

Livre blanc sur la sécurité des documents

Sécurité des documents

Protection des informations de votre entreprise

www.sharp.fr

SHARP
Be Original.

Sommaire

Introduction	3
Contexte	5
Problématique	7
Recommandations	10
Conclusion	13
Références	14

Introduction

Chaque jour, les organisations traitent des milliers de documents dans tous types de formats. Ces documents peuvent être perdus, volés ou compromis. Il faut donc les protéger.

Sharp définit la sécurité des documents comme la sécurité des informations obtenues par numérisation de documents papier ou à partir de fichiers numériques créés informatiquement ou stockés sur un PC ou dans des réseaux de l'entreprise. Il s'agit, par exemple, de fichiers Microsoft Office, d'e-mails, etc. Chez Sharp, la sécurité des documents concerne :

- La gestion documentaire liés aux processus métier de l'entreprise;
- Le stockage des documents (documents papier et archives électroniques) ;
- Le cycle de vie des documents (capture → stockage → gestion → préservation → diffusion → intégration).

Ce livre blanc présente les défis auxquels chaque entreprise doit faire face pour assurer la sécurité des documents.

Il se décompose comme suit :

- **Le contexte**

Cette section examine la complexité de la sécurité des documents. Elle recense les informations et documents impliqués dans les processus métier les plus courants, fait la distinction entre documents papier (physiques) et électroniques (numériques), et décrit le cycle de vie des documents.

- **La problématique**

Cette section décrit les défis auxquels les responsables informatiques, les utilisateurs finaux et la direction des entreprises peuvent être confrontés en matière de sécurité des documents, en particulier pour capturer et stocker les informations et les documents professionnels sensibles, puis y accéder. Les principaux points abordés sont les suivants :

- Les données non structurées ;
- Les tâches manuelles liées aux documents;
- La sécurité générale des documents.

- **Les recommandations**

Cette section décrit comment les solutions optimisées, les services et les bonnes-pratiques de Sharp aident à créer un environnement documentaire sécurisé. Le but étant de se défendre face aux menaces de sécurité auxquelles sont exposés les documents et pouvant entraîner des violations de données ou des interruptions de processus. Elle présente aussi comment Sharp peut aider à résoudre des problématiques complexes, en permettant :

- De comprendre l'importance et le rôle des processus documentaires ;
- D'optimiser la sécurité des archives papier et des fichiers électroniques ;
- D'identifier toutes les étapes à suivre pour optimiser la gestion du cycle de vie des documents ou à la création d'une politique de sécurité documentaire.

Contexte

De nos jours, la vitesse à laquelle nous travaillons et le volume de données que nous créons et exploitons augmentent à un rythme exponentiel.

Les analystes d'IDC estiment qu'à l'échelle mondiale, la création de données atteindra le volume astronomique de 163 zettaoctets (Zo) d'ici 2025¹. C'est dix fois la quantité de données produite en 2017.

Chaque jour, les entreprises créent des contrats, des factures, des propositions commerciales et de nombreux autres documents dans une multitude de formats. Tous sont essentiels à leur bon fonctionnement.

Les contrats, par exemple, définissent les relations commerciales entre l'entreprise et ses clients, alors que les factures lui permettent de recouvrer des revenus au moment du règlement. La bonne gestion, la préservation de ces informations et leur mise à disposition aux bons interlocuteurs sont des éléments clés de la réussite d'une entreprise.

Le volume, la complexité et la diversité des informations créées et exploitées par l'entreprise génèrent des défis en matière de gestion et de contrôle. Pour remédier à cette situation, une entreprise doit comprendre et schématiser les différents types de documents, la façon dont ils sont utilisés, la façon dont ils interagissent avec les processus métier, dont ils sont stockés, gérés, distribués et préservés.

90 % de toutes les données actuellement disponibles ont été créées ces deux dernières années, et représente 2,5 quintillions d'octets de données par jour.²

La plupart de ces défis sont directement liés aux trois points suivants :

- **Données non structurées**

Les données non structurées sont des informations qui n'ont pas de modèle de données prédéfini ou qui ne sont pas organisées de manière prédéfinie. Bien souvent, les utilisateurs stockent les documents transactionnels comme les e-mails ou les documents de bureau dans des structures de dossiers qu'ils ont créées, sans dénomination normalisée ou métadonnées descriptives.

Pour cette raison, il est très difficile d'obtenir une vue unifiée et donc de répondre aux questions suivantes :

- Comment les documents sont-ils stockés, gérés et contrôlés ?
- Est-il simple de trouver, de vérifier et de distribuer les documents ?
- Comment les droits d'accès et les autorisations de fichiers sont-ils appliqués ?

- **Tâches manuelles répétitives**

Les tâches manuelles répétitives existent dans la plupart des entreprises, qu'il s'agisse du traitement des factures, de la prise en charge des dépenses ou de la gestion des documents RH. La technologie peut aider à automatiser ces processus en renforçant l'efficacité, la précision et la traçabilité, tout en améliorant la sécurité.

- **Compréhension du cycle de vie des documents dans votre entreprise**

Chaque document ou type de document suit son propre cycle de vie, de sa capture jusqu'à sa mise à disposition. Il est essentiel de comprendre, de schématiser et d'optimiser les cycles de vie des différents types de documents afin de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour assurer

la conformité réglementaire et obtenir un degré de flexibilité suffisant pour un travail efficace.

Chaque entreprise doit prendre en compte ces points clés pour définir et mettre en œuvre sa politique de sécurité des documents.

Problématique

Bien que les entreprises modernes traitent beaucoup d'informations, elles n'ont souvent pas de visibilité réelle sur la façon dont celles-ci sont produites, stockées et consultées, ce qui génère des failles de sécurité potentielles.

Même si la plupart des organisations adoptent la création et le stockage de contenus numériques, les documents sont souvent stockés au format électronique (numérique) et sous forme physique (papier) :

- **Fichiers/dossiers papier**
Les documents papier (ou sur autre support matériel) représentent un risque considérable en termes de sécurité. En effet, il est souvent difficile de prouver leur origine ou de fournir une piste d'audit fiable, ce qui entraîne un manque de traçabilité. De plus, la sécurité physique des documents est souvent négligée, si bien que des documents sensibles en cours de traitement sont mal classés, perdus ou stockés dans des emplacements non sécurisés.
- **Fichiers/dossiers électroniques**
Les dossiers électroniques conservés dans des systèmes de stockage distribués et parfois isolés présentent leurs propres risques en termes de sécurité, souvent liés au volume considérable de documents et au nombre important de systèmes/emplacements de stockage. Comprendre le cycle de vie des documents est la seule manière de mettre en œuvre des processus et des politiques de sécurité à l'échelle de l'entreprise.

Maintien de la sécurité des documents

La définition de la sécurité (ou de l'absence de sécurité) des documents est très large et doit être envisagée du point de vue du cycle de vie des documents, notamment en ce qui concerne : les violations de données, les données non structurées, les fichiers non sécurisés, l'erreur humaine, l'accès non autorisé aux emplacements de stockage, etc.

Le cycle de vie des documents comprend six étapes principales : la capture, le stockage, la gestion, la préservation, la diffusion et l'intégration.

• **Étape 1 : Capture**

La capture est l'étape du processus relative à l'obtention des informations, qu'il s'agisse de numériser des documents papier, de consulter une boîte e-mail ou de créer et d'enregistrer des documents issus d'une application :

- **La numérisation** est la méthode la plus courante de transfert des contenus papier au format électronique. Bien que pratique, cette méthode peut toutefois poser des problèmes de sécurité et de recevabilité juridique. En l'absence de contrôles, le processus n'est pas traçable et les documents peuvent ne pas répondre aux exigences de poids et de recevabilité juridique.
- **L'indexation** est la méthode utilisée pour décrire les documents à l'aide de métadonnées ou de contenus complets (texte). L'indexation facilite la recherche rapide de fichiers et de données, deux outils particulièrement utiles pour passer en revue les contenus en termes de sécurité et de conformité.
- **Le routage** est le processus utilisé pour envoyer des documents capturés à l'emplacement de stockage adapté. Sans routage, il est possible que les documents soient stockés par inadvertance dans des emplacements inadaptés, voire non sécurisés.

• **Étape 2 : Stockage**

Un stockage sécurisé peut être basé sur un archivage papier ou sur un système de gestion de fichiers électroniques, mais de

nombreuses entreprises ignorent quels sont les types de stockage, d'emplacements et de sécurité dont elles ont besoin :

- Les systèmes de stockage papier restent très courants, mais disposent rarement des contrôles de sécurité nécessaires. De plus, il est très difficile de fournir des informations d'audit relatives à des documents papier.
- Les entreprises ont souvent recours au stockage électronique en espérant bénéficier d'une méthode plus efficace. Cependant, sans une conception et une gestion appropriées, cette méthode soulève plusieurs questions : par exemple, comment protéger de tels systèmes dans le réseau de l'entreprise, comment paramétrer les droits d'accès et comment surveiller ou limiter l'utilisation, etc. ?

• **Étape 3 : Gestion**

La gestion de documents concerne les autorisations de droits d'accès, le suivi des versions et les pistes d'audits :

- Les autorisations servent à gérer les droits d'accès aux documents afin que les utilisateurs jouent un rôle clé dans le maintien d'un environnement documentaire sécurisé. Bien que le principe d'accorder des autorisations soit facile à comprendre, il peut s'avérer difficile de définir et de gérer une politique d'accès efficacement en l'absence de systèmes appropriés. Pour mettre en œuvre une politique d'accès pertinente, l'entreprise doit d'abord comprendre les liens entre les activités des utilisateurs et les informations auxquelles ils doivent accéder, ainsi que les processus dans lesquels ils sont impliqués.
- Le suivi des versions assure que les utilisateurs travaillent avec la version la plus récente des documents tout en conservant, si nécessaire, les versions antérieures. Cela est particulièrement utile dans les situations stratégiques ou légales dans lesquelles la provenance d'un document peut être prouvée par l'examen de ses versions antérieures. Le suivi des versions est essentiel à la tenue

d'archives de documents sécurisées et juridiquement recevables.

- Une piste d'audit (ou un journal d'audit) conserve les enregistrements de toutes les activités et transactions liées à un document, y compris, par exemple, l'identité de la personne ayant créé, modifié, consulté le document ou ayant produit une nouvelle version de celui-ci. Les pistes d'audit permettent de justifier l'activité de tous les documents stockés et sont essentielles au maintien de la sécurité, surtout en cas de violation de données.

• **Étape 4 : Préservation**

La préservation des documents et des informations est un autre point essentiel à la mise en place d'un environnement documentaire sécurisé. Cependant, les documents stockés dans des répertoires traditionnels ou électroniques nécessitent un entretien constant, l'espace disponible étant limité. Certaines procédures sont ainsi cruciales :

- **Conservation des documents**

La loi exige que certains documents soient conservés plusieurs années. Cette exigence implique notamment de :

- Tenir un registre permettant de ne supprimer que les documents ayant dépassé la période de rétention ;
- S'assurer que toutes les versions des documents dans le cadre de la politique de conservation sont prises en compte;
- Décider comment les documents doivent être gérés, à l'échelle centrale ou locale.

- **Élimination des documents**

Les entreprises doivent définir des politiques pour éliminer en toute sécurité l'ensemble des informations papier, fichiers et bibliothèques électroniques devenus obsolètes ou dont la période de conservation est arrivée à échéance :

- La destruction de documents physiques par déchiquetage est la méthode traditionnelle de traitement des documents, conformément à l'un des niveaux de la norme DIN relative

à la sécurité de destruction des documents. Ce procédé peut s'avérer onéreux et chronophage.

- Le déchiquetage électronique désigne la suppression sécurisée et vérifiable de documents électroniques stockés sur des disques durs, des DVD, des disquettes, etc.

- **Étape 5 : Diffusion**

Cette étape détermine les manières dont un document électronique peut être partagé avec d'autres utilisateurs ou partenaires professionnels. Retenons les éléments suivants :

- Souvent, les documents sont partagés via l'utilisation de dossiers ou de disques partagés. Cependant, en cas de gestion inadaptée, des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs non autorisés peuvent

trouver, consulter et utiliser ces documents.

- La diffusion peut inclure l'accès aux documents sur des périphériques mobiles, ce qui pose des problèmes bien plus complexes en termes de sécurité.

- **Étape 6 : Intégration**

L'intégration est le processus utilisé pour échanger des informations avec d'autres types d'applications d'entreprise, comme un système comptable ou un ERP.

Pour que l'intégration fonctionne et que les données soient précises et fiables, toutes les étapes précédentes doivent avoir été suivies de manière correcte et exhaustive. Tout problème dans l'un de ces domaines a un impact direct sur les processus de l'entreprise.

Recommandations

Sharp propose de nombreuses solutions et applications pour accompagner les organisations dans la mise en place de la politique de sécurité des données dont elles ont besoin.

La sécurité des documents est un sujet complexe, mais le fait de définir la structure du cycle de vie des documents le rend plus clair et plus simple à comprendre et donc à modifier ou à améliorer :

- Améliorer les processus ou définir la sécurité des documents en partant de zéro peut être assez difficile et chronophage, en particulier pour schématiser les processus et saisir toutes les informations pertinentes liées aux processus et aux rôles opérationnels. Sharp s'appuie sur son expérience dans l'industrie des solutions de gestion documentaire et sur des outils de pointe de recherche de documents/d'informations et de schématisation du flux de travail.
- Procéder étape par étape permet à Sharp d'aider les entreprises à appréhender le cycle de vie actuel de leurs documents ainsi que les problématiques qui y sont liées. Sharp se base ensuite sur ces éléments pour développer les procédures et processus permettant d'atteindre les deux principaux objectifs d'optimisation de la sécurité des documents, à savoir :
 - La structuration de données non structurées ;
 - L'accélération et la simplification de tâches répétitives.

Mise en oeuvre rapide et sécurisée

- Sharp aide les clients à créer des environnements documentaires et des politiques de sécurité fiables. Nos solutions se basent sur les MFP de Sharp dédiés à la capture de documents et sur notre offre de logiciels optimisés destinés au stockage et à la gestion de documents. Elle offre à nos clients une infrastructure documentaire sécurisée et traçable.

- Les clients peuvent s'en servir pour modifier, dans un premier temps, le fonctionnement des départements travaillant beaucoup sur papier (RH, service financier, service juridique), puis étendre les processus et procédures aux autres services de l'entreprise en planifiant les étapes.

Simplification de la capture et du stockage des documents

- Afin d'assurer la sécurité de la numérisation, Sharp conseille vivement aux clients de ne numériser et de n'envoyer des documents qu'à des répertoires internes et à des utilisateurs ou listes d'envoi sélectionnés, chacun pouvant être configuré par les administrateurs informatique sur les MFP de Sharp. Cela est particulièrement important dans le cadre d'une mise en conformité au RGPD.
- Pour les cas nécessitant des fonctionnalités plus pointues, par exemple pour appuyer la recevabilité juridique d'un document, les matériels Sharp ont la solution. Sharp offre une variété de fonctionnalités qui accélèrent les processus dans les petites, moyennes et grandes entreprises et qui permettent une intégration directe aux applications d'entreprise.
- Les solutions optimisées de Sharp offrent la possibilité d'indexer tous les documents capturés :
 - Par l'ajout de métadonnées directement depuis le MFP ;
 - Par l'ajout de métadonnées dans l'interface de l'application, avant le stockage et le traitement.
- Les solutions optimisées de Sharp incluent des options de routage pour faire en sorte que

tous les utilisateurs numérisent et capturent les documents, de la même manière structurée, puis les envoient vers des emplacements appropriés et des applications fiables.

Autorisations et rôles utilisateurs

Lors de la création d'une politique de sécurité des documents, les autorisations et rôles utilisateurs sont importants pour préserver la confidentialité et le contrôle.

- Sharp conseille d'utiliser un système central de gestion des documents avec des « rôles » liés aux besoins métier des employés.
Exemples :
 - Seuls les membres du conseil d'administration peuvent accéder à l'intégralité des documents de l'entreprise ;
 - Seuls les membres des ressources humaines peuvent consulter les dossiers du personnel ;
 - Les chefs de projet peuvent accéder aux documents liés à leurs projets ;
 - Les représentants commerciaux peuvent accéder à des fichiers liés aux ventes, comme des brochures, des formulaires, etc.
- Les autorisations sont définies au niveau des rôles ou des groupes pour contrôler ce que les utilisateurs peuvent faire avec les documents (créer, afficher, modifier, supprimer) ou avec un sous-ensemble, par exemple pour que les utilisateurs puissent consulter les documents sans autres droits.
- Le suivi des versions est essentiel. Les solutions optimisées de Sharp vous permettent de vérifier sur quelle version d'un document vous travaillez et de consulter ou de récupérer les versions antérieures.
- Les fonctionnalités de gestion de documents encadrent le travail simultané de telle sorte que, si un collaborateur travaille sur un document, ses collègues ne pourront l'ouvrir qu'en lecture seule.
- Pour assurer le respect des objectifs de conformité en matière de sécurité, les administrateurs informatique peuvent utiliser un outil perfectionné de suivi des audits (journal de suivi des audits) enregistrant

toutes les activités relatives aux documents, y compris la date de modification, l'auteur de la modification et la durée de travail de chaque utilisateur spécifique sur ce document.

La bonne information au bon moment

- Concevez une politique de conservation de documents basée sur le type des documents et sur les services traitant les informations.
- L'élimination des documents est le dernier aspect de la politique de conservation des documents. Selon le type de répertoire utilisé, il existe des options pour supprimer toutes les données de vos systèmes :
 - Pour les documents papier, Sharp conseille d'avoir recours à un service de déchiquetage professionnel équivalent au minimum au niveau 5 de la norme DIN ;
 - Pour les données électroniques, Sharp recommande l'utilisation d'un service professionnel d'effacement de données électroniques ;
 - Pour les données stockées sur disques durs, Sharp conseille d'avoir recours à un processus en deux étapes : l'effacement des données, puis la destruction physique empêchant l'accès aux disques durs.

Consultation et échange fluides d'informations

Chaque politique de sécurité des documents mise en œuvre dans l'entreprise doit décrire comment les utilisateurs/employés peuvent consulter les documents et partager les données.

Les solutions optimisées de Sharp offrent plusieurs méthodes de diffusion des documents via des plateformes de gestion :

- La première consiste à partager par e-mail avec le destinataire un lien vers le fichier, avec un délai d'expiration. Les détails du partage sont enregistrés et le lien peut expirer sur demande ou à l'issue d'une période prédéfinie.
- La seconde méthode consiste à partager des dossiers au sein du système avec des utilisateurs enregistrés de la même organisation. Vous pouvez attribuer aux utilisateurs qui doivent travailler dans les documents du dossier les droits « lecture », « lecture/écriture » ou

« lecture/écriture/suppression ». Ces droits et règles peuvent aussi être configurés lors de l'élaboration des règles générales du système de gestion des documents et de la politique de sécurité des documents.

- La plupart des fonctionnalités du système peuvent aussi être mises à disposition des travailleurs itinérants, sur Android comme sur iOS. Sharp conseille aux entreprises de prendre en compte les avantages du travail mobile sécurisé.

Exploitez efficacement vos données

Sharp a développé plusieurs procédés permettant l'intégration de données capturées via les MFP de Sharp, des dossiers actifs (« hot folders ») ou des applications connectées aux systèmes d'entreprise tels que Sage, QuickBooks, SharePoint, etc.

Voici des exemples de services sur lesquels Sharp a mis l'accent :

- **Logiciel optimisé de flux de travail aux départements « comptabilité fournisseurs »**
La solution utilise la reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire les données des factures saisies, et automatise les processus de validation et d'approbation. Ceci permet ainsi à des départements tels

que la comptabilité fournisseurs de travailler avec une productivité accrue, une plus grande précision et plus d'efficacité.

Pour en savoir plus, cliquez [ici](#)

- **Logiciel optimisé de flux de travaux pour le service de courrier**

La solution capture les courriers papier et messages électroniques entrants et les transmet par voie électronique aux membres du personnel concernés ou aux personnes à contacter en cas de notification d'absence. Elle aide les entreprises à trier et à distribuer d'importants volumes de courrier de manière rapide et efficace, ce qui maximise la productivité du personnel.

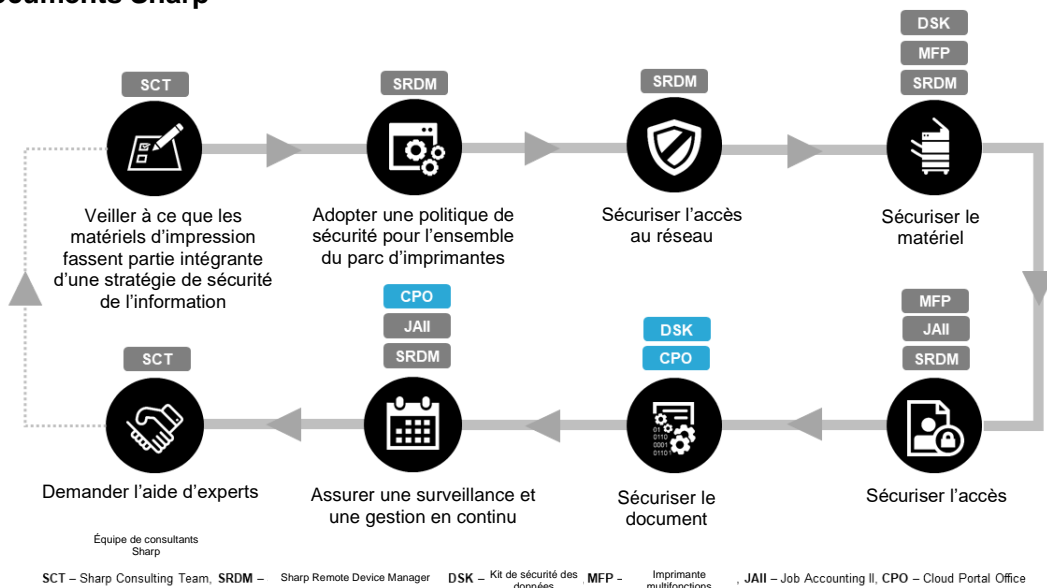
Pour en savoir plus, cliquez [ici](#)

Logiciel optimisé de flux de travaux pour les ressources humaines

Cette solution fournit un répertoire géré et ultra sécurisé pour les documents confidentiels concernant le personnel. Les entreprises peuvent ainsi rationaliser la gestion du traitement des documents RH, contrôler l'accès aux documents et s'inscrire dans une démarche de mise en conformité avec les dernières normes en vigueur.

Pour en savoir plus, cliquez [ici](#)

Élaboration d'une politique d'impression sécurisée et solutions de sécurité des documents Sharp



Conclusion

Plus aucune entreprise ne peut se permettre d'ignorer les enjeux de la sécurité des données. Celles-ci constituent la richesse intellectuelle de chaque organisation et leur perte peut être dévastatrice.

La protection des documents est l'un des aspects les plus importants de la sécurité dans toutes les entreprises.

Malheureusement, l'élaboration d'une politique de sécurité des documents peut être un processus complexe et chronophage. Mais Sharp peut vous accompagner.

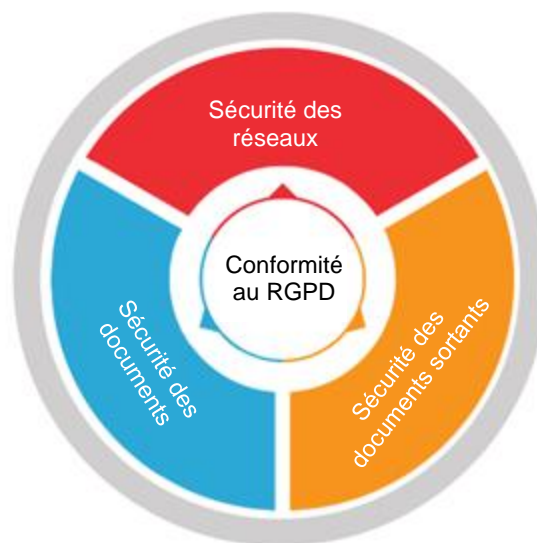
Des années d'expérience dans l'industrie des solutions de gestion documentaire ont permis à Sharp de mettre au point une approche globale de la sécurité des données dans les entreprises, que cela concerne la sécurité des réseaux, la sécurité des données sortantes ou la sécurité des documents en général.

Notre objectif : aider nos clients à créer un environnement de sécurité fiable et adapter leur gestion documentaire à leurs processus métier grâce à notre expertise et à notre position de leader reconnue à l'échelle mondiale en matière de sécurité en entreprise.

À l'aide de notre expertise en matière de sécurité des documents, nous aidons les entreprises à créer des systèmes et processus uniques et sur mesure pour chacune des étapes du cycle de vie des documents (capture, stockage, gestion, préservation, diffusion et intégration). Nous accompagnons ainsi les organisations dans leur démarche de mise en conformité avec les dernières réglementations en vigueur, comme le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE.

Les solutions optimisées de Sharp sont conçues pour vous apporter plus de sécurité ainsi qu'un retour sur investissement rapide.

Infrastructure de sécurité de Sharp



Pour éviter les vulnérabilités potentielles au sein de votre organisation, nous pouvons vous aider à mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires basées sur l'offre Sharp afin que vous puissiez garantir une sécurité à 360 degrés sur toutes les composantes de votre entreprise :

- Sécurité des documents ;
- Sécurité des réseaux ;
- Sécurité des documents sortants ;
- Conformité au RGPD.

Pour plus d'informations sur l'ensemble de nos solutions de sécurité, consultez nos autres livres blancs ou la section « Sécurité des informations » de notre site Web :

<https://www.sharp.fr/cps/rde/xchg/fr/hs.xsl/-/html/information-security.htm>

N'hésitez pas à prendre contact avec l'équipe d'experts Sharp pour plus d'informations.

Références

1. « Data Age 2025 », IDC, mars 2017
2. « Data Never Sleeps 5.0 », DOMO, 2018

