

LA SYNTHÈSE DE CAMILLE

Camille a regroupé les éléments collectés au cours de son enquête auprès des services et les éléments qu'elle a elle-même observés dans l'entreprise.

Camille présente au comité de direction du 5 novembre les résultats de son étude. Les informations sont très nombreuses et très hétérogènes. Elle a choisi de les synthétiser au mieux pour fournir des chiffres simples et donner à la direction générale des estimations basées sur l'analyse de risque, afin d'aider à la décision.



L'étude comprend quatre parties :

1. les types de documents les plus importants pour l'entreprise
2. les volumes des documents engageants et importants pour l'entreprise
3. une cartographie des documents stratégiques liés aux savoir-faire
4. un topo sur la messagerie électronique.

Les types de documents les plus importants

Les données et les documents sont innombrables et très variés. Pour vous donner une vision générale de toute l'information qui circule dans l'entreprise et de la partie qui présente un risque:

- j'ai commencé par ce qui constitue des séries régulières et homogènes;
- ensuite j'ai recherché les documents ou données à risque qui sont isolés, soit parce qu'ils correspondent à des actions ponctuelles, soit parce qu'ils sont noyés dans un ensemble hétéroclite.

Le tableau détaillé des documents figure en annexe 1 de mon rapport.

Je voudrais attirer votre attention sur deux points : la relation entre le papier et le numérique, et les documents vitaux.

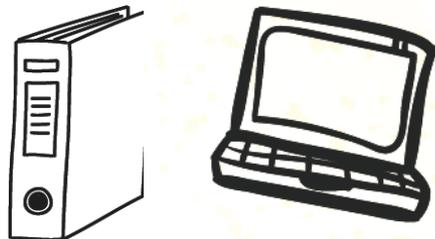


Deux points d'attention

① PAPIER ET NUMÉRIQUE

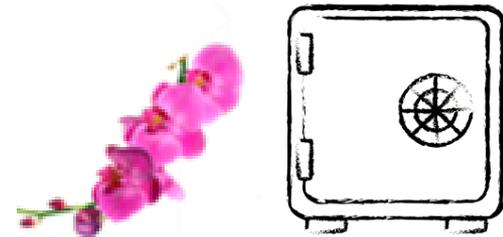
L'information à risque des Serres d'Eupéa est aussi bien papier que numérique, et souvent doublée en papier et en numérique. C'était différent hier, et cela va encore changer demain.

Il faudrait approfondir les cas où il y a les deux supports car il reste de nombreux points d'interrogation sur le support de référence, celui qu'il faut conserver.



② LES DOCUMENTS VITAUX

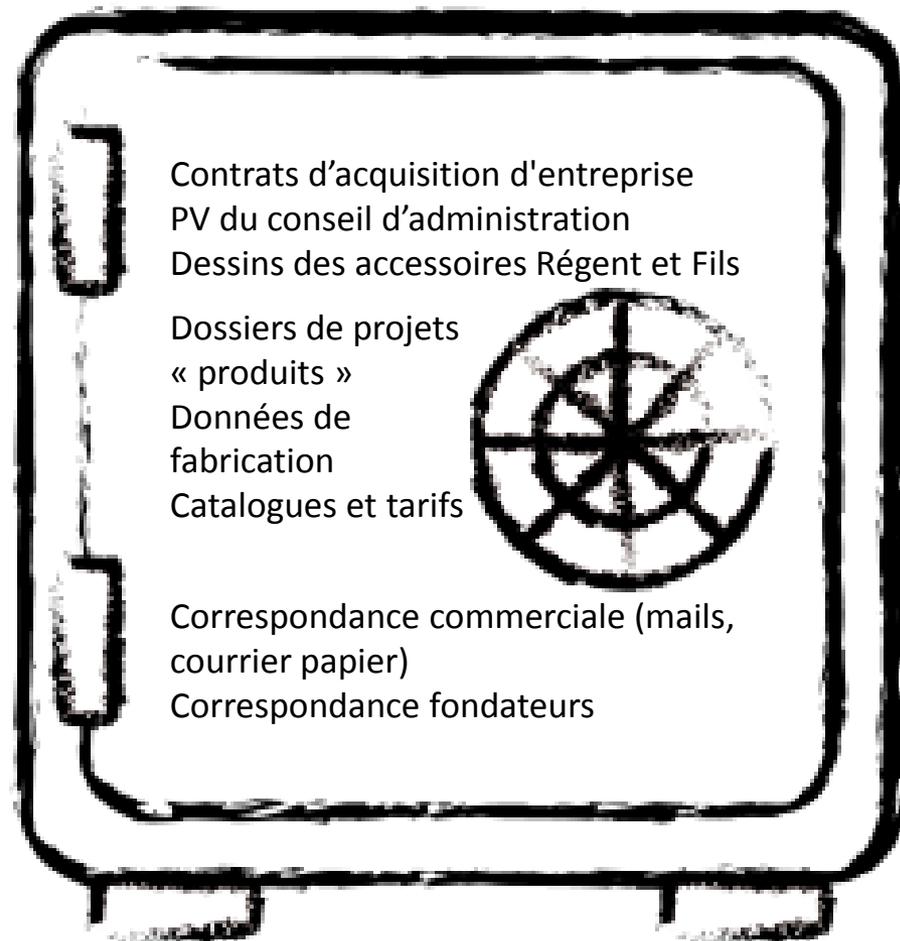
Tous les éléments recensés ne sont pas tous aussi importants. Il y a des informations ou des documents qui sont vitaux pour l'entreprise ; d'autres qui sont très importants pour notre activité et leur disparition pourrait coûter cher à l'entreprise ; d'autres sont importants mais moins car on pourrait les reconstituer, même si cela ferait perdre du temps.





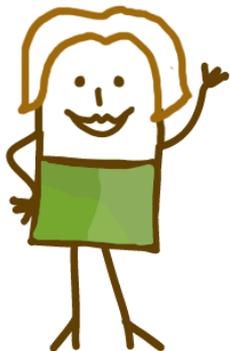
Les documents vitaux

Voici les documents
les plus sensibles
pour notre activité



Volumes des documents et données à risque

Calculer précisément les volumes des informations à conserver est quasiment impossible car il faudrait que tout soit déjà bien contrôlé ; or, c'est loin d'être le cas.



Grâce aux éléments fournis par tous mes collègues, j'ai tout de même pu dessiner un portrait-robot des informations à risque avec une estimation de volume mais les gens ne savent pas toujours dire quel est le volume de documents ou de données périmés.

Pour le papier, les professionnels comptent en mètres linéaires (un mètre = une tablette d'armoire environ) ; ce serait plus parlant d'indiquer le nombre de dossiers ou le nombre d'affaires.

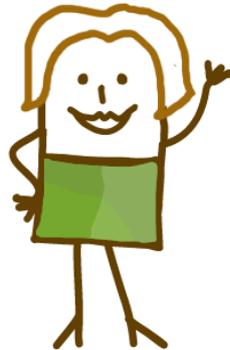
Pour le numérique, mon calcul est très théorique car il y a des fichiers engageants ou importants pour la mémoire un peu partout et, tant qu'on ne les a pas précisément identifiés, on reste dans le flou.

Au total, les documents et données à risque que j'ai pu identifier aux Serres d'Eupéa représentent 117 mètres linéaires et 582 Gigaoctets. Il faudrait sans doute augmenter de 25% pour inclure ce qui n'est pas encore identifié.

Le tableau détaillé figure en annexe 2.

Cartographie des documents stratégiques liés aux savoir-faire

Je me suis demandé ensuite où se trouvaient concrètement les documents liés au savoir-faire de l'entreprise et si on pouvait y accéder facilement, ou plutôt s'ils étaient bien protégés



Documents stratégiques liés aux savoir-faire

- 1 dessins des accessoires Régent et Fils:** c'est une série de dossiers bien organisée ; elle se trouve dans le bureau de la Recherche; il y a beaucoup d'échanges avec la Production mais ils utilisent des copies de travail, de sorte que l'on a là une série complète et fiable;
- 2 dossiers de projets « produits »:** les données sont dans le progiciel de la Production (qui est en fin de vie); une partie des données est périmée mais les données sont bien référencées ; le seul problème est la pérennité des données valides;
- 3 récits de voyages de la famille Fougère:** les originaux papier sont au coffre; ils ont été numérisés par quelqu'un mais la définition n'est pas bonne et il faudrait refaire une copie numérique de qualité;
- 4 documents de préparation des stages et ateliers Floriance:** les documents de Floriance ont été récupérés mais rien n'est classé; le risque d'avoir besoin de ces documents pour une demande externe est faible mais ce serait mieux d'y mettre de l'ordre.

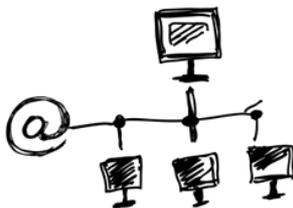
Documents stratégiques liés aux savoir-faire

- 5 **dossier de candidature pour l'obtention végétale *archiphyllum traxis***: le dossier est chez la juriste, Zoé Zeller, dans son armoire fermée à clé; pendant ses vacances, on a eu besoin de s'y référer mais on a dû attendre son retour;
- 6 **photos de fleurs des Serres d'Eupéa**: sur le serveur partagé, il y a des doublons et les photos ne sont pas bien référencées (sauf les anciennes photos numérisées l'an passé par un prestataire) ; les règles de création des photos ne sont pas claires, de sorte qu'on ne sait pas s'il y a d'autres photos ailleurs ou pas;
- 7 **publicité dans des revues**: c'est dans l'armoire au fond du couloir; on devrait avoir une série complète de toutes les parutions relatives aux Serres et aux entreprises acquises, mais ce que j'ai vu est très lacunaire; il semble que certains utilisateurs n'aient pas remis à leur place les dossiers empruntés.

La messagerie électronique

Tout le monde utilise la messagerie au quotidien ; c'est le principal outil de communication **DANS** l'entreprise mais je ne pense pas qu'on puisse dire que c'est le principal outil de communication **DE** l'entreprise tant il y a de confusion.

1



Cinq profils d'utilisateurs :

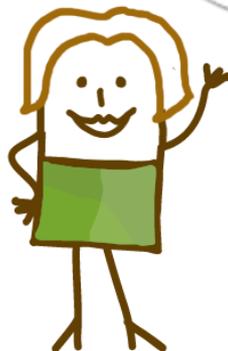
1. ceux qui utilisent peu la messagerie ; ils émettent peu de messages et, s'ils le font, ils doublent leur mail par un courrier papier (pour les interlocuteurs extérieurs à l'entreprise) ; les mêmes personnes en général impriment les mails reçus ;
2. ceux qui ont défini un plan de classement pour classer leurs messages ; chacun a son plan de classement qui lui est propre, avec des branches de classement plus ou moins nombreuses ;
3. ceux qui laissent les messages s'empiler dans la boîte de réception mais qui éliminent régulièrement ce qui est périmé ;
4. ceux qui stockent les messages dans les fichiers PST (*Personal Storage Table*) sur leur disque dur, en général sans sauvegarde ;
5. ceux qui n'éliminent jamais rien mais gravent chaque année un CD avec les mails de l'année N -2.

La messagerie électronique

En moyenne, les gens n'émettent que quelques mails engageants par jour et en reçoivent un peu moins. D'après les sondages ici et là, la plupart de ces messages sont importants sur une courte période. Seuls quelques pourcents concernent les intérêts de l'entreprise ou mettent en cause sa responsabilité au-delà de 5 ans. Même si les volumes de messagerie explosent, au final la part sensible n'est pas si volumineuse. Le problème est d'identifier les mails à risque dans la masse et de les archiver correctement.

2

**La situation de la messagerie me fait
penser à un jeu de société où
chacun invente ses règles...**



ANNEXE 1

TYPES DE DOCUMENTS LES PLUS IMPORTANTS

Recensement des documents



1

ACTIVITÉ	NOMS DES DOCUMENTS
direction et management	
	CONTRATS D'ACQUISITION D'ENTREPRISE
	PV DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
	assurances
	comptes rendus de réunions de direction
	procédures
	dossier de préparation du budget
savoir-faire	
	DESSINS DES ACCESSOIRES RÉGENT ET FILS
	DOSSIERS DE PROJETS PRODUITS
	comptes rendus de voyages de la famille Fougère
	documents préparation stages et ateliers Floriance
	dossier de candidature pour l'obtention végétale <i>archiphyllum traxis</i>
	photos de fleurs Serres d'Eupéa
	publicité dans des revues
production	
	DONNÉES DE FABRICATION
	documents douaniers (justificatifs d'exportation et d'importation)
	fiches d'incident
	fiches techniques des produits
	état des stocks
	plans des serres

En **majuscules**, les documents vitaux

Recensement des documents



2

ACTIVITÉ	NOMS DES DOCUMENTS
relation client	
	CATALOGUES ET TARIFS
	CORRESPONDANCE COMMERCIALE (MAILS, PAPIER)
	dossiers clients
	traces des ventes en ligne
	commentaires des clients sur le site Internet
fonctions support	
	bulletins de salaires
	contrats d'entretien
	déclarations sociales
	dossiers de travaux dans les boutiques
	dossiers du personnel
	factures clients
	factures fournisseurs (fournisseurs d'énergie, sous-traitants, transporteurs)
	journaux comptables et documentation associée
	relevés de banque
divers (documents isolés)	
	CORRESPONDANCE FONDATEURS
	déclaration CNIL du fichier des stagiaires Floriance
	quelques contentieux
	réunion délégués du personnel
	titres de propriétés
	création du site web
	photos des stages et conférences

En **majuscules**, les documents vitaux

ANNEXE 2

VOLUMES PAPIER ET NUMÉRIQUES

Volumes papier et numériques

1

ACTIVITÉ	NOMS DES DOCUMENTS	P (papier) ou N (numérique)	Mètres linéaires	Poids en Gigaoctets
direction et management				
	CONTRATS D'ACQUISITION D'ENTREPRISE	P	0,6	
	PV DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	P	1,5	
	assurances	P	0,3	
	comptes rendus de réunions de direction	P, N	1	0,2
	procédures	P, N	0,6	0,1
	dossier de préparation du budget	N	2	
savoir-faire				
	DESSINS DES ACCESSOIRES RÉGENT ET FILS	P	2	
	DOSSIERS DE PROJETS PRODUITS	N		14
	comptes rendus de voyages de la famille Fougère	P	0,2	
	documents préparation stages et ateliers Floriance	N		1
	dossier de candidature pour l'obtention végétale <i>archiphyllum tracis</i>	P, N	0,3	0,1
	photos de fleurs Serres d'Eupéa	N		300
	publicité dans des revues	P	1	

Volumes papier et numériques

2

ACTIVITÉ	NOMS DES DOCUMENTS	P (papier) ou N (numérique)	Mètres linéaires	Poids en Gigaoctets
production				
	DONNÉES DE FABRICATION	P, N	9	180
	documents douaniers (justificatifs d'exportation et d'importation)	P	3	
	fiches d'incident	N		0,2
	fiches techniques des produits	P, N	3	4
	état des stocks	N		10
	plans des serres	N		4
relation client				
	CATALOGUES ET TARIFS	P, N	2	
	CORRESPONDANCE COMMERCIALE (MAILS, PAPIER)	P, N	3	3
	dossiers clients	P, N	20	
	traces des ventes en ligne	N		1
	commentaires des clients sur le site Internet	N		0,3

Volumes papier et numériques

3

ACTIVITÉ	NOMS DES DOCUMENTS	P (papier) ou N (numérique)	Mètres linéaires	Poids en Gigaoctets
fonctions support				
	bulletins de salaires	P	10	
	contrats d'entretien	P	0,5	
	déclarations sociales	N		1
	dossiers de travaux dans les boutiques	P	3	
	dossiers du personnel	P, N	7	3
	factures clients	P, N	10	2
	factures fournisseurs (fournisseurs d'énergie, sous-traitants, transporteurs)	P, N	8	1
	journaux comptables et documentation associée	P, N	22	52
	relevés de banque	P, N	4	0,5
divers (documents isolés)				
	CORRESPONDANCE FONDATEURS	P	0,2	
	déclaration CNIL du fichier des stagiaires Floriance	N		0,1
	quelques contentieux	P	0,8	
	réunion délégués du personnel	P	1	
	titres de propriétés	P	1	
	création du site web	N		1,5
	photos des stages et conférences	N		3