'application des nouvelles politiques seront un modèle pour les autres, en les suivant à la lettre.

Rassemblez tous les employés pour présenter vos nouvelles politiques

- Invitez tous les employés de l'entreprise ou de l'organisation à la première réunion.
- Désignez les responsables qui présenteront les nouvelles politiques de gestion des documents, étape par étape.
- Veillez à ce que l'intervenant explique bien l'importance des politiques pour l'entreprise (protéger les renseignements confidentiels, faciliter le suivi et l'utilisation des documents, éviter que l'information de l'entreprise ne tombe entre les mains de concurrents, faire du ménage et détruire de façon sécuritaire les documents qui ne sont plus nécessaires).
- Faites-en une activité agréable et encouragez la participation.
- Rédigez un document dans lequel vous présenterez les nouvelles politiques et distribuez-le à tous.
- Prévoyez une longue période de questions.

Suivi et constance : voilà la clé du succès en gestion des documents.

Après avoir élaboré les politiques de gestion des documents et avoir informé tous les employés des mesures à prendre et du suivi à effectuer, le traitement des documents gagnera en rapidité. Il sera en outre plus facile qu'avant de trouver, de mettre à jour, de classer, d'éliminer et de détruire les documents au moment opportun. Un bureau peu encombré permet d'accroître la productivité.



Tenez des réunions de formation en petits groupes en vue de la mise en œuvre des politiques

- Dans les grandes entreprises comptant plusieurs services et beaucoup d'employés, il convient de tenir des séances de formation en petits groupes.
- Tous les leaders doivent passer les politiques en revue avec leur groupe, en particulier si celles-ci traitent de documents précis au sein de chaque service.
- Assurez-vous que les employés comprennent que, en respectant les nouvelles politiques, ils protégeront l'organisation et se protégeront eux-mêmes.
- Expliquez clairement les éventuelles répercussions à la suite de multiples contraventions aux nouvelles politiques.
- Répondez à toutes les questions des employés.

Gardez les voies de communication ouvertes

- Il y a généralement de la résistance au changement; attendez-vous à ce que les nouvelles politiques et procédures prennent quelques mois avant de devenir des habitudes.
- Un mois après l'entrée en vigueur des nouvelles politiques, rencontrez chacun des services pour en savoir plus sur le fonctionnement.
- Demandez aux employés de vous faire part de leurs commentaires; ils vous permettront peut-être d'améliorer vos politiques et de faciliter leur respect.
- En cas d'erreur de la part d'un employé, il suffit de lui faire parvenir un rappel par courriel, tout en veillant à ce qu'il comprenne bien les mesures à prendre.
- Le gestionnaire responsable de la sécurité des documents doit consigner toutes les infractions afin de suivre l'efficacité des politiques.

Affichez des rappels afin de faciliter l'application des nouveaux processus

- Installez des affiches ou de petits pictogrammes dans les aires communes et aux endroits où des documents sont manipulés : photocopieurs, télécopieurs, classeurs, poubelles, bacs de recyclage et cabinets de déchiquetage.
- Pour faire appliquer les nouvelles politiques, il faut être déterminé à effectuer un suivi jusqu'à ce que tous aient adopté de nouvelles habitudes.
- Assurez-vous que les nouveaux employés reçoivent une formation sur vos politiques de gestion des documents.

Troisième partie

Pratiques exemplaires en matière de rangement et d'étiquetage de documents

Ce qui fonctionne pour une entreprise ne fonctionnera pas nécessairement pour une autre. Il vous faut donc prendre le temps de réfléchir aux façons les plus simples et les plus efficaces d'assurer que vos documents restent organisés et en sécurité. Les présentes lignes directrices ne sont données qu'à titre indicatif; vous pouvez vous en servir pour créer un système de rangement et d'étiquetage qui ne nuira pas à l'efficacité ni à la productivité de votre personnel.



Donnez accès à des installations de rangement à tous les employés

- Tous les employés devraient avoir au moins un tiroir pour ranger les documents qui ne doivent pas rester sur leur bureau.
- Les employés qui traitent de l'information confidentielle devraient avoir des tiroirs-classeurs qu'ils peuvent verrouiller.
- Tous les renseignements confidentiels doivent demeurer à l'abri des regards, dans un endroit verrouillé lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Déterminez les besoins de chaque service en matière de rangement

- Relativement aux documents qui seront utilisés par plusieurs employés au sein du service, établissez le nombre approximatif de classeurs dont vous avez besoin.
- Lors du choix d'un classeur, prévoyez de l'espace. Les documents s'accumulent rapidement.
- Investissez dans des installations de rangement assez grandes pour éviter d'avoir à réorganiser trop souvent le système de classement des différents services.

Établissez une méthode simple d'attribution de noms de dossier que tous les employés pourront utiliser

- La clarté de l'étiquetage des dossiers fera gagner du temps à tout le monde, tout en évitant les problèmes.
- Choisissez un système alphabétique, numérique ou par sujet qui convient à votre entreprise, ou une combinaison simple, par exemple, « Nom du client / N° de dossier / Mois et année / Conserver jusqu'en (mois/année) ».

L'uniformité est le secret de la productivité accrue au travail.

Si la plupart des gens ont leur propre méthode de classement et d'entreposage des dossiers papier, il peut néanmoins être bénéfique pour une organisation de mettre en place une méthode simple et uniforme de rangement et d'étiquetage des documents. Lorsque tous les employés suivent la même méthode, il est facile de créer, de ranger et de retrouver des documents importants. En outre, le recours à une méthode uniforme permet de savoir que le temps est venu d'éliminer et de détruire les documents en votre possession. **En maintenant les documents en sécurité tout au long de leur cycle de vie, vous protégez votre entreprise contre les risques et les dépenses liés aux atteintes à la sécurité de l'information.**

- Veillez à ce que les étiquettes soient lisibles. Cette suggestion peut sembler évidente, mais une erreur de lecture peut avoir de graves conséquences.
- Investissez dans un système de production d'étiquettes qui s'intègre au logiciel de traitement de texte le plus courant afin de synchroniser vos dossiers papier et électroniques.

Faites du ménage régulièrement

- Pour éviter le fouillis, éliminez chaque mois les vieux documents.
- Placez tous les documents à détruire dans vos cabinets verrouillés.
- Certains documents commerciaux et juridiques doivent être conservés indéfiniment. Consultez le [Guide Shred-it de la conservation de documents](#) pour en savoir davantage sur la durée de conservation de certains types de documents.

Placez les documents dont vous n'avez plus besoin dans des cabinets de sécurité

- Ne conservez les documents confidentiels que pendant la période prescrite par la loi.
- Lorsque les documents sont prêts à être détruits, les employés doivent les placer dans des cabinets de sécurité verrouillés, préférablement ceux fournis par un service professionnel de déchiquetage de documents.
- Installez les cabinets verrouillés dans des endroits pratiques, où il y a beaucoup de circulation, un peu partout.
- Pour des raisons de sécurité, les documents doivent être déchiquetés avant leur recyclage.
- L'établissement d'une politique de tout déchiquetage constitue la meilleure façon de prévenir les atteintes à la sécurité.
- En déchiquetant tous vos documents, vous évitez les risques d'erreurs humaines ou de manque de jugement quant aux documents devant être déchiquetés.



Quatrième partie

Examen de la politique en place : fréquence et motifs

Il est important de se rendre compte à quel point toutes les entreprises, grandes ou petites, produisent une quantité phénoménale d'information confidentielle, qu'il s'agisse de listes de clients, de dossiers personnels, de numéros de compte ou de renseignements exclusifs sur les activités de l'entreprise.

Si une grande partie de cette information est produite sous forme électronique, vos employés doivent néanmoins manipuler chaque jour beaucoup de papier. La seule façon de s'assurer que tous les efforts sont déployés pour maintenir la conformité est de surveiller périodiquement la mesure dans laquelle tout le personnel respecte les nouvelles politiques de gestion des documents.



Effectuez des contrôles-surprises en plus des vérifications de sécurité

- Les gestionnaires de service, les leaders en sécurité ou les gestionnaires de bureau nommés responsables doivent suivre la mesure dans laquelle les employés respectent les nouvelles procédures de gestion des documents et consigner toute infraction.
- Vous pouvez commencer par suivre et signaler les manquements une fois par mois, puis tous les trois mois. Les erreurs sont importantes, car elles risquent d'entraîner une atteinte involontaire à la sécurité de l'information.
- Effectuez un suivi auprès des employés qui ne comprennent peut-être pas bien l'importance des politiques de gestion des documents pour assurer la sécurité et le respect des lois.
- Il peut être judicieux d'effectuer des contrôles-surprises au sein de chaque service, en particulier si vous venez d'embaucher de nouveaux employés.
- Il est conseillé d'établir un calendrier de vérification complète de la sécurité de l'information en vue de l'examen de toutes vos politiques de gestion des documents.

Examinez et mettez à jour vos politiques de gestion des documents en vous fondant sur vos constatations

- Déterminez les domaines ou questions problématiques précis, s'il y a lieu.
- Passez en revue les bonnes procédures avec tout le personnel pour cerner les éventuels domaines posant problème.

Il est essentiel de mettre en place des politiques de gestion des documents... C'est la loi.

À la suite de modifications apportées aux lois sur la tenue des dossiers au Canada et aux États-Unis au cours des 15 dernières années, la durée pendant laquelle il convient de conserver les documents et la façon de transférer de l'information, entre autres, ont changé. En plus des lois fédérales, chaque État et chaque province ont mis en œuvre leurs propres lois en matière de protection des renseignements personnels qui touchent aux entreprises. En cas d'atteinte à la sécurité, tout manquement à l'une de ces lois peut entraîner de lourdes peines et des amendes salées. Pour respecter la loi, il est essentiel de vous assurer que vos documents sont en sécurité à toutes les étapes de leur cycle de vie, y compris leur destruction.

- Examinez les politiques au besoin pour tenir compte des modifications législatives.
- Affichez des rappels relatifs aux changements apportés aux politiques de gestion des documents.
- Limitez le nombre d'employés autorisés à manipuler des documents confidentiels pour réduire les risques d'atteintes internes à la sécurité.

Suivez les pratiques exemplaires pour demeurer en conformité aux lois

- Assurez-vous que votre entreprise demeure en conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels et le vol d'identité en consultant les autorités réglementaires locales et le [Centre de ressources de Shredit.com](http://Centre.de.ressources.de.Shredit.com).
- Consultez un conseiller juridique pour obtenir de l'aide quant aux domaines complexes de conformité.
- Dressez la liste de tous les risques d'atteinte à la sécurité de l'information qui touchent votre entreprise, en ciblant les sources d'information papier et électroniques, et examinez-les périodiquement.
- Veillez à ce que vos employés respectent entièrement la loi.
- Offrez à tous vos employés une formation poussée sur les processus de sécurité des documents.
- N'oubliez aucune étape du cycle de vie de l'information et des documents, de la création à la destruction, en passant par l'entreposage, le transfert et le partage.
- Confiez la destruction de documents à des spécialistes de la sécurité de l'information qui assurent la sécurité totale du processus d'élimination des documents.



Comment Shred-it peut-elle vous aider?

Les représentants de Shred-it sont tous des professionnels certifiés en sécurité de l'information. Ils sont en mesure de vous offrir des conseils et une expertise pour vous aider à protéger votre entreprise et à rester informés des dernières modifications aux lois sur la protection des renseignements personnels.

*Shred-it s'assure que ses représentants formés en sécurité détruisent entièrement vos documents et vous remet un certificat de destruction pour attester que les documents ont bel et bien été détruits. Pour votre tranquillité d'esprit, communiquez avec Shred-it dès aujourd'hui au **800.697.4733** ou visitez **shredit.com/qu**.*

